

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) yhteystiedot	13
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS	18
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	22
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	23
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	23

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Hoitokoti Tulevaisuuden Portti Oy Y-tunnus 2025919-1

Kunta

Kunnan nimi Kotka

Kuntayhtymän nimi Kymsote

Sote-alueen nimi Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymä ky, ESSOTE

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Hoitokoti Tulevaisuuden Portti Oy

Katuosoite Ehdatoksentie 8

Postinumero 46930 Postitoimipaikka Huruksela

Sijaintikunta yhteystietoineen Kotka, p. 052341 (vaihde)

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Mielenterveyskuntoutajat

Esimies Terhi Lehtinen, vastaava johtaja

Puhelin 0445761515 Sähköposti lehtinenterhi@hotmail.com

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*)

18.12.2006 (Dnro:ESLH-2006-08514/SO-17) ja 5.12.2018

Palvelu, johon lupa on myönnetty

mielenterveyskuntoutujien tehostettu palveluasuminen

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta:

18.6.2012, 5.12.2018 ja 27.11.2020

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

psykiatrin palvelut, psykofyysinen fysioterapia, ateriapalvelu

Ostopalvelujen tuottajat:

Lääkäri Mikaela Blomqvist-Lyytikäinen (PlusTerveys), fysioterapeutti Hertta Hynninen (Fysioterapia Hertta), Seija Kahri (Aholan lomalaidun)

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Vaatimusten täyttymisen seuranta on toimitusjohtajan ja vastaavan johtajan vastuulla. Henkilökunnalla on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan puutteista tai epäkohdista.

Alihankintana tuotettujen palveluiden sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimusten täytyminen:

Yhteistyö viranomaisten kanssa ja tarvittaessa tarkastajien tekemien lausuntojen ja huomautusten perusteella toteutetut korjaustoimenpiteet ja ajantasaisten laatuvaatimusten päivittäminen säännöllisesti.

Ruokapalvelun osalta yhteistyö terveystarkastajien kanssa, ruokien lämpötilojen mittaus ja kirjaaminen, sekä aistinvarainen havainnointi ruoan laadusta.

Psykiatri- ja terapiapalveluita tuottavien tahojen lupa-asioiden varmistaminen säännöllisesti rekisteristä.

Tuetussa asumisessa ei käytetä alihankintaa.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä X Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Hoitokoti Tulevaisuuden Portti on 7-paikkainen psykiatrinen hoitokoti, joka tarjoaa ympärivuorokautista tehostettua asumispalvelua sekä lyhyitä intervallijaksoja 18-vuotta täyttäneille mielenterveyskuntoutujille. Ilmoituksenvaraaisena toimintana järjestämme palveluasumista (sekä itsenäisen asumisen harjoittelua ympärivuorokautista palvelua saaville asiakkaille), tuettua asumista sekä sairaanhoitajan vastaanottoa ja erilaisia terapiapalveluita.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Hoitokoti Tulevaisuuden Portin arvot ja toimintaperiaatteet pohjautuvat hoitotyön eettisiin ohjeisiin sekä kristilliseen elämäntavotukseen ja kokonaisvaltaiseen ihmiskäsitykseen. Lisäksi ne perustuvat toimintaa sääteleviin lakeihin. Erityisesti korostuvat vahva ammatillinen osaaminen sekä laadukas hoito, jotka perustuvat psykiatriseen osaamiseen ja traumaterapeuttiseen sekä ratkaisukeskeiseen viitekehykseen. Arjen työtä ohjaavat ammatilliset (terapeuttiset) arvotekijät kuten kokonaisvaltaisuus, jatkuvuus, yksilöllisyys, turvallisuus, toivon tuominen, luotettavuus ja asiakkaan kuntoutuminen.

Yllä mainitut arvot ja toimintaperiaatteet näkyvät hoitokodilla jokaisen aitona arvostamisena ja kohtaamisena. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja omia tavoitteita kunnioitetaan, emmekä mm. kiellä asiakkaan kristillisiä pohdintoja. Hoitokodin viikkorytmissä arki on erotettu lepo- ja virkistyspäivästä, jolloin hoitokodilla tarjotaan rauhallista ohjelmaa kuten luonnossa liikkumista tai elokuvien katselua. Hoidon yksilöllisyys toteutuu mm. viikoittain tehtävissä henkilökohtaisissa viikko-ohjelmissa, joiden sisältö suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Viikko-ohjelma tuo struktuuria asiakkaan arkeen ja luo näin ennakoitavuudellaan turvallisuutta sekä helpottaa asiakasta hahmottamaan, mitä arkeen kuuluu. Viikko-ohjelma auttaa ylläpitämään ja lisäämään toimintakykyä.

Asiakasta kannustetaan ottamaan aktiivisen toimijan rooli kuntoutumisessaan ja tätä tuetaan yksilöllisissä ohjaustilanteissa sekä ryhmämuotoisessa kuntoutuksessa. Asiakkaiden vahvuuksia ja voimavaroja sekä mielenkiinnokohteita hyödynnetään. Tämä näkyy mm. työharjoittelupaikkojen etsimisessä, opiskelupaikkojen hakemisessa, mieleisen harrastuksen löytämisessä, toimintamahdollisuuksina hoitokodilla ja muissa ympäristöissä sekä ryhmätoiminnan suunnittelussa. Toivo muutoksesta pohjautuu ratkaisukeskeisiin toimintamalleihin, joihin henkilökuntaa on koulutettu. Henkilökunta sanottaa asiakkaan voimavaroja, vahvuuksia ja onnistumisia, joiden avulla rakennetaan itsetuntoa ja uskoa omiin kykyihin.

Hoitokodilla on ympärivuorokautisesti hoitaja paikalla. Vanhassa koulukiinteistössä, joka on käynyt läpi laajat remontit, on viihtyisä ja kodinomainen tunnelma, mitä korostaa asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa huoneensa sisustukseen ja näin ollen fyysiseen elinympäristöönsä. Viikoittain toistuvat rutiinit, ryhmätoiminta sekä selkeät yhteisön ohjeet ja hoitajien johdonmukaisuus lisäävät asiakkaiden turvallisuudentunnetta. Hoitajamitoitus on korkea, joten hoitajat pystyvät tarjoamaan asiakkaille paljon kahdenkeskeistä aikaa, kuten omahoitaja-aikoja ja keskustelua, jolloin luottamuksellinen hoitosuhde pääsee rakentumaan. Henkilökunta on korkeasti koulutettua ja jatkuvaa kouluttautumista tuetaan. Kaiken hoidon tavoitteena on asiakkaan kuntoutuminen ja hänelle mielekäs, omannäköinen elämä. Toteuttamissuunnitelmat päivitetään asiakkaan, hoitohenkilökunnan ja hoitavan lääkärin kanssa vähintään puolivuositain. Yhteistyö on tiivistä myös asiakkaiden muiden verkostojen kanssa.

Hoitokodin käytännön työn ohjeet ovat henkilökunnan helposti saatavilla. Kirjallisista ohjeista löytyvät mm. lääkehuoltosuunnitelma, kirjaamisohjeet sekä perehdytyskansio. Henkilökunnan jäsenten kesken on selkeästi jaettu vastuualueet ja jokainen työntekijä saa vaikuttaa työhönsä sisältöön sekä kehittää toimintakäytäntöjä. Säännölliset henkilökuntapalaverit, jokaisen äänen kuuluminen ja työn toteutuksen yhteinen arviointi tuovat yhteenkuuluvuuden ja tasa-arvoisuuden tunnetta. Henkilökunnan hyvinvointi näkyy rauhallisuutena ja työssä jaksamisena, hyvänä ilmapiirinä ja asiakkaiden viihtymisenä.

Tulevaisuuden Portin tuottama tuettu asuminen nojautuu samoihin arvoihin sekä toimintaperiaatteisiin kuin tehostettu palveluasuminen. Tuettu asuminen tapahtuu asiakkaan omassa kodissa tai lähiympäristössä ja se sisältää kodinhoidollista tukea, ohjausta arjen- sekä elämänhallinnassa ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämistä. Tuetun asumisen palvelua tuotetaan asiakkaan tarpeiden mukaan päivittäin tai riittävä määrä tunteja viikossa/kuukaudessa. Tuetun asumisen palvelun sisältö määrittyy Kymsojen laatiman palvelukuvauksen mukaan ja sen toteuttaminen pohjautuu asiakkaalle tehtyyn sosiaalityön palvelusuunnitelmaan. Suunnitelma on jokaiselle yksilöllinen.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Henkilöstön kirjallisissa ohjeissa on luetteloitu työturvallisuutta lisäävät ja riskejä ennaltaehkäisevät toimenpiteet. Niihin kuuluvat mm. riittävä henkilöstön läsnäolo, riittävän koulutustason ylläpitäminen, (hoitokodin) puhelimen mukana pitäminen, lääkärin säännöllinen arvio asiakkaan voinnista ja hoitokodilla asumisen edellytyksistä sekä akuutissa tilanteessa yhteydenotto hätäkeskukseen poliisiin ja ambulanssin paikalle tilaamiseksi. Asiakkaat ovat sitoutuneet hoitoon tullessaan noudattamaan hoitokodin toimintaohjeita, joiden mukaan alkoholin ja muiden huumaavien aineiden käyttö ja hallussapito on hoitokodilla kielletty. Mikäli asiakas on lomalta palatessaan päihtynyt, hänet ohjataan omaan huoneeseensa, ja hänen vointiaan seurataan tiiviisti. Arjen työssä työntekijän rauhallisuus, asiakkaan jatkuva havainnointi ja ennakoiva työote ovat keskeisessä asemassa.

Työ- ja asiakasturvallisuus lähtee huolellisesta henkilökunnan perehdyttämisestä ja sekä muutoksien tiedottamisesta viipymättä. Perehdytys- ja henkilökunnan kirjalliset ohjeet- kansioista löytyvät toimintaohjeet työn eri osa-alueilta lähtien asiakkaiden tilanteen kokonaisvaltaisesta hahmottamisesta kiinteistön laitteiden, paloturvallisuusohjeiden ja muiden toimintaohjeiden hallitsemiseen. Tärkeimpinä yksityiskohtina esiin nousevat hoitajan jatkuva läsnäolo, päivän työtehtävien selkeys ja sisäinen tiedonkulku, lukossa pidettävien ovien huolellinen sulkeminen sekä työrauha huolellisuutta ja keskittymistä vaativissa työtehtävissä, kuten lääkkeiden anto ja kirjaaminen. Myös asiakkaille tiedotetaan tarkasti tulovaiheesta lähtien hoitokodin käytännöt.

Oleellista on huomioida eri viranomaisilta saadut ohjeet ja määräykset, kuten terveystarkastajan ohjeet elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja mm. vaarallisten aineiden säilyttämisestä sekä lääkehoitosuunnitelman mukaiset ohjeet turvallisen lääkehoidon toteuttamisesta. Paloturvallisuus-, ensiapu- ja työturvallisuuskoulutuksia toteutetaan ohjeiden mukaan (vähintään kolmen vuoden välein).

Myös tuetussa asumisessa työntekijän ammattitaito ja kokemus sekä osaamisen kautta tuleva tilannetaju ohjaavat toimimaan turvallisuus huomioiden. Erityisesti tilanteissa, joissa työntekijä ei vielä tunne asiakasta, on hyvä kiinnittää huomiota asiakkaan tunnetiloihin sekä ilmapiiriin. Rauhattomassa tilanteessa työntekijä voi työskennellessään sijoittua niin, ettei uloskäynnille asunnosta ole estettä tai esim. istuutua vain asiakkaan istuessa. Puhelin tulee pitää helposti saatavilla ja hätäpuhelusovellus asennettuna. Tarvittaessa käynnille voi mennä kaksi työntekijää, jos etukäteen on tiedossa asiakkaan huonompi vointi.

Riskienhallinnan työnjako

Eri viranomaisilta saadut ohjeet ja säädökset sekä työpaikalla yhdessä luodut toimintamallit ovat henkilökunnan kirjallisten ohjeiden kansiossa työntekijöiden helposti saatavavilla. Henkilöstöpalavereissa varmistetaan ajantasaisen tiedon saatavuus jokaiselle työntekijälle ja harjoitellaan konkreettisesti mm. poistumissuunnitelman toteuttamista tulipalotilanteen varalle. Toimintamalleja päivitetään jatkuvasti arkeen sopiviksi. Henkilökunta saa vaikuttaa oman työnsä sisältöön ja vastualueet ovat selkeästi jaettu. Tapahtuneet kriisi- ja väkivaltatilanteet kirjataan asiakastietojärjestelmän erilliseen, siihen varattuun osioon, josta tieto kulkee välittömästi muiden työntekijöiden tietoon. Työntekijät voivat halutessaan keskustella haasteista ja ongelmakohtista niin esimiehen kuin työterveyshoitajan tai työnohjaajan kanssa.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-
poikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihoitolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvolli-
suus?

Henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-
poikkeamat ja riskit seuraavien menettelytapojen avulla:

Sosiaalihoollon henkilökunnan ilmoitusvelvoitusvelvollisuus:

Sosiaalihoitolain (1301/2014 § 48, § 49) velvoittavat sosiaalihoollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihoollon toteutumisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Essoten asiakkaiden kohdalla Essoten sosiaalihoollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Arjen työssä Hoitokoti Tulevaisuuden Portissa havaitut epäkohdat ilmoitetaan:

- Henkilökunnan palaverit tai välitön yhteydenotto esimieheen
- Henkilökunnan havaitsemien puutteiden kirjaaminen puutelistaan
- Lääkehuoltosuunnitelman mukaisesti lääkepoikkeamien kirjaaminen asiakastietojärjestelmään
- Uhka- ja tapaturmatilanteiden kirjaaminen asiakastietojärjestelmään
- Haipro-järjestelmän käyttöönotto syksyllä 2021
- Mahdollisuus olla yhteydessä työterveyshuoltoon
- Mahdollisuus olla yhteydessä omaan ammattiliittoon tai palvelua ostavien kuntien yhteyshenkilöön.

Epäkohtien esiin nostamisesta ei seuraa työntekijälle mitään esim. heikennyksiä asemaan työyhteisössä.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- poikkeamat ja riskit?

Hoitokodin asiakkaat sekä heidän omaisensa voivat antaa palautetta havaitsemistaan epäkohdista, laatu-
poikkeamista tai riskeistä suoraan henkilökunnalle tai hoitokodin vastaavalle johtajalle. Hoitokodilla asiakkailla on myös käytössään pa-
lautelaatikko, johon he voivat jättää palautteen halutessaan myös nimettömänä. Tarvittaessa annetut palautteet voidaan käsitellä asiakkaiden yhteisökokouksessa ja / tai henkilökunnan palaverissa. Hoitokodin käytävällä on lisäksi potilas- ja sosiaaliasiamiesten yhteystiedot, sekä lomake muistutuksen jättämistä varten.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne doku-
mentoidaan?

Uhka- ja tapaturmatilanteet kirjataan asiakastietojärjestelmään ja työntekijä voi käsitellä asiaa esimiehen lisäksi myös työ-
terveyshoitajan ja työnohjaajan kanssa. Työryhmässä pohditaan yhdessä korjaavat toimenpiteet kaikkien mielipiteet huo-
mioiden.

Lääkepoikkeamat käsittelee vastuussa oleva sairaanhoitaja yhdessä asiakkaan hoitavan lääkärin kanssa. Lääkehuolto-
suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, jotta virheet voidaan jatkossa minimoida.

Omaisuuksivahingoista sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa. Jokaista asiakasta on ohjattu vakuutusten ottamisessa ja tie-
dotettu omaisuusvahinkojen korvauskäytännöistä.

Haittatapahtumat ja läheltä piti- tilanteet käsitellään yksikössä esimiehen kanssa ja henkilöstöpalavereissa sekä tarvitta-
essa myös työterveyshuollon ja työnohjaajan kanssa. Asiakastietojärjestelmään tehdään dokumentit väkivalta- ja uhkati-
lanteiden sekä lääkepoikkeamien osalta.

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla pyritään estämään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seuranta-kirjaukset / -ilmoitukset (asiakastietojärjestelmä ja Trello-järjestelmä) ja tarvittaessa myös asiaan liittyvät muut kirjalliset ohjeet päivitetään.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin suhtaudutaan vakavasti ja tilanteet huolellisesti arvioiden. Asiat käydään läpi esimies-alaiskeskusteluissa sekä henkilökuntapalaverissa. Henkilökunnan osaamistasoa ja työnopastus- sekä koulutustarpeita arvioidaan niin koko työryhmän kuin yksilöosaamisen kannalta jatkuvasti. Esimies vastaa henkilökunnan työnopastuksesta laadukkaasti ja turvallisen hoidon tarjoamiseksi asiakkaille, sekä ohjaa ja tarjoaa henkilökunnalle myös tarvittavia koulutuksia, minkä lisäksi työntekijä itse voi vaikuttaa koulutustensa sisältöön. Jokainen henkilökunnan jäsen koulutautuu vuosittain.

Epäkohdasta riippuen hyödynnetään eri verkostoja asian ratkaisemisessa. Asiakkaiden kohdalla yhteistyökumppaneita voivat olla esim. omaiset, potilasasiamies/ sosiaaliasiamies, hoidon ostava kunta tai asiakkaan muu hoitava taho. Työntekijöiden kohdalla apua saadaan työryhmän, työterveyshuollon ja työnohjaajan lisäksi mm. ammattiliitoista. Kiinteistöstä johtuvia epäkohtia korjataan säännöllisesti ja remonteissa huomioidaan niin henkilökunnan kuin asiakkaiden tarpeet sekä työturvallisuus ja viihtyvyys.

Tiedotus muutoksista sekä todetuista ja toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisista tapahtuu päivittäisillä henkilökunnan raporttijailla, henkilöstöpalaverissa, henkilökunnan viestiketjuissa (asiakastietojärjestelmässä ja Trello-järjestelmässä) sekä kirjallisten ohjeiden säännöllisellä päivittämisellä.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omaavalvonnasta suunnitteluun?

Koko henkilökunta on osallistunut omaavalvonnasta suunnitteluun.

Kuka vastaa omaavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Vastaava johtaja Terhi Lehtinen p. 044 5761515 ja toimitusjohtaja Markku Turkki p. 0400 651764
lehtinenterhi@hotmail.com

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Yksikössä omavalvontasuunnitelman päivittäminen on vastaavan johtajan vastuulla, joka ottaa suunnitelman käsittelyyn henkilökunnan kanssa tarvittaessa, mutta vähintään puolivuositain. Myös jokaisella työntekijällä on mahdollisuus ottaa esiin omavalvontasuunnitelman päivittämisen tarve ja tehdä ehdotuksia sen muokkaamiseksi, jotta suunnitelma pysyisi jatkuvasti ajantasaisena.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Yksikön ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä hoitokodin eteiskäytävällä ilmoitustaululla. Lisäksi käytävältä löytyvät yhteisökokousvihko, asiakaspalautelaatikko, potilas- ja sosiaaliasiamiesten yhteystiedot sekä asiakkaan lomake, jolla hän voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma on PSOP-palvelussa sekä Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalvelujen ky:n (Essote:n) kotisivuilla

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Hoitosuunnitelmapalaverit sekä toteuttamissuunnitelman päivitys vähintään 6 kuukauden välein.
BDI-kysely sekä muut arviointimenetelmät esim. mielenterveystalo.fi – sivustolta.
Standardoitu arviointimenetelmänä käytössä TOIMI – menetelmä psykososiaalisen toimintakyvyn kuvaamiseen, joka tehdään rinnakkaisarviointina, jotta toimintakyvyn kuvauksesta tulee mahdollisimman luotettava.
Asiakkaan haastattelu, keskustelut ja havainnointi hoitokodin arjessa /omassa kotiympäristössään sekä muissa asiakkaan toimintaympäristöissä
Tiivis yhteistyö asiakkaan eri verkostojen kanssa
Somaattisen terveydentilan seurantaan on käytettävissä perusmittareita, kuten vaaka, verenpainemittari, verensokerimittari ja hemoglobiinimittari. Säännölliset verikokeet. Tarvittaessa asiakasta autetaan esim. terveyskeskukseen pääsyssä. Rai-arviointi tarvittaessa.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asiakkaat ovat täysi-ikäisiä ja omaiset voivat olla mukana hoidon arvioinnissa ja toteutuksessa asiakkaan toiveiden mukaisesti. Omaiset voivat olla mukana tulotilanteessa, hoitopalavereissa ja toteuttamissuunnitelmien laadinnassa, käydä vierailulla tai soittaa hoitokodille vanhempien soittoajoilla. Perhetyötä tarjotaan yksilöllisesti tarpeen mukaan asiakkaan siitä hyötessä.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

Hoito- ja palvelusuunnitelma perustuu asiakkaan omiin toiveisiin ja tavoitteisiin. Sitä laadittaessa huomioidaan myös asiakkaan lähettävän tahon ja hoitoa ostavan kunnan sosiaalitoimen näkemykset sekä asiakkaan hoidosta vastaavan lääkärin kanta. Asiakas, hoitava lääkäri ja asiakkaan omahoitaja osallistuvat hoitosuunnitelmaan, jonka pohjalta asiakkaalle laaditaan toteuttamissuunnitelma. Toteuttamissuunnitelmaa päivitetään vähintään 6 kuukauden välein ja siitä toimitetaan yksi allekirjoitettu kappale asiakkaalle itselleen, toinen asiakkaan sosiaalityöntekijälle sekä kolmas hoitokodille asiakkaan asiakaspapereihin. Hoidon tarvetta arvioidaan sosiaalitoimen kanssa vähintään kerran vuodessa, jolloin kunnan sosiaalityöntekijät osallistuvat hoitokodilla pidettävään asiakaspalaveriin. Tuetun asumisen asiakaspalaverit järjestetään pääsääntöisesti asiakkaan kotona.

Asiakkaan vointia ja toteuttamissuunnitelman toteutumista seurataan päivittäin ja vuorossa oleva hoitaja kirjaa keskeiset huomiot asiakastietojärjestelmään. Asiakastietojärjestelmässä on käytettävissä eri otsikoita, joita suodattamalla saa helposti koosteen esim. käytettyjen tarvittavien lääkkeiden määrästä, lääkärikäynneistä tai omaisten yhteydenpidon määrästä.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Asiakkaan kuntoutus pohjautuu palveluntarpeen lisäksi vahvasti hänen omiin toiveisiinsa ja tavoitteisiinsa. Hoitosuhteessa asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja aktiivinen toimija. Asiakkaan hoito suunnitellaan hänen kanssa yhdessä, ohjaajan tuodessa suunnittelun tueksi ammatillisen osaamisensa ja tietonsa esimerkiksi erilaisista hoitomenetelmistä. Henkilökunta voi myös auttaa asiakasta tiedonhankinnassa eri lähteistä, mikäli asiakas tarvitsee siinä tukea.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Henkilökunta on mukana palaverissa ja toteuttamissuunnitelman teossa. Toteuttamissuunnitelmia sekä asiakkaiden hoidon keskeisiä sisältöjä arjessa käydään yhteisesti läpi asiakkaiden hoitoon osallistuvien työntekijöiden kanssa henkilöstöpalaverissa ja hoidon sisältöä päivitetään ja tarkennetaan tarvittaessa myös pienemmissä hoitotiimien tapaamisissa (asiakkaan omahoitajien kesken). Asiakkaan pikatietokansiota päivitetään säännöllisesti ajan tasalle myös henkilökunnan palaverien välissä. Jokainen hoitaja vastaa työvuorossaan suunnitellun hoidon toteuttamisesta ja kirjaa asiakkaan voinnista ja hoidon toteutumisesta asiakastietojärjestelmään.

Tuetun asumisen asiakkaan luona käy pääsääntöisesti 1-2 samaa työntekijää eikä tuetun asumisen toteuttamissuunnitelmia ole tarpeen käydä koko henkilökunnan kesken läpi.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Yksikössä vahvistetaan seuraavin keinoin asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään:

Hoito on vapaaehtoista ja asiakkaan omaan sitoutumiseen perustuvaa. Hoitokodilla on laadittu yhteiset linjaukset, joilla halutaan taata yhteisön toimivuus ja sujuva arki. Nämä linjaukset käydään läpi jo tutustumiskäynnillä, jotta asiakas voi valita, haluaako hän niihin sitoutua ja näin ollen tehdä hoitosopimuksen allekirjoittamalla ja hyväksymällä linjaukset hoitoon tullessaan. Kuntoutumisen tueksi voidaan tehdä myös yksilöllisiä sopimuksia yhteistyössä neuvotellen, jotka auttavat asia-

kasta hänen tavoitteidensa saavuttamisessa. Asiakkaan kuntoutumista seurataan ja tarvittaessa asiakas ohjataan jatko-hoitoon, mikäli hän esim. kieltäytyy sovitusta hoidosta, hänelle määrättyistä lääkkeistä jne. Asiakas voi keskeyttää hoidon ja purkaa hoitosopimuksen, jolloin asiasta tiedotetaan palvelua ostavaan kuntaan.

Yhteisöllisistä linjauksista huolimatta hoitokodilla toteutuu erittäin yksilöllinen, asiakkaan omaa elämää kunnioittava hoito. Asiakas on keskeisessä asemassa hoitosuunnitelmapalaverissa ja toteuttamissuunnitelman laatimisessa. Asiakkaan henkilökohtaisen viikko-ohjelman sisällössä huomioidaan yksilöllisesti hänen toimintakykyään, vahvuuksiaan, toiveitaan ja tavoitteitaan ja hän pääsee itse vaikuttamaan mahdollisiin harrastuksiinsa, työharjoitteluun ja opiskeluunsa. Joustoa on niin päivärytmeissä kuin esim. ruokavaliotoiveissa. Siivous- ja pyykkipäivät ovat jokaiselle suunniteltu muuhun viikon ohjelmaan sopivaksi arjen sujuvuuden kannalta, mutta asiakkailta on mahdollisuus vaikuttaa päivän työskentelytahtiin, sillä esimerkiksi pyykinpesukone on varattu asiakkaalle koko päiväksi hänen pyykkipäivänään. Kun kuntoutuminen on käynnissä, saa asiakas omien voimavarojensa mukaan siirtyä valmistamaan itse aterioitaan. Tällöin asiakkaalla on yhteisesti sovittu viikkobudjetti, jonka raameissa hän saa itse vaikuttaa omaan ruokavalioonsa ja sen sisältöön. Asiakkaiden toiveet ja tärkeäksi kokemat asiat huomioidaan erityisesti omahoitaja-ajoilla, mutta myös mm. yhteisellä tekemisellä, joka on hoitokodilta ulospäin suuntautuvaa ryhmätoimintaa.

Jokaisella asiakkaalla on oma, lukollinen huone. Asiakkaalla on mahdollisuus tuoda hoitokodille omia huonekalujaan ja henkilökohtaisia tavaroitaan, ym. ja hän saa vaikuttaa huoneensa sisustukseen. Näin asiakas saa kokea fyysisen ympäristönsä mahdollisimman kodikkaaksi, rauhoittavaksi ja omannäköiseksi. Asiakas saa etukäteen ilmoittamalla kutsua hoitokodille vieraita, omaisia ja ystäviä, kuten myös vointinsa sallissa itse käydä kylässä ja lomilla. Asiakasta tuetaan myös hoitokodin ulkopuoliseen elämään, esimerkiksi kyytejä mahdollistamalla.

Hoitokodilla arvostetaan kodinomaista vapautta ja asiakkaat voivat mm. lämmittää saunan halutessaan, ulkoilla omien aikataulujensa mukaan ja kokea olevansa hyväksytyjä tehdessään valtavirrasta poikkeavia valintoja elämäänsä koskien. Hoitokodilla asiakkaat ovat täysi-ikäisiä, joten he vastaavat omista asioistaan mahdollisimman paljon itse. Tarvittaessa heille voidaan hakea edunvalvonta. Lähtökohdana on ajatus, että yhteistyö tuo lisää mahdollisuuksia ja elämän sisältö laajenee, kun molemmin puolin luottamus antaa tilaa esim. retkille ja matkoille kauemmaksi kuin lähiympäristöön.

Asiakkailta on mahdollisuus antaa palautetta suoraan henkilökunnalle tai kirjallisesti myös nimettömänä. Asiakkaat saavat vaikuttaa yhteisiin asioihin mm. yhteisökokouksissa, joissa myös kerätään ja tarpeen mukaan käsitellään asiakaspalautteita.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Jotta rajoittamistoimenpiteitä ei tarvitsisi käyttää, on yksikössä sovittu asiakkaiden kanssa tarkasti hoitokodin yleisistä linjauksista jo asiakkaan tutustumiskäynnillä. Linjauksiin kuuluvat mm. kieltö päihteiden tuonnista hoitokodin tiloihin ja asiakashuoneiden rauhoittaminen yksityisyyden suojaamiseksi niin, että toisia asiakkaita tavataan yleisissä tiloissa. Lähtökohdana kaikelle toiminnalle on asetelma, jossa hoitaja ja asiakas ovat samalla puolella ongelmia/haasteita vastaan. Mikäli asiakas ei vointinsa takia tähän kykene ja on vaarallinen itselleen tai muille, hänet ohjataan sairaalan päivystykseen. Paikalle voidaan soittaa myös poliisit.

Myös tuetussa asumisessa työntekijällä on mahdollisuus ohjata asiakas sairaalan päivystykseen, mikäli huomaa tämän olevan lääkäriarviota vaativassa voinnissa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Asiakkaan kokiessa epäasiallista kohtelua, on hänellä ja hänen omaisillaan mahdollisuus antaa palautetta suoraan henkilökunnalle tai ottaa yhteyttä yrityksen johtoon. Asiakas voi antaa palautetta myös kirjallisesti hoitokodin palautejärjestelmää käyttäen, ottaa yhteyttä potilas-/sosiaaliammattilaiseen, sekä tehdä muistutuksen muistutuslomaketta käyttäen, jonka täyttämässä häntä avustetaan.

Hoitokodissa kiinnitetään huomiota ja keskustellaan henkilöstön kanssa siitä, että asiakkaiden mahdolliseen epäasialliseen kohteluun reagoidaan herkästi. Mahdollisissa vaaratilanteissa korjaavat toimenpiteet tehdään välittömästi.

Lakisääteiset käytännöt ja sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus:

Henkilökunta on ohjeistettu toimimaan sosiaalihuoltolain 1.1.2016 voimaan tulleen säännöksen mukaisesti (toimintaohje henkilökunnalle sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta sosiaalihuollon toteuttamisesta).

Sosiaalihuoltolain (1301/2014 § 48, § 49) velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunkin asiakkaan sote-alueen tai Kymsoten sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Omaevalvontasuunnitelman liitteenä on lomake, jolla ilmoituksen voi tehdä. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi ko. lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esimiehelle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Myös yksityisiltä palveluntuottajilta hankituista, kunnan järjestämisvastuulle kuuluvista sosiaalihuollon palveluista tehtävät SHL-ilmoitukset osoitetaan kunkin asiakkaan sote-alueen/ Kymsoten kirjaamoon, mistä se toimitetaan viranhaltijan lisäksi asianomaisen vastuualueen tai palvelualueen johtajalle.

Yhteystiedot:

Kymenlaakson sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymä
Kotkantie 41
48210 Kotka
kirjaamo@kymsote.fi

Yhteystiedot:

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden ky. (Essote)
Kirjaamo, Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli
kirjaamo@essote.fi

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, häiritsevää tilannetta tai vaaratilannetta?

Asiakasta / hänen omaistaan kuunnellaan, häneen suhtaudutaan myötätuntoisesti ja asiakkaan sekä työryhmän kanssa käydään tilanne läpi. Mikäli asiakas kokee tulleensa kohdelluksi epäasiallisesti tai halutaan antaa palautetta palvelun laadusta, ohjataan asiakasta tai hänen omaisensa antamaan palautetta toiminnasta yksikön esimiehelle. Essotessa on laadittu tähän oma lomake: Palveluun liittyvä palaute. Näitä lomakkeita on saatavilla toimintayksikön omien palautelomakkeiden yhteydessä (palautelaatikon vieressä). Lomakkeiden palauttamiseen voidaan käyttää yhteistä palautelaatikkoa palveluntuottajan omien palautelomakkeiden kanssa. Palveluntuottaja lähettää lomakkeet kyseisen sote-alueen kirjaamoon.

Kymsote:

<https://www.kymsote.fi/fi/Palvelut/Asioi-Kymsotessa/Palaute/p/palaute>

Essoten palautelomake löytyy myös osoitteesta:

https://www.essote.fi/wp-content/uploads/sites/2/2019/09/palvelunlaatu_palaute_essote.pdf

Muistutus:

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa tai palvelun laatuun. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus.

Kymsote:

<https://www.kymsote.fi/fi/Palvelut/Asioi-Kymsotessa/Tyytym%C3%A4tt%C3%B6myys-palveluun-tai-hoitoon/p/tyytymattomyys-palveluun-tai-hoitoon>

Essote

<https://www.essote.fi/wp-content/uploads/sites/2/2018/05/asiakkaan-palveluun-tai-kohteluun-liittyva-muistutus.pdf>

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakkaiden kanssa vietettyyn aikaan panostetaan. Tarkoituksena on, että omahoitajasuhteiden lisäksi asiakas kokee myös muut hoitajat turvallisiksi, helposti lähestyttäviksi ja luotettaviksi työntekijöiksi. Dialoginen, tasa-arvoinen ja kunnioittava vuorovaikutussuhde mahdollistaa sen, että asiakkaalla on jatkuva mahdollisuus antaa palautetta ja ottaa puheeksi asioita. Pyrkimys on se, että kun asiat on mahdollista ottaa puheeksi välittömästi, voidaan heti vahvistaa asiakkaan turvallisuuden tunnetta, kuulluksi tulemisen kokemusta ja välttää esim. väärinkäsitykset, keskustellen ja sopien asioista yhteistyössä.

Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta arjessa suoraan henkilökunnalle. Omahoitajasuhteet ovat usein asiakkaalle tärkeimpiä ja luottamuksellisimpia vuorovaikutussuhteita hoitokodilla ja erityisesti viikoittaisilla omahoitaja-ajoilla on varattu kahdenkeskistä aikaa asiakkaille työntekijän kanssa, jolloin heillä on hyvä tilaisuus myös palautteen antamiseen. Palautteen antaminen ei jää vain asiakkaan omalle vastuulle, vaan työntekijät rohkaisevat asiakasta keskusteluun ja oman arkensa kehittämiseen, mm. palautteenannon kautta. Hoitokodilla ymmärretään, että asiakas on itse tärkein henkilö kuntoutumisessaan, joten asiakkaan kuunteleminen ja kuulluksi tuleminen ovat suuressa arvossa ja keskiössä.

Asiakkaat saavat esittää omia toiveitaan ja ideoitaan sekä antaa palautetta liittyen hoitokodin arkeen, toimintaan ja käytäntöihin myös yhteisissä yhteisökokouksissa, joita järjestetään hoitokodilla tarpeen mukaan. Kokous voidaan kutsua koolle niin henkilökunnan kuin asiakkaidenkin aloitteesta. Hoitokodilla on myös asiakaspalautelaatikko. Asiakkaat voivat asiakaspalautelaatikkoon jättää aiheita myös yhteisökokouksiin. Palautelaatikko, sekä yhteisökokousten vihko, löytyvät käytävältä ja se on käyty yhteisesti, konkreettisesti läpi osana yhteisökokousta. Palautteet voi jättää myös nimettömänä.

Hoitokodilla asuvien asiakkaiden omaisille on järjestetty soittoaika kerran viikossa, jolloin hoitajaresurssi on varattu omaisten kuuntelemiselle ja yhteistyölle. Tarpeen mukaan soittoaikoja ja tapaamisia järjestetään useamminkin. Omaisilla on mahdollisuus toivoa perhetapaamisia tai lisäsoittoaikoja- tai henkilökohtaisia tapaamisia liittyen mm. vanhemmuuden tukemiseen. Asiakkaan niin halutessa, omaiset voidaan kutsua myös hoitosuunnitelmapalaveriin, joissa heillä onkin tärkeä rooli kertoa asiakkaan toimintakyvystä toisenlaisessa ympäristössä sekä tuoda esiin tietoja asiakkaan lapsuudesta, nuoruudesta ja toiminnallisesta historiasta sekä elytystä elämästä kaikkine vaiheineen.

Tuetussa asumisessa asiakas saa työntekijän jakamattoman huomion ja käynti toteutetaan lähtökohtaisesti asiakkaan omassa kodissaan hänen ehdoillaan, jolloin asiakkaalla on luonteva tilaisuus myös palautteen antamiseen. Myös kirjallisen palautteen antaminen on mahdollista sitä varten laaditulla lomakkeella.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Henkilökunta tuo annetut palautteet esimiehille tietoon sekä tarvittaessa välittää informaatiota viikkopalaverissa koko työryhmälle. Omahoitajat sekä yhteisökokousta vuorollaan vetävät työntekijät ovat linkkeinä asiakkaiden ja muun työryhmän välillä välittäen palautteita ja viestejä molempiin suuntiin. Yhteisökokoukset ovat tärkeä foorumi hoitokodin arjessa, joiden kautta asiakkaat voivat konkreettisesti vaikuttaa omaan elinpiiriinsä ja arkensa sisältöön, kuten ruokavalioonsa esittäen ruokatoiveita, jotka on välitetty ruoan toimittajalle Aholan Lomalaitumelle. Lisäksi asiakkaita on kuultu mm. pelihankinnoissa, elokuvailtojen järjestämisessä ja ryhmätoiminnan sisällöissä sekä määrässä. Hoitokodille on myös tehty kasvimaa, joka on ollut asiakkaan toive.

Kriittinen palaute arvioidaan yhdessä asiakkaan sekä henkilön, jota kritiikki koskee, ja yrityksen johtajan kesken. Neuvottelemalla ja sovittelulla pyritään pääsemään kaikkia miellyttävään tulokseen.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja

Essote:
Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen ky
Kirjaamo Porrassalmenkatu 35-37, 50100 MIKKELI

Kymsote:

Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä Kirjaamo, Kotkantie 41 D 9, 48210 Kotka
kirjaamo@kymsote.fi

Itsemaksavat asiakkaat

Terhi Lehtinen

Ehdatoksentie 8, 46930 Huruksela

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Heli Kulmala, Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom

Osoite: Karhulan teollisuuspuisto, Pajatie 69, 48600 Kotka

Puhelinnumero: 040 728 7313

Puhelinaika: ma klo 12–15, ti-to klo 9–11

Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia, vaan hänen tehtävänsä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaaliasiamies voi toimia myös asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) yhteystiedot

Kuluttajaneuvonta palvelee puhelimitse arkisin klo 9–15

Puh: 029 505 3050

<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/>

Kuluttajaoikeusneuvoja:

- antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavarán tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa

Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutukset käydään läpi henkilöstöpalaverissa ja epäkohdat pyritään ottamaan tarkasti huomioon kehittäen toimintaa epäkohtia poistavasti.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

2vk

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Sekä tehostetussa palveluasumisessa että tuetussa asumisessa työskentelyn perusta on vahva ammatillinen osaaminen. Psykiatristen ja neuropsykiatristen sekä erilaisten terapeuttisten menetelmien käyttö on pohjana asiakkaiden kanssa työskentelylle. Asiakas huomioidaan kokonaisuutena ja häneen suhtaudutaan aina arvostaen ja kunnioittaen. Hoitotyön laatua lisätään huomioimalla työntekijöiden persoonan ammatillisen kasvun mahdollisuudet ja esim. työnohjauksissa käsitellään hoitajan persoonan vahvuuksia työkaluna, itsensä johtamista sekä työntekijöiden työssäjaksamista.

Hoito- ohjaus- ja terapiatyössä asiakkaasta ollaan aidosti kiinnostuneita. Hänestä sekä hänen asioistaan ja tavoitteistaan välitetään. Asiakas kohdataan myönteisesti ja hänelle mahdollistetaan keskusteluaikoja sekä mielekkäitä kokemuksia, jotka vahvistavat asiakasta ja hänen vointiaan. Asiakkaalle annetaan rakentavaa palautetta ja sanoitetaan onnistumisia ja kehitystä. Dialoginen vuorovaikutussuhde asiakkaan ja hoitajan välillä antaa asiakkaalle välineitä tutkia sekä arvioida omaa ajattelua ja toimintaa. Asiakkaan ja hoitajan yhteistyö ja yhdessä toimiminen mahdollistavat havaintojen ja kokemusten jakamisen, jotka vähitellen rakentuvat asiakkaalle merkityksellisyyden kokemuksiksi tai vahvistavat niitä. Merkityksellisyyden tunne kasvattaa asiakkaan motivaatiota ja sitoutuneisuutta suhteessa omaan kuntoutumiseensa.

Asiakas huomioidaan kokonaisvaltaisesti ja osana ympäristöään, johon hän saa itse vaikuttaa. Kokonaisvaltainen lähestymistapa nousee esille jo ensimmäisessä hoidon vaiheessa eli toteuttamissuunnitelman laadinnassa, kun sopivia menetelmiä/ toimintoja valitaan. Toteuttamissuunnitelmassa avataan erikseen asiakkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky, hänen lyhyen ja pitkän aikavälin tavoitteensa sekä arvioidaan edellisen toteuttamissuunnitelman toteutuminen. Tämän pohjalta asiakkaalle suunnitellaan joka viikko yksilöllinen viikko-ohjelma kaikkine arjen askareineen sekä kuntoutusmenetelmineen. Omahoitaja-ajat viikoittain ovat keskeinen osa hoitoa, joissa asiakas ja hoitaja rakentavat luottamuksellista ja kiireetöntä vuorovaikutussuhdetta asiakkaan ehdoilla. Tällöin asiakkaalla on suurin mahdollisuus vaikuttaa tarjottujen tekemisten sisältöön sekä aiheisiin, joista hän haluaa keskustella. Osana kuntoutusta asiakkailla on mahdollisuus osallistua myös monipuoliseen ryhmätoimintaan. Säännöllisten, jatkuvien ryhmien, kuten liikunta- ja ruoanlaittoryhmien lisäksi jaksoittain tarjolla on myös 10 intensiivisiä ryhmäprosesseja, kuten arjenhallintaryhmä. Lisäksi käydään yhdessä kaupassa, järjestetään yhteisökokouksia sekä viikoittainen yhteinen tekeminen, joissa kaikkien osallistuminen kasvattaa yhteisöllisyyttä. Ryhmissä hoitajat pääsevät seuraamaan asiakkaiden etenemistä sekä haasteita ja ryhmätoimintoja on luotu huomioiden niin fyysinen, psyykinen kuin henkisenkin kasvun mahdollisuus. Kuntoutumisen edetessä asiakas voi osallistua hoitokodin mahdollistamaan työharjoitteluun tai lähteä opiskelemaan. Tuemme asiakkaita ajatteluun, ettei pysyvä työkyvyttömyyseläke ole kenellekään pakollinen vaihtoehto, vaan jokaiselle löytyy jotakin mielekästä työtä, joka vastaa omaa suoriutumiskykyä.

Eri terapiamuodot täydentävät arjen struktuurin avulla luotua vakautta ja asiakkaan tavoitteisiin pyrkimisen tukemista. Terapiamuotoina on käytössä ratkaisukeskeinen terapia, ratsastusterapia, seksuaaliterapia sekä ostopalveluna psykofyysinen terapia ja fysioakustinen hoito. Ensisijaisesti käyttämällämme yhteistyöpsykiatrilla on myös traumaterapeuttista, neurologista sekä kehitysvammapuolen osaamista.

Omahoitajasuhteen, harrastusten, ryhmätoiminnan ja ulospäin suuntauvan työharjoittelun lisäksi asiakkaan sosiaalisten suhteiden kehittämistä huomioidaan mm. perhetyötä ylläpitämällä ja ystävyyssuhteita tukemalla. Hoitokodilla haluamme, että myös asiakkaan ystävät/ seurustelukumppanit kokevat olevansa arvostettuja ja tervetulleita emmekä sulje pois heidän tukemista resurssien siihen riittäessä. Ajoittain olemme auttaneet myös asiakkaiden ystäviä saamaan omaa tukea, johon tarve on ilmennyt. Perheiden ja verkostojen monimuotoisuus huomioidaan ja asiakas määrittelee itse, ketkä ovat hänelle merkityksellisimmät ihmiset elämässä ja ketkä hän asettaa tärkeysjärjestyksessä ensisijalle.

Asiakaspalautetta otetaan vastaan ja mikäli asiakas haluaa antaa sitä kirjallisesti, hän voi käyttää asiakaspalautelaatikkoo. Palautteen määrä ja sisältö kertovat työn onnistumisesta sekä kehittämiskohteista ja niiden käsittely esim. yhteisökokouksessa mahdollistaa asiakkaan osallisuutta niin kokoustilanteessa kuin koko toimintakäytäntöjen kehittämisessä.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Asiakkaita tuetaan itselle sopivan harrastuksen löytämiseen, mm. tutustumalla yhteisen tekemisen tai omahoitaja-aikojen kautta erilaisiin liikunta- ja toimintamuotoihin. Hoitokodin toiminta on aktiivista, mutta rauhallista ja pyrimme kiireettömyyteen sekä läsnäolon taitoon. Järjestämme vuosittain leirejä esim. Vuokatissa, Keuruulla ja Mäntyharjussa. Leirilämän aikana henkilökunta ja asiakkaat tutustuvat toisiinsa eri tavalla ja leiriohjelma tuo loman tuntua tavallisen arjen keskelle. Erityisesti Vuokatin leirillä asiakkaat voivat panostaa liikuntaan ja luonnossa vaeltamiseen sekä osallistua muuhun vapaaehtoiseen leiriohjelmaan. Usko on monelle vahva voimavara ja toivoa sekä turvaa tuova elementti, jota tuemme tekemällä yhteistyötä eri seurakuntien kanssa asiakkaan niin halutessa.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

- asiakkaan oman kokemuksen kuunteleminen sekä sanattoman viestinnän huomioiminen
- hoitajien objektiiviset havainnot
- päivittäinen raportointi ja kirjaukset
- hoitosuunnitelmat, sekä toteuttamissuunnitelman päivitys säännöllisesti, missä tavoitteiden toteutumisen arviointiin kiinnitetään erityisesti huomiota.
- henkilökunnan palaverit ja hoitotiimit
- henkilökohtaiset ravitsemus- ja liikuntaohjeet, painon seuranta sekä muut seurantalomakkeet (kuten nestelista)
- vuosittainen laajempi terveystarkastus
- käytettävissä olevat mittarit, kuten BDI-kyselyt ja toimi (toimintakyvyn arviointilomake)
- viikko-ohjelman muokkaaminen toimintakyvyn lisääntyessä kohti laajempaa elämän sisältöä

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Hoitokodilla on käytössä ruokapalvelu ja ruokatilaus tehdään viikoittain, jolloin tilauksessa voidaan huomioida vaihtuvat asiakastilanteet, sekä mahdolliset erityisruokavaliot mahdollisimman tarkasti. Lisäksi hoitokodilla valmistavat ruokaa sekä henkilökunta, että asiakkaat kuntoutumisensa vaiheen ja mielenkiinnon mukaisesti. Asiakkailla on mahdollisuus osallistua ruoanvalmistukseen ohjatusti ryhmässä sekä valmistaa myös omia henkilökohtaisia ruokiaan. Asiakkailla on mahdollisuus käydä hoitajan kanssa kaupassa ja osallistua ruokaostosten tekoon ja he saavat tarvittaessa apua myös mahdollisen oman ruokasuunnitelman ja ostoslistansa tekemisessä. Näin asiakkaita voidaan tukea ja opastaa niin terveellisten ruokatarpeiden hankintaan kuin hintavertailuunkin. Hoitokodilla henkilökunta on jatkuvasti läsnä, millä mahdollistetaan ruoka-aikojen noudattaminen ja ruokailuihin osallistuvien asiakkaiden määrän seuranta sekä asiakkaiden ohjaaminen ruokailutilanteissa mm. hygienian ja ateriamallin huomioimisessa. Käytössä on myös kirjallisia ja kuvallisia ohjeita, kuten kuvalliset aamupalaehdotukset. Hoitokodilla pyritään noudattamaan säännöllisiä yhteisiä ruoka-aikoja, kuitenkin asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja esimerkiksi erilaiset päiväohjelman sisällöt huomioiden.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Asiakkaan erityisruokavaliot ja muut ruokailuun liittyvät huomioitavat asiat (esim. toive ruokailla yksin tai yleisistä ruoka-ajoista poiketen) kartoitetaan ja huomioidaan tilanteen mukaan, sekä huolehditaan, että jokaiselle asiakkaalle on tarjolla oman ruokavalion mukaista ravitsevaa ruokaa.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

- Nestelista tarvittaessa.
- Painon seuranta tarvittaessa.
- Laboratoriotarkastukset vähintään kerran vuodessa.
- Yhteistyö ravitsemusterapeutin ja lääkärin kanssa tarvittaessa.

Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Asiakkaita opastetaan hygieniakäytännöissä niin hoitokodilla kuin sen ulkopuolella liikuttaessa ja myös eri ryhmätoimintojen puitteissa esim. uinti- ja kuntosaliryhmässä, ruoanlaittoryhmässä ja arjenhallintaryhmässä. Sanallisen ja konkreettisen ohjauksen lisäksi on hoitokodilla jatkuvasti esillä kuvallisia/kirjallisia hygieniaoheita mm. wc:n ja keittiön seinillä. Asi-

akkaiden huonesiivoukset sekä pyykinpesu on suunniteltu erikseen jokaisen yksilölliseen viikko-ohjelmaan ja niiden toteutumisesta vastaa vuorossa paikalla oleva ohjaaja, jolta asiakas saa myös tarvittaessa apua. Työntekijät seuraavat asiakkaiden elinympäristön lisäksi myös heidän henkilökohtaisen hygieniansa tasoa ja ohjaavat asiakasta riittävän hygieniatason ylläpitämisessä.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Yksikössä on sekä kirjallisia että kuvallisia hygieniohjeistuksia, joilla infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä pyritään ehkäisemään. Epidemia ja pandemiatilanteiden varalle hoitokodilla on erilliset ohjeistukset tarkempaan hygieniasta huolehtimiseen.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Siivousalueet, siivousvälinehankinnat ja asiakkaiden opastus siivouksessa suunnitellaan henkilökunnan työvuorot ja henkilöstövahvuus huomioiden. Ohjeena käytetään terveystarkastajan asettamia vaatimuksia sekä hygieniasäädöksiä.

Hoitokodin siivoustyöt suunnitellaan erilliseen siivoussuunnitelmaan viikoittain. Yleiset siivoukset ovat joko vuorossa olevalla hoitajalla tai sillä, kenen vastuualueena kyseinen tila on. Hoitokodilla siivouksien ja puhtaanapidon toteutumista seurataan myös seurantalistoilla, joiden mukaan tehtäviä toteutetaan ja tehdyt työt merkitään ylös. Seurantalistoja täyttää työn tehnyt työntekijä ja näitä valvoo lähiesimies.

Myös asiakkaat osallistuvat yleisiin siivouksiin osana arkirutiineja kuten keittiövuoroa hoitamalla. Lisäksi jokaisella asiakkaalla on viikoittain huonesiivous- sekä pyykkipäivä, ja tällöin paikalla oleva ohjaaja valvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta toiminnassaan. Pyykkipäivänä asiakkaalle on varattu käyttöön pesukone ja kuivausrumpu päivän ajaksi. Joka toinen kuukausi asiakkaalla on perusteellisempi huoneensiivous hoitajan kanssa, jossa tarpeen mukaan esimerkiksi pestään peitot, tyynt, sisustustekstiilit ja ulkovaatteet, järjestellään tavarat sekä kartoitetaan tarvittavat hankinnat.

Tukiasunnon siivouksen suunnittelu tapahtuu hoitokodin viikkosiivoussuunnittelun yhteydessä. Tukiasunnon siivoukseen osallistuvat henkilökunnan kanssa asuntoa käyttävät asiakkaat.

Tuetussa asumisessa pyritään asiakasta ohjamaan omatoimiseen siivoamiseen sekä pyykinpesuun. Tarvittaessa asiakas saa tähän työntekijältä apua.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Yksikössä on erillinen omavalvontasuunnitelma koskien mm. elintarvikkeiden käsittelyä, ruoan valmistusta sekä siivousohjeita ja -välineitä. Työntekijöillä on hygieniapassit. Työntekijät perehdytetään yksikön toimintatapoihin ja käytäntöihin ja näitä käydään myös yhteisesti läpi henkilöstöpalaverissa.

Yksikön puhtaanapito / sen toteutumisen valvonta on jaettu viikkosuunnitelman lisäksi työntekijöiden vastuualueisiin. Toteutumista valvotaan päivittäin työvuorossa olevan työntekijän toimesta sekä seurantalistojen avulla.

Terveyden- ja sairaanhoito

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Tulotilanteessa asiakkaan kanssa käydään läpi, mitä hänen maksusitoumuksensa sisältää. Maksusitoumukseen sisältyvä hoito on asiakkaalle ilmaista (pois lukien kunnan perimä omavastuuosuus) ja sen toteutumista seuraa hoitokodin vastaava johtaja yhdessä omahoitajien kanssa. Maksusitoumus kattaa tavanomaisesti mm. psykiatriin palvelut ja lääkkeisiin liittyvät verikoheet.

Somaattisen sairaanhoidon saamisessa asiakasta avustetaan aktiivisesti. Tulotilanteessa pyydetään asiakkaalta kirjallinen lupa asiakkaan jatkohoitoon ohjaamiseen tarvittaessa sekä tietojen luovuttamiseen esim. ambulanssia tilatessa. Puhelinnumerot päivystykseen sekä myrkytystietokeskukseen ovat helposti saatavilla.

Asiakasta avustetaan myös terveyskeskusaikojen sekä yksityisten lääkäriaikojen (esim. gynekologi, hammaslääkäri) varaamisessa. Tarvittaessa asiakkaalle tarjotaan kyyti varatulle ajalle, minne työntekijä voi myös mennä mukaan asiakkaan tueksi. Asiakasta ohjataan vakuutusasioissa ja avustetaan tarvittaessa esim. tapaturmavakuutuksen ja matkavakuutuksen hankkimisessa.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Perusterveydentarkastus asiakkaille tarjotaan kerran vuodessa ja samalla otetaan tarvittavat laboratoriokokeet. Hoitajan kanssa asiakas voi samalla täyttää BDI-kyselyn, joka toimii yhtenä mittarina asiakkaan kuntoutumisessa.

Hoitohenkilökunnasta suurimmalla osalla on sairaanhoitajan ja/tai terveydenhoitajan koulutus ja jokainen arvioi vuorossa ollessaan asiakkaiden terveydentilaa.

Asiakkaiden terveydentilaa arvioidaan myös säännöllisillä keskusteluilla sekä asiakkaan perhettä kuulemalla, jos se on mahdollista. Henkilökunta ohjaa ja neuvoo asiakkaita terveyden edistämässä ja on arjessa apuna siihen tukevien valintojen tekemisessä. Terveydentilan seurannassa voidaan käyttää myös siihen soveltuvia seurantalistoja sekä -taulukoita.

Hoitokodilla seurataan asiakkaan hoitavan lääkärin antamia ohjeita niin psyykkisissä kuin somaattisissa sairauksissa ja lääkärintapaamisten lisäksi lääkäreitä konsultoidaan myös puhelinajoilla. Tarvittaessa käytetään apuna kunnan tarjoamia palveluita esim. diabeteshoitajaa.

Tuetussa asumisessa asiakas huolehtii itsenäisesti terveydenhuollostansa. Työntekijä voi tarvittaessa ohjata sekä toimittaa asiakkaan terveydenhuollon palveluiden piiriin.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Hoitokodin vastaava johtaja Terhi Lehtinen

Tuetussa asumisessa asiakkaat hankkivat terveyden- ja sairaanhoidon itse julkiselta tai yksityiseltä puolelta.

Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelmaa tarkastetaan ja päivitetään säännöllisesti. Vastaavan johtajan lisäksi lääkehoito ja sen suunnitelma on merkitty kahden sairaanhoitajan vastuualueisiin.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Lääkehoidon vastuuhenkilöt ovat sairaanhoitajat Laura Dadu ja Elina Ketonen sekä vastaava johtaja Terhi Lehtinen. Lääkehoitosuunnitelman on hyväksynyt psykiatri Mikaela Blomqvist-Lyytikäinen. Lääkehoitoa toteuttavat lääkeluvan suorittaneet työntekijät.

Tuetussa asumisessa asiakkaalla on pääsääntöisesti itsellään vastuu omasta lääkehoidostaan. Mikäli palvelun järjestäjä näkee asiakkaan tarpeen lääkehoidon järjestämiseen tukiasumisessa, voi työntekijä ohjata asiakasta ja tarvittaessa hoitaa erikseen sovittuja asioita hänen kanssaan/ puolestaan. Hoitokodin työntekijä voi mm. tukea asiakasta reseptien uusinnassa, lääkkeiden hankinnassa sekä lääkkeenjakamisessa tarvittaessa.

Asiakas saa hoitokodin työntekijältä tarvittaessa omaa terveyttään koskevaa tietoa sekä tukea terveytensä ylläpitämiseen ja edistämiseen. Mikäli asiakas tarvitsee sairaanhoidollista apua, hänet ohjataan hankkimaan sitä esimerkiksi kunnan kotihoidolta tai tarvittaessa Tulevaisuuden Portti voi myös tuottaa terveydenhuollon palveluita. Vastuu lääkehoidosta on ensi sijassa aina asiakkaalla itsellään ja lääkehoidosta vastaavalla hoitotaholla.

Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutuu seuraavasti:

- Asiakkaalta pyydetään kirjallinen lupa tietojenvaihtoon hoitoon tulovaiheessa perustietokaavakkeen täytön yhteydessä.
- Asiakkaan asiakaspaperit / potilaskertomukset aiemmilta hoitajaksoilta esim. sairaalasta voidaan tilata hoitokodille asiakkaan pyynnöstä.
- Verkosto- ja yhteistyöpalaverit toteutetaan säännöllisesti ja seuraava yhteinen tapaaminen sovitaan usein valmiiksi.
- Puhelinkontaktit/ konsultaatio tarvittaessa
- Asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien tahojen kanssa voidaan tehdä yhteistyösopimuksia esim. eri terapiapalveluita tuottavien tahojen tai laboratoriokokeita ottavien tahojen kanssa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Valmiudet asiakasturvallisuuden parantamiseen ja yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa:

- Palotarkastukset ja palotarkastajan antamien ohjeiden noudattaminen
- Paloharjoitukset kaksi kertaa vuodessa
- Paloturvallisuus- ja ensiapukoulutus kolmen vuoden välein
- Terveystarkastajan käynnit ja ohjeiden noudattaminen sekä omavalvontasuunnitelman päivitys

Ohjeiden ja avun saamiseksi:

- Konsultaatio hoitavalta tai päivystävältä lääkäriltä
- Turvallisuutta uhkaavissa tilanteissa asiakkaan ollessa vaaraksi itselleen tai toisille yhteys poliisiin
- Myrkytystilanteissa yhteys myrkytyskeskukseen
- Hätätilanteissa yhteys hätäkeskukseen

Käytännön tasolla asiakasturvallisuutta kehitetään ja valvotaan selkeillä toimintaohjeilla ja riittävällä henkilökuntamitoituksella. Asiakkaiden vointia arvioidaan jatkuvasti ja henkilökunta pyrkii ennakoiviin ja rauhallisiin toimintatapoihin. Yhteistyö asiakkaan sosiaalityöntekijöiden kanssa mm. edunvalvontaa harkittaessa on tärkeää, samoin asiakkaan lähiverkostoa kuuleminen asiakkaan tilanteen kattavan kokonaisnäkömyksen luomiseksi.

Myös tuetun asumisen työntekijät ovat saaneet ensiapu- sekä alkusammutuskoulutuksen. Heidät on koulutettu myös turvallisuutta uhkaavien tilanteiden hallintaan.

Essote ohjaa kaikkea yhteistyötä. ESSOTE valvoo palveluntuottajan toimintaa mm. tarkastuskäynteillä sekä muulla yhteistyöllä.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

- 2 yrittäjää: toimitusjohtaja (mielenterveyshoitaja)
vastaava johtaja (sairaanhoitaja/terveydenhoitaja, ratkaisukeskeinen psykoterapeuttikoulutus,
johtamisen erikoisammattitutkinto)
- 1 lähiesimies (sairaanhoitaja, neuropsykiatrinen valmentaja, lähiesimiestyön ammattitutkinto)
- 4 sairaanhoitajaa, joista 1 osa-aikainen (kahdella myös terveydenhoitajan ja neuropsykiatrisen valmentajan koulutus,
yhdellä seksuaaliterapeutin koulutus, yhdellä ratsastusterapeutin koulutus)
- 1 YTM (pääaine sosiaalipedagogiikka)
- 1 sosionomi
- 1 lähihoitaja
- 1 fysioterapeutti (osa-aikainen)
- 1 lastenhoitaja / lähihoitajaopiskelija (osa-aikainen, myös neuropsykiatrisen valmentajan koulutus)

Pääsääntöisesti työvuoroissa on päivisin 2-3 ja yövuoroissa yksi työntekijä.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Poissaoloilmoitus tehdään esimiehelle. Työvuorolistojen suunnitteluvaiheessa henkilöstömitoitus pyritään järjestämään niin, ettei poissaolojen takia välttämättä tarvitse palkata sijaista. Jos sijaistarve ilmenee, ensisijaisesti käytetään omaa henkilökuntaa ja tarvittaessa sijaisena aiemmin toimineita henkilöitä. Erillistä sijaisrekisteriä ei ole tarvittu.

Tuetun asumisen työntekijän sairastuttua, pyritään tukikäynti ensi sijassa toteuttamaan toisen omahoitajan toimesta tai siirtämään toiseen ajankohtaan. Lähtökohtaisesti tuetun asumisen asiakkaan luokse ei mene asiakkaalle ennalta tuntematon työntekijä.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Hakijoita on ollut enemmän kuin on ollut tarvetta koko hoitokodin olemassaolon ajan ja sijaisiksi halukkaita on ollut yli tarpeen ja on edelleen. Vastaavan johtajan sähköpostiin tulee työpaikkakyselyjä ja ne säilytetään tulevaisuutta varten.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön on riittävästi aikaa?

Työvuorosuunnitteluun sekä työtehtävien organisointiin panostetaan ja näissä huomioidaan, että lähiesimiehen työtehtävien hoitamiseen jää riittävästi aikaa. Myös muiden työntekijöiden vastuualuetoiden hoitamista huomioidaan työvuoro- sekä viikkosuunnittelussa.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Hoitokodin henkilöstömitoitus on korkea ja työvuorosuunnitteluun sekä työtehtävien organisointiin panostetaan, millä pyritään keventämään työn kuormittavuutta ja varmistamaan, että henkilökunnan työaika riittää kaikkien työtehtävien suorittamiseen. Mikäli ilmenee tarvetta, voidaan avustaviin työtehtäviin (esim. siivoustyöt) käyttää myös hoitokodin ulkopuolisia palveluntuottajia.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytoidaan tarpeen mukaan esim. hoitokodilla sijaisena tai opiskelijoina olleita ammatillisesti päteviä henkilöitä. Henkilökunnassa ei ole juurikaan vaihtuvuutta, joten lisähenkilökuntaa tarvitaan toiminnan laajentuessa.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Työntekijöiden ammatillinen pätevyys sekä lisäkoulutustarpeet (esim. hygieniapassi, EA-kortin voimassaolo) tarkistetaan. Työkokemus huomioidaan työn vastuullisuuden ja vastuualueiden näkökulmasta.

Keskeisiä tekijöitä henkilöstön rekrytoinnissa ovat työnhakijan motivaatio ja halu osallistua yhdessä työryhmän kanssa laadukkaaseen hoidon kehittämiseen. Soveltuvuus mielenterveystyöhön ja halu kehittyä sekä osallistua täydennyskoulutukseen ja vastuunkantoon on tärkeää työryhmässä esiintyvän korkean ammattitaidon, ilmapiirin ja joustavuuden säilyttämiseksi.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Perehdytys suunnitellaan ja huomioidaan työvuorosuunnittelussa siten, että uusi työntekijä toimii vakituisen hoitajan parina riittävän kauan, jotta kokonaiskuva, työvuorossa olevan hoitajan työtehtävät, sekä oman vastuualueen tehtävät ovat hallinnassa. Myös pitkät poissaolot huomioidaan työntekijän palatessa töihin. Niin työntekijöiden kuin opiskelijoidenkin perehdyttämisessä käytetään perehdytysuunnitelmaa, perehdytyskansiota sekä perehdyttämisen tarkistuslistaa. Opiskelijoiden perehdyttämistä ohjaavat lisäksi opiskelijan omat koulutukselliset tavoitteet sekä yhteistyö ohjaavan opettajan kanssa.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Jokainen työntekijä osallistuu esimiehen järjestämiin, koko työryhmää koskeviin koulutuksiin työvuorolistassa suunnitellun mukaisesti (esim. paloturvallisuuskoulutukset, lääkekoulutukset jne.) Lisäksi työntekijät osallistuvat säännöllisesti omiin vastuualueisiin liittyviin koulutuksiin esim. kirjaamiskoulutukseen ja tietosuojavastaavan koulutukseen.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuden järjestäminen asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista. Epäkohtailmoitusten käsittely sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa:

(Kts. Riskin hallinta, korjaavat toimenpiteet)

Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista yksikön esimiehelle ja tarvittaessa asiakkaan hoidon ostavan kunnan valvovalle viranomaiselle.

Ilmoituksen tekeminen ei heikennä työntekijän asemaa työyhteisössä tai ole muullakaan tavalla työntekijälle epäedullista. Havaitut epäkohdat käsitellään asianosaisten kesken ja tarvittaessa henkilöstöpalaverissa. Korjaavat toimenpiteet pyritään käynnistämään välittömästi ja tarvittaessa käytetään apuna alan asiantuntijoita (potilasasiamies, ammattiliittojen edunvalvonta jne.)

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Yhteisiä tiloja on hoitokodilla n. 200m², joita ovat olohuone, keittiö, takkahuone, sauna, wc:t ja pesutilat sekä yläkerrassa olevat askarteluhuone, terapiahuone ja kuntoilutila. Runsaat yhteiset tilat mahdollistavat monimuotoiset ryhmätoiminnot sekä asiakkaiden yhteisen oleskelun. Myös vieraita asiakkaat tapaavat pääsääntöisesti yhteisissä tiloissa, sillä pienessä yksikössä niissä voi usein oleskella rauhassa.

Asiakkaiden omat huoneet ovat rauhoitettuja yksityisyyden suojaamiseksi. Asiakkaiden sijoittamista huoneisiin harkitaan niin yksilöiden kuin koko yhteisönkin tarpeet ja näkökulmat huomioiden. Esimerkiksi vaativampaa hoitoa ja usein toistuvaa valvontaa tarvitsevat asiakkaat on mahdollista sijoittaa lähemmäs henkilökunnan kansliaa ja jo pidemmälle kuntoutu-neet, itsenäisemmin pärjäävät asiakkaat hoitokodin toiseen pätyyn, takkahuoneen viereen.

Asiakkaat osallistuvat oman huoneen sisustamiseen ja voivat tuoda hoitokodille omia tavaroita tilojen sallimissa puit-teissa. Asiakshuoneiden ovet saa lukkoon, mikä tuo turvallisuutta esim. asiakkaan lähtiessä lomalle. Vieraat yöpyvät pääsääntöisesti lähellä sijaitsevassa Aholan Lomalaidun- nimisessä majoituspalvelussa. Asiakkaan ollessa pidempään pois, hänen huonettaan voidaan erikseen sovitusti käyttää toisen asiakkaan huoneena. Käytännössä tämä on harvinaista, sillä hoitoa ostava kunta saattaa katkaista maksusitoumuksen melko nopeasti, mikäli asiakas ei käytä hänelle myönnettyä hoitoa. Lisäksi asiakkaan oma henkilökohtainen omaisuus estää huoneen käytön hänen ollessa pois. Intervallihoidot ja muut lyhytaikaiset hoidot on pääsääntöisesti järjestetty pitämällä yksi huone varat-tuna tätä käyttöä varten, jolloin asiakas ei jätä omia tavaroitaan huoneeseen jakson päätyttyä.

Tukiasunto sijaitsee Inkeröisissä 9km:n päässä hoitokodista ja on tarkoitettu vaativassa asumis- ja palveluksessa olevien asiak-kaiden itsenäistymisen harjoitteluun tai tuetun asumisen asiakkaille. 100m²:n asunnossa on kaksi makuuhuonetta, tilava olohuone, keittiö, pesutilat, varastotilaa ja maaparveke.

Kouvolassa sijaitsevassa toimintakeskus/kahvila Kulmakivessä on tilava terapiatila sekä yleisiä tiloja tukikäyntien pitämi-seen ja asiakkaiden työharjoittelun järjestämiseen.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkai-suja yksiköllä on käytössään?

Ei ole

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimi-vuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Ei ole

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Ei ole

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laittei-den hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Terveydenhuollon laitteet ja apuvälineet hankitaan sairaanhoitajan toimesta ja niiden käytön opastuksesta sekä huollon toteutumisesta käytännön arjessa vastaa sairaanhoitaja. Käytössä on seurantalista terveydenhuollon laitteista ja niiden huolto-/kalibrointiväleitä.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukai-set vaaratilanneilmoitukset?

Laitteiden kunto ja toimivuus tarkistetaan niin käytön yhteydessä kuin vastuualueen hoitamisena ja niiden rikkoutuminen tai vaaratilanne havaitaan nopeasti, sillä laitteet säilytetään hoitajien kansliatiloissa/lääkehuoneessa välittömässä näköy-hetydessä. Vastuuhenkilönä toimii vastaava johtaja, joka tarkistaa, että esim. havaittuihin epäkohtiin on puututtu ja vaarati-lanne on raportoitu asianmukaisesti Fimealle.

Fimean yhteystiedot:
Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea)

Lääkinnälliset laitteet
Mannerheimintie 166
PL 55
00034 Helsinki

Ilmoituksen voi lähettää myös faksilla 029 522 3002 tai sähköpostitse laitevaarat@fimea.fi

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

SH Laura Dadu, p. 0509132990

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Yksi työntekijöistä on käynyt kirjaamisvalmentajakoulutuksen ja huolehtii säännöllisesti henkilökunnan perehdyttämisestä kirjaamiseen. Kirjaamisesta on myös laadittu kirjalliset ohjeet.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Säännöllisellä kirjaamiskoulutuksella sekä esimiesten valvonnalla.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan ajantasaista lainsäädäntöä ja tämä varmistetaan säännöllisellä henkilökunnan kouluttamisella, kirjallisilla ohjeilla sekä esimiesten ja tietosuojavastaavan toteuttamalla valvonnalla.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Hoitokodin tietosuoja- ja kirjaamisvastaava on käynyt vastuualueeseen liittyen täydennyskoulutuksia. Koulutuksista saamansa tiedon hän on välittänyt henkilökunnalle henkilöstöpalaverissa. Asiakastietojärjestelmän ylläpitäjään voi myös tarvittaessa olla yhteydessä, mikäli kysyttävää tai ongelmia ilmenee. Asiakas- ja potilastietojen tietoturva-asiat kuuluvat olennaisena osana perehdytysohjelmaan.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Elina Ketonen, p. 050 9132990

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

Kuvaus käytössä olevasta asiakastietojärjestelmästä, mahd. kameravalvonnasta.

Hoitokodilla on käytössä Nappula- asiakastietojärjestelmä.

Hoitokodin keittiöön sijoitetun kameran avulla valvotaan keittiötä. Keittiön valvonnasta on ilmoitettu asianmukaisilla kylteillä keittiön ulkopuolella. Tarkoituksena ja käsittelyn perusteena on keittiössä oleskelevien työntekijöiden sekä asiakkaiden turvallisuuden varmistaminen sekä omaisuuden suojaaminen. Kameravalvontaa käytetään ennaltaehkäisemiseen sekä epäselvien asioiden selvittämiseen.

Kamera ei tallenna ääntä. Kameran kuvaa on mahdollista seurata joko reaaliaikaisesti tai tallenteelta, jota säilytetään 30 vuorokauden ajan. Seuranta tapahtuu vain henkilökunnan toimesta, käytännössä lähinnä tallenteita tarkistamalla. Valvontakameran ohjaus ja kovalevy sijaitsee Hoitokoti Tulevaisuuden Portin toimistossa, joka on lukittu tila. Valvonta on asennettu vain ennalta määrättyihin tietokoneisiin, jotka ovat suojattu salasanoilla ja ulkopuoliselta käytöltä.

Tallenteita ei käytetä muissa kuin niissä tarkoituksissa, joita varten kameravalvonta on, eikä kameran tallentamia tietoja luovuteta hoitokodin ulkopuolelle. Pyyntöä kameroiden tallentamia tietoja luovutetaan poliisille.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Epäkohtien ja toiminnan kehittämistarpeiden sekä -ideoiden seuranta ja kartoittaminen on lähiesimiehen vastuualueena ja hän saa näistä tietoa henkilöstöpalavereissa, esimies-alaiskeskusteluissa, asiakastietojärjestelmän kautta, raportoinnin välityksellä sekä arjessa työskennellessään ja toimintaa valvoessaan. Hoitokodin ilmoitustaululla, sekä henkilökunnan käytössä olevassa Trello-sovelluksessa on täydennettävät luettelot, joihin jokainen työntekijä merkitsee vuoronsa aikana havaitsemansa puutteet. Yleisimmin kehittämistarpeet koskevat kiinteistön ja laitteiden korjaus- ja remonttitoita, joita on viety säännöllisesti eteenpäin koko hoitokodin toiminnan ajan.

Koko toimintayksikön toimivuudesta, tarvittavien korjausten ja hankintojen pikaisesta hoitamisesta sekä asiakasturvallisuudesta vastaavat hoitokodin kaikki kolme osakasta. Myös valvovien viranomaisten esiin tuomat epäkohdat luetteloidaan ja niiden mukaan tehdään toimintaan tarvittavat muutokset ja hankinnat.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 29.04.2022

Allekirjoitus _____

Terhi Lehtinen, vastaava johtaja, p. 0445761515