

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

POIKOLANPIHA

Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	3
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	5
3	Omavalvonnan toimeenpano - Riskienhallinta.....	6
4	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	8
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	9
6	Palvelun sisällön omavalvonta	14
7	Asiakasturvallisuus	19
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	25
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	26
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	27

Päivämäärä	Tehty muutos	Tekijä
X.XX.2023		Etunimi Sukunimi
X.XX.2023		Etunimi Sukunimi
X.XX.2023		Etunimi Sukunimi
X.XX.2023		Etunimi Sukunimi

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja **Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun sote**

Y-tunnus **3221317-4**

1.1 Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: **Poikolanpiha**

Katuosoite: **Poikolantie 4**

Postinumero: **83900**

Postitoimipaikka: **Juuka**

Sijaintikunta yhteystietoineen:

Juuka

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Tehostettu palveluasuminen. Ympäri vuorokautista kuntouttavaa hoitoa ja ohjausta tarjoava asumisyksikkö. Asiakaspaikkamäärä 15, (Kuusela solussa 9 asuntoa, Koivussa 2 ja Kalliossa 4. Kuuselasta 1 asunto varattu lomapaikaksi.) Tehostetun palveluasumisen yksikkö eroaa tavanomaisesta palveluasumisesta siinä, että henkilökunta on aina paikalla. Tukea ja apua on saatavilla kaikkina vuorokaudenaikoina ympärivuoden.

Asuminen Poikolanpihassa on ryhmämuotoista, vaikka jokaisella asiakkaalla on oma asunto minikeittiöllä ja kylpyhuoneella. Tilat on jaettu asiakkaiden tarpeiden ja tarvittavan varustelutason mukaan kolmeen soluun, joiden käytettävissä ovat myös yhteiset tilat.

Esihenkilö: palveluesihenkilö Tiina Kerkkanen

Puhelin: 0133305428

Sähköposti: tiina.kerkanen@siunsote.fi

1.2 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

Polkka Oy, Sakupe

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Polkka Oy tuottaa Poikolanpihan asumisyksikön ravitsemus sekä puhtaanapidon palvelut. Polkka Oy:n kanssa yhteistyöpalaverit vuosittain yhdessä Siun soten tukipalvelujen asiantuntijoiden sekä Polkan ravitsemus- ja puhtaanapitopalveluiden kanssa.

Sakupen kanssa yhteiset vuosittaiset tapaamiset pyykkihuollon toiminnasta.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

X ☐ Kyllä ☐ Ei

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

2.1 Yksikön/palvelujen toiminta-ajatus

Poikolanpihan asumisyksikkö tarjoaa sosiaalihuoltolain mukaista ympärivuorokautista asumispalvelua aikuisille kehitysvammaisille asiakkaille. Asiakkaan asumispalvelut on myönnetty kehitysvammalain mukaisesti erityishuolto-ohjelmassa (EHO). Asiakkaan asiakasmaksut määrittyvät asiakasmaksulain ja –asetuksen mukaisesti. Asiakkailta on myös yksilöllisen toimintakyvyn mukaisesti mahdollista saada palveluita myös vammaispalvelulain mukaisesti. Toimintaa määrittää myös laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

Toimintaa määrittelevät asiakasosallisuus, itsemääräämisoikeus sekä yksilöllistä elämän suunnittelua vahvistavat käytännöt.

2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot:

- Asiakaslähtöisyys
- Avarakatseisuus
- Turvallisuus
- Yhdenvertaisuus
- Vastuullisuus

Kyseiset arvot näkyvät yksikössämme/työssämme seuraavalla tavalla:

Poikolanpihan asumisyksikkö on asiakkaiden koti. Huomioimme asiakkaat yksiköllisesti. Yksikössä toimitaan hyvässä vuorovaikutuksessa asiakkaan, läheisten ja hänen yhteistyöverkoston kanssa. Asukkaan kanssa käytetään vaihtoehtoisia kommunikointimenelmiä. Asiakkaille mahdollistetaan osallisuus omaan arkeen ja yksikön toiminnan kehittämiseen vaikuttaminen. Yksikössä pidetään asukaskokous kerran viikossa. Asukkaiden toiveita kuunnellaan ja ne otetaan huomioon toiminnan suunnittelussa.

Yksikön toimintakulttuuri on avoin ja ennakkoluuloton. Työyhteisössä tuodaan esille mielipiteitä ja niistä keskustellaan työtä kehittäen. Uusia toimintatapoja kokeillaan ja toimintaa kehitetään asiakkaiden tarpeita vastaavaksi.

Yksikkö on moniammatillinen: sairaanhoitajia, sosionomi, lähihoitajia ja ryhmäavustaja. Henkilöstö on koulutettua ja ammattitaitoista. Yksikössä on oppisopimusopiskelijoita, jotka opiskelevat lähihoitajaksi. Sijaisena käytetään ensisijaisesti koulutettua henkilöstöä. Henkilöstön osaaminen varmistetaan säännöllisillä täydennyskoulutuksilla.

Käytämme haittatapahtumien ennaltaehkäisyyn työnantajan välineitä. Yksikössä on kulunvalvonta, automaattinen paloilmoinjärjestelmä sekä sprinklausjärjestelmä. Yksikössä on koulutettua henkilökuntaa ympäri vuorokauden.

Riittävä henkilöstöresurssi varmistetaan, että asiakkaat saavat laadukasta ja turvallista palvelua. Asiakkaille mahdollistetaan osallistuminen tapahtumiin, harrastuksiin ja yhteiskuntaan.

Noudatamme palveluita ja työtä ohjaavia lakeja, YK:n yleissopimusta vammaisten henkilöiden oikeuksista ja KVANK:n laatuksiteereitä. Huomioimme vastuullisen kuluttamisen sekä ekologisuuden toiminnassamme. Työyhteisön yhteishengestä pidetään huolta.

Asukkailla on itsemääräämisoikeus. Jokaiselle asukkaalle tehdään yhdessä asukkaan, sosiaaliohjaajan sekä omaohjaajan kanssa Itsemääräämisoikeussuunnitelma. Asukkaan kanssa tehdään myös yksilöllinen elämänsuunnitelma, jota hyödynnetään esim. palvelusuunnitelmaa tehtäessä. KVANK:in (kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta) laatuksiteerit ovat toiminnan taustalla.

Työtä määrittelevät asiakkaan osallisuutta, itsemääräämisoikeutta ja yksilöllistä elämän suunnittelua vahvistavat käytännöt.

Toimintamme päämäärä: Yhdessä tehden vaikuttavimmat palvelut.

Toimintamme tarkoitus: Hyvää elämää ja elämäniloa Pohjois-Karjalassa: tukea, turvaa ja hyvinvointia.

3 Omavalvonnan toimeenpano - Riskienhallinta

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeistamme:

- Yksikön sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

3.1 Palvelun sisällön omavalvonta

- Yksikön lääkehoitosuunnitelma
- Lääkekaapin/huoneen omavalvonta -työohje
- Päihdeohjelma + Päihdeprosessi (päihteiden väärinkäyttötapausten hoitamisen periaatteet ja menettelytavat)

3.2 Tilojen turvallisuuden varmistaminen

- Poistumisturvallisuusselvitys, pelastussuunnitelma ja yksikön paloturvallisuusohje
- Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä -ohje ja sähköinen ilmoituslomake
- Sisäilmaongelman ratkaiseminen -toimintaohje

3.3 Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuuden varmistaminen

- Ohje terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaarantilanteen ilmoittamisesta Fimealle -ohje
- Lääkintälaitteiden ja tarvikkeiden hankinta ja käyttöönotto sekä käyttökoulutus -työohje

3.4 Asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen varmistaminen

- Henkilöstön sosiaalihoitolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus-toimintaohje (sisältää linkin lomakkeeseen)
- Muistutus-, kantelu- ja potilasvahinkoasioiden käsittely sekä henkilötietojen korjaamisvaatimus -toimintaohje
- Asiakaspalautteen käsittelyohje (Laatuportti)
- Vaaratilanneilmoituksen (PaTu) teko- ja käsittelyohjeet (Laatuportti)

3.5 Tietoturvan ja tietosuojan omavalvonta (asiakas- ja potilastiedot)

- Tietoturva- ja tietosuojakäsikirja
- Tietoturvaloukkausten käsittely Siun sotessa -ohje + Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta tietosuojavastaavalle ja valvontaviranomaiselle -lomake
- Tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma (ei-julkinen asiakirja)

3.6 Henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

- MSK-työhyvinvointikyselyyn ja tulosten käsittelyyn liittyvät ohjeet
- Ammattipätevyyden tarkistaminen
- Osaamisen kehittämisen suunnitelma
- Täydennyskoulutusohje (ohjeistaa mm. täydennyskoulutuksen toteutumisen seurantaan)
- Kehityskeskusteluohje työntekijälle
- Kehityskeskusteluohje esihenkilölle
- Varhaisen välittämisen toimintaperiaate HAVAHU -ohje
- Henkilöturvaohje
- Työvuorosunnittelun pelisäännöt -toimintaohje
- Vuosilomasuunnittelu-ohjeet

3.7 Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihoitolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

Yksikössä on käytössä Laatuportti-ohjelma, jonka kautta henkilöstö ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat ja vaaratilanteet (läheltä piti ja tapahtuneet vahingot). Laatuportin kautta ilmoitetaan myös asiakkaiden ja läheistä havaitsemat epäkohdat ja vaaratilanteet.

3.8 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

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

Haittatapahtuma ja läheltä piti -tilanteet kirjataan Laatuportti -järjestelmään. Esihenkilö käsittelee asian viipymättä. Vakavissa haittatapahtumista henkilöstö ottaa välittömästi yhteyttä esihenkilöön ja ilmoitus Laatuporttiin tehdään myöhemmin.

3.9 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Laatuporttiin tehty haittatapahtuma- ja läheltä piti -tilanteet käsitellään henkilöstön kanssa yksikköpalaverissa. Korjaavat toimenpiteet laitetaan voimaan mahdollisimman pian. Toimenpiteet kirjataan laatuportti -ohjelmaan. Korjaavia toimenpiteitä seurataan arjessa, uusien ilmoitusten seurannassa, palaamalla asiaan viikottaisissa palavereissa ja RAI- arviointien kautta.

3.10 Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

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

Korjaavat toimenpiteet käsitellään yksikköpalaverissa ja niistä kirjataan tieto yksikköpalaverimuistioon. Jos asiakkaan päivittäiseen hoitoon/ohjaukseen liittyviin käytäntöihin tulee muutoksia, ne kirjataan asiakkaan hoidon tavoitteisiin Mediatriin. Esihenkilö voi tiedottaa muutoksista myös sähköpostilla ja/tai yksikön teams kanavalla.

4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

palveluesihenkilö Tiina Kerkkänen, Poikolanpihan turvallisuusvastaava Riitta Kuokkanen ja yksikön henkilöstö

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot):

palveluesihenkilö Tiina Kerkkanen p. 0133305428, tiina.kerkanen@siunsote.fi

4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Esihenkilö huolehtii omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vuosittain tai tarvittaessa, jos toiminnassa tapahtuu muutoksia.

4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Yksikön ulko-oven luona olevalla ilmoitustaululla, sähköisenä Siun sote Intrassa ja yksikön Teams -kanavan tiedostoissa.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Palveluohjaus arvioi Poikolanpihan uusien asukkaiden palveluntarpeen. Yksikössä jo asuvien asukkaiden palveluntarvetta arvioidaan palvelusuunnitelman tarkastuksen yhteydessä. Henkilöstö arvioi toimintakykyä päivittäin asiakkaan kanssa työskennellessä. Asiakkaiden voimavarojen ja palvelutarpeiden mittarina käytetään RAI id arviointia. Arviointi tehdään puolen vuoden välein ja tarvittaessa, jos asiakkaan vointi ja toimintakyky edellyttää. RAI id arviointeja käytetään hyödyksi asiakkaan palvelun tarpeen arvioinnissa ja palvelujen järjestämisessä sekä yksikön toiminnan kehittämiseen.

Jokaiselle asiakkaalle tehdään Yksilökeskeinen elämänsuunnitelma, jonka kautta asiakas voi kertoa toiveitaan ja ajatuksiaan palvelun järjestämisen suhteen.

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

Palvelutarpeen arviointi, itsemääräämisoikeussuunnitelma, Yksilökeskeinen elämänsuunnitelma ja RAI -arviointi tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen omaisensa/ läheisensä/ laillisen edustajansa kanssa. Asiakkaan kanssa käydään läpi, millaisista palveluista hän hyötyisi ja minkälaisia palveluja on mahdollista toteuttaa. Asiakkaan omaisiin ollaan yhteydessä säännöllisesti asiakkaan asioissa ja omaiset kutsutaan mukaan palvelusuunnitelmapalaveriin.

Asiakkaan kanssa laaditaan ennen palvelusuunnitelmaa yksilökeskeinen elämänsuunnitelma. Tarvittaessa käydään asiakkaan kanssa läpi ennen palvelusuunnitelmaa "Palvelusuunnitelmaan valmistautuminen" -lomake. Asiakas osallistuu hänen elämäänsä koskeviin palaveriin.

5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma

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

Kokonaisvastuu palvelusuunnitelman laatimisesta on sosiaaliohjaajalla. Asiakkaalle nimetty omaohjaaja on vastuussa palvelusuunnitelman valmistelusta ja asiakkaan osallistamisesta oman toiminnan näkökulmasta. Palvelusuunnitelman pohjalta tehdään erityishuolto-ohjelma. Päätöksen erityishuolto-ohjelmasta tekee EHO-johtoryhmä.

Asiakkaiden kunnon ja hoitoisuuden arvioinnissa tukena ja käytettävissä on Honkalampikeskuksen erityisryhmien asiantuntijapalvelut.

Yksikössä on käytössä RAI ID-toimintakykymittari, jota hyödynnetään suunnitelmien laatimisessa ja toteutumisen seurannassa.

Palvelusuunnitelma päivitetään sovitusti tai tarvittaessa, kuitenkin 1-3 vuoden välein.

Palvelusuunnitelma palaveriin osallistuvat pääsääntöisesti asiakkaan omatyöntekijät yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakkaan toiveiden mukaisesti palaveriin kutsutaan omaisia/läheisiä sekä edunvalvoja. Palvelusuunnitelma kirjataan tarvittavassa laajuudessa ja tarvittavalla tarkkuudella. Asiakastietojärjestelmään tehdään ajantasaiset kirjaukset ja palvelusuunnitelman pohjalta laaditaan asiakkaille tavoitteet, joiden avulla palvelusuunnitelman toteutumista seurataan.

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

Asiakkaan kanssa laaditaan yksilöllinen elämänsuunnitelma, johon on kirjattu asiakkaan kertomia tavoitteita ja toiveita. Henkilöstöä on ohjeistettu käymään ja kirjaamaan asiakkaan kanssa hänen asioitaan läpi ennen palvelusuunnitelmapalaveria ja samalla tuomaan asiakkaan tietoon erilaisia vaihtoehtoja. Asiakkaan oma näkemys kirjataan yksilölliseen elämänsuunnitelmaan. Näin asiakkaalla on mahdollisuus kertoa näkemyksiään ennen palaveritilannetta. Yksikön henkilöstö huolehtii, että yksilöllinen elämänsuunnitelma on mukana palvelusuunnitelmapalaverissa ja sitä kautta käydään asiakkaan toiveita läpi. Yksilöllisen elämänsuunnitelman laatimiseen on tehty myös kuvat, joiden avulla asiakas voi kertoa mielipiteensä. Poikolanpihassa käytetään myös viittomia. Tarvittaessa voidaan käyttää tulkkipalvelua. Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan myös RAI id arvioinnin avulla, jonka tekemiseen asiakas on osallistettu.

Asukaspalaverissa viikoittain käydään läpi eri vaihtoehtoja ja kysellään asiakkaiden mielipiteitä.

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

Palvelusuunnitelmapalaveriin osallistuu aina asiakkaan omaohjaaja ja tarvittaessa yksikön palveluesimies. Palvelusuunnitelmapalaverin terveiset tuodaan yksikköpalaveriin ja jos asiakkaan hoidon tavoitteisiin tulee muutoksia, ne kirjataan heti asiakastietojärjestelmään asiakkaan hoke-lehdelle. Palvelusuunnitelmat ovat asiakastietojärjestelmässä henkilöstön luettavissa.

5.3 Asiakkaan kohtelu

5.3.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Toiminta perustuu lainsäädäntöön ja ohjeistuksiin. Asiakas osallistetaan omien voimavarojensa mukaisesti palvelujen suunnitteluun. Asiakkaiden asioita käsitellään luottamuksellisesti ja yksityisyyttä kunnioittaen.

Asiakkaiden kanssa on laadittu itsemääräämisoikeussuunnitelmat, joihin on kirjattu asiat, joilla asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan.

Yksikössä on viikoittain asiakaspalaverit, joissa asiakkaat saavat tuoda esille omaan arkeen ja yksikön toimintaan liittyviä asioita, toiveita ja mielipiteitä. Asiakkaiden käyttämät erilaiset kommunikointimenetelmät huomioidaan palaverissa.

Asiakkaille laaditaan yksilölliset elämänsuunnitelmat ennen palvelusuunnitelmapalaveria. Asiakkaan omaohjaaja huolehtii, että YKS on mukana palvelusuunnitelmapalaverissa ja että sinne kirjatut asiat nousevat keskusteluun. Omaohjaaja toimii palaveritilanteessa asiakkaan tukena ja huolehtii esim. vaihtoehtoisia kommunikaatiokeinoja käyttämällä siitä, että asiakas ymmärtää mistä keskustellaan ja saa mahdollisuuden ilmaista oman mielipiteensä/toiveensa.

Yksikön henkilöstö tarjoaa asiakkaille valinnan mahdollisuuksia päivittäisessä arjessa ja henkilöstö tuo myös esille eri vaihtoehtoja esim. vapaa-ajan vieton mahdollisuuksista.

Henkilöstö käyttää kommunikoinnissa tarpeen mukaan vaihtoehtoisia kommunikaatiokeinoja.

Asukkailla on yksikössä omat huoneet, jotka he ovat sisustaneet kodikseen.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Rajoittamistoimenpiteet perustuvat lainsäädäntöön ja säädösten toimeenpanosta annettuun ohjeistukseen.

Siun sotessa on laadittu ohje asiakkaan itsemääräämisoikeuden edistämisestä ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä sekä taulukko rajoitustoimenpiteiden käytöstä erityishuollon tehostetun palveluasumisen ja laitospalvelujen yksikössä. Nämä asiakirjat löytyvät Siun sote -kuntayhtymän intrasta sekä yksiköstä erillisestä kansioista.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeussuunnitelmiin on kirjattu yksiköllisesti asiakaskohtaiset rajoittamiseen liittyvät käytännöt ja toimintaperiaatteet. Asiakkaiden omaohjaajat päivittävät IMO-suunnitelmat yhdessä asiakkaan (ja omaisen, jos asiakas näin toivoo) ja sosiaaliohjaajan kanssa puolen vuoden välein tai tarvittaessa lyhyemmällä aikajänteellä. Moniammatillinen työryhmä (lääkäri, sosiaalityöntekijä ja psykologi) arvioi kunkin asiakkaan kohdalta rajoittamistoimenpiteet ja niiden tarpeen erikseen.

Itsemääräämistä vahvistavia periaatteita ovat mm. vapaaehtoisuus yksikön omaan ja yksikön ulkopuolelle suuntautuvaan toimintaan osallistumisessa ja kertoa omia mieltymyksiään toiminnan sisällön suhteen. Lisäksi

itseäänä olemista tuetaan antamalla mahdollisuus harrastuksiin sekä antamalla apua yhteydenpitoon perheen ja ystävien kanssa (järjestetään ystävien tapaamisia omassa ja toisessa yksikössä ja ollaan apuna esim. kuvapuhelun soittamisessa.) Asukkailla on myös mahdollisuus käydä itse ostamassa omalla rahallaan itselleen haluamiaan asioita.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Asukkailla pyörätuolia käytettäessä turvavyö kiinni, näiden käyttöön kysytään lupa aina asiakkaalta. Hoitosänkyjen laidat.

5.3.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Kohteluun tai epäonnistuneeseen vuorovaikutustilanteeseen liittyvät asiat pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti keskustelemalla asiakkaan ja/tai hänen omaisten/läheisten kanssa. Esimies valvoo työtä yksikössä olemalla yksikössä fyysisesti paikalla viikoittain. Jos esimies havaitsee asiakkaan kohtelussa puutteita, hän ottaa asian työntekijän kanssa puheeksi välittömästi. Lisäksi asiakasasioita käydään läpi yksikön viikkopalavereissa säännöllisesti.

Asiakasta ohjataan ja autetaan laatimaan tarvittaessa muistutus. Valmiita lomakkeita muistutuksen tekoon löytyy yksiköstä ja Siun sote verkkosivuilta.

Yksikössä toimivien ohjaajien koulutuksessa on käyty läpi asiakkaan asiallista kohtaamista.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Esihenkilö keskustelee asiakkaan ja heidän omaistensa kanssa, jos yksikössä on ilmennyt jokin haittatapahtuma, vaaratilanne tai epäasialliseen kohteluun liittyvä tapahtuma. Tarvittaessa keskustelutilaisuuteen osallistuu myös sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja ja palvelupäällikkö. Keskustelusta tehdään muistio, joka annetaan myös asiakkaalle.

5.4 Asiakkaan osallisuus

5.4.1 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 lähihenkilöille järjestetään palautekysely joka toinen vuosi. Lisäksi läheisillä on mahdollisuus antaa palautetta olemalla yhteydessä suoraan yksikköön tai yksikön esimieheen. Lisäksi asukkailla on mahdollisuus

jatkuvan palautteen antamiseen joko suullisesti, kirjallisesti, sähköpostitse tai Siun soten nettisivuilta löytyvän palautelomakkeen välityksellä.

Poikolanpihassa pidetään asukaspalaveri viikottain. Asukaspalavereissa suunnitellaan toimintaa yhdessä asukkaiden kanssa ja tiedotetaan asukkaita tulevista asioista.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Saatu palaute käydään läpi henkilöstön kanssa ja kirjataan niiden pohjalta konkreettisia toimintatapoja, joita lähdetään noudattamaan.

5.5 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja: vs. toimialuejohtaja Tuuli Ollila

Ohjeet muistutuksen tekoon löytyvät Siun soten verkkosivuilta: www.siunsote.fi/tyytymattomyys-palveluun-tai-hoitoon. Muistutuksen voi tehdä sähköisesti Miunpalvelut.fi-verkkopalvelun kautta tai paperilomakkeella. Lomake löytyy Siun soten verkkosivuilta ja sen voi saada myös sosiaali- ja potilasasiamiehiltä kotiin postitettuna.

Lomake lähetetään Siun soten kirjaamoon:

Siun sote – Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä

Kirjaamo

Tikkamäentie 16

80210 Joensuu

5.5.1 Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamiehet, Siun sote: www.siunsote.fi/sosiaaliasiamies

Puhelinnumero: 013 330 8268 ja 013 330 8265 ma–pe klo 9–11.30

Käyntiosoite: Torikatu 18 A, 3. krs, 80100 Joensuu

Viestejä voi lähettää tietoturvallisesti Suomi.fi-viestit -palvelun kautta.

Sosiaali- ja potilasasiamiesten tehtävä on ohjata ja neuvoa asiakkaita ja potilaita. Asiamiehet avustavat palvelunkäyttäjiä tarvittaessa esimerkiksi muistutusten ja potilasvahinkoilmoitusten laadinnassa. Sosiaali- ja

potilasasiamiehet antavat vuosittain selvityksen asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä Siun soten toiminta-alueella.

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

Muistutukset käsitellään tavoiteajan kuluessa. Yhteystietonsa antaneelle asiakkaalle annetaan kirjallinen vastaus. Kanteluiden ja muistutusten määrää ja sisältöä seurataan ja analysoidaan vuositason tasolla. Tulokset käsitellään toimialueen johtotiimissä sekä esimies- ja henkilöstökokouksissa, minkä lisäksi niistä laaditaan kooste huomioitavaksi toiminta- ja taloussuunnitelmassa. Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään yksikköpalavereissa ja suunnitellaan (tarvittaessa asiantuntijoiden kanssa) kehittämistoimenpiteet palvelun laadun parantamiseksi.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:

Vastaus annetaan 4 viikon kuluessa muistutuksen tekemisestä

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Asiakkaiden toimintakykyä ylläpidetään ja edistetään toiminnallisella ja turvallisella ympäristöllä. Asiakkaille mahdollistetaan ulkoilu päivittäin. Osa asiakkaista käy päivätoiminnassa, jonne kuljetaan mahdollisuuksien mukaan pyörällä tai kävellen. Työ- ja päivätoimintaa järjestetään myös etänä Teamsin yhteydellä. Asiakkaiden asiointi ja osallistuminen oman kylän tapahtumiin tapahtuu yhdessä liikkuen. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Asiakkaille mahdollistetaan kontaktit yksikön ulkopuolelle. Osa asiakkaista käy työ- ja päivätoiminnoissa sekä kerhoissa. Lisäksi ohjaajat voivat tarvittaessa saattaa asiakkaan hänen haluamaansa kyläpaikkaan ja hakea sieltä. Yksikössä käy vieraita/esiintyjiä mm. paikkakunnan karaokekerhosta ja seurakunnasta. Asiakkaita tuetaan yhteydenpidossa läheisten ja ystävien kanssa.

Asiakkaille tulee lehtiä, joiden lukemisessa ohjaajat voivat toimia. Kunnan kirjasto on yksikön vieressä, josta asiakkaat käyvät lainaamassa lukemista, äänikirjoja ja elokuvia. Viriketoimintaa pyritään järjestämään yksikössä päivittäin, esim. askartelua, leivontaa, väritystä ja ulkoilua. Asiakkailta kysytään toiveita ja ideoita tulevan viikon ohjelmaan.

Työssä osallisuusnäkökulmia ohjaavat KVANK:in laatukriteerit.

Asiakkaita tuetaan ja kannustetaan oman toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen. Asiakkaille myönnettyjen palvelujen avulla pyritään tukemaan asiakkaiden hyvinvointia ja vähentämään toimintakyvyn vajeita.

Kehitysvammaisten tehostetun palveluasumisen yksikkö on tarkoitettu paljon apua tarvitseville aikuisille kehitysvammaisille, jotka puutteellisen toimintakyvyn vuoksi tarvitsevat jatkuvaa apua ja tukea omatoimisen asumisen mahdollistamiseksi.

Asiakkaan vuorovaikutussuhteita ja arjen hallintaa vahvistetaan ja tarvittaessa etsitään uusia toimintamalleja niihin. Asiakkaan perustarpeista huolehditaan ja asiakasta ohjataan osallistumaan päivittäisiin arjen toimintoihin ja tuetaan päivätoimintaan osallistumisessa.

Asiakkaille mahdollistetaan päivittäin ulkoilua, jotta fyysinen toimintakyky pysyisi yllä. Lisäksi asiakkaita ohjeistetaan terveelliseen ruokailuun ja muistutetaan ruokavalion merkityksestä painonhallinnassa. Ohjataan asiakkaita mahdollisimman itsenäiseen toimimiseen. Liikkumiseen on apuvälineitä, joiden käyttämiseen asiakasta kannustetaan.

Psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä tuetaan sillä, että asiakkailla on omia harrastuksia, heidän toiveitaan kuullaan ja pyritään mahdollistamaan, mahdollistetaan turvallinen tunteiden ilmaiseminen ja heillä on mahdollisuus käydä työ- ja päivätoiminnassa tai osallistua etäpäivätoimintaan.

Osallisuutta edistetään mahdollistamalla asiakkaiden yksikön ulkopuolinen liikkuminen (esim. retket) heidän omien toiveidensa mukaisesti. Lisäksi asiakkailla on mahdollisuus pitää yhteyttä perheeseensä/muihin läheisiinsä. Yhteydenpidossa avustetaan/ohjataan tarpeen mukaan. Joillakin asiakkailla on henkilökohtaisia avustajia, joiden kanssa voivat tehdä itselleen mieluisia asioita talon ulkopuolella.

Asiakkaiden vapaa-ajantoimintoja pyritään tukemaan antamalla heille vaihtoehtoja vapaa-ajan viettoon ja tarpeen mukaan ohjataan heitä erilaisissa aktiviteeteissa. Asiakkaille tarjotaan mahdollisuutta osallistua esim. kansalaisopiston kursseille ja henkilöstöä resursoidaan siten, että yksikön työntekijät pystyvät lähtemään kursseille mukaan ohjaamaan asiakasta toiminnassa.

Erilaisiin julkisiin tapahtumiin osallistutaan mahdollisuuksien mukaan. Lisäksi hyödynnetään etäyhteyksiä esim. kirkon menoissa. Myös työ- ja päivätoiminnoissa pääsee osallistumaan erilaisiin toimintoihin.

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

Asiakkaille on laadittu yksikölliset hoidon/ohjauksen tavoitteet asiakastietojärjestelmään ja niiden toteutumista seurataan päivittäin. Asiakkaille tehdään hoitotyön yhteenvedot kolmen kuukauden välein. 3kk:n välein päivitetään tavoitteet. Asiakkaan palveluntarvetta tarkastellaan kokonaisuutena palvelusuunnitelman tarkistamisen yhteydessä ja aina tarvittaessa. Yksikköpalavereissa käydään tarvittaessa tavoitteita, jotta saadaan yhteinen näkemys asiakkaan hoidon/ohjauksen tarpeista.

Yksikössä on käytössä RAI id -arviointijärjestelmä, jonka avulla seurataan asiakkaiden toimintakykyä yksiköllisesti ja koko yksikön osalta.

6.2 Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Asiakkaiden ruoka tulee Polkka Pohjois-Karjalan tukipalvelut oy:ltä. Lounas tulee yksikköön lämpöastioissa. Lounaan mukana tulee kylmä päivällinen, joka lämmitetään lämpövaunussa. Ruuan kuljetusastiat palautetaan Polkan Kyrölän keittiölle tiskattaviksi, yksikkö tiskaa muut tiskit. Aamu-, väli- sekä iltapalan valmistetaan yksikössä. Ruokatarvikkeet tilataan Juuan terveysaseman keittiöltä.

Asiakkaiden toiveiden mukaisesti yksikköön haetaan myös välillä noutoruokaa tai käydään ulkona syömässä.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Asiakkaiden erityiset ruokavaliot on kirjattu asiakkaiden hoidon tavoitteisiin ja laitettu tiedoksi keskuskeittiölle. Keittiön seinällä lukee kaikkien erityisruokavaliot. Ruokailut toteutetaan erityisruokavalioiden mukaisesti.

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

Asiakkaille tarjotaan monipuolista yleisiä ravitsemussuosituksia noudattavaa ravintoa. Ravinnon- ja nesteensaannissa tapahtuvia poikkeamia seurataan päivittäisessä arjessa ja ne kirjataan Mediatriin (esim. jos asiakas ei suostu syömään). Asiakkaiden paino mitataan ja kirjataan Mediatriin 1 x kuukaudessa ja tarvittaessa.

Jos asiakkaan ravitsemuksen tasossa havaitaan pulmia (esim. asiakas huono syömään, paino laskee, virtsan väri on poikkeava tms.), yksikön henkilöstö käy asiaa läpi päivittäisessä raportoinnissa tai henkilöstö on yhteydessä lääkäriin. Asiakkaalle tilataan keskuskeittiöltä tarvittaessa esim. tehostettu ruokavalio ja lisäksi tarpeen mukaan täydennysravintovalmisteita.

6.3 Hygieniakäytännöt

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

Poikolanpihan yksikössä on nimetty hygieniavastaava, jonka vastuulla on tiedon jakaminen, ohjeistaminen ja epäkohtiin puuttuminen. Yksikkö tekee laatuporttiin infektioiden torjunnan omavalvontasuunnitelman. Siun soten infektioyksikkö kouluttaa, jakaa ajan tasaista tietoa ja neuvoo tarvittaessa. Kaikilla työntekijöillä on hygieniapassi.

Asiakkaiden hygieniakäytännöt toteutetaan heidän hoitosuunnitelmiansa mukaisesti. Yksikön henkilöstö ohjaa asiakkaita vaatteiden ja liinavaatteiden vaihtamiseen säännöllisesti ja aina tarpeen mukaan. Likapyykit menevät pääsääntöisesti Sakupe:lle pestäväksi. Asiakkaila on käytössä henkilökohtaiset hygieniatuotteet. Yksikön siivouksesta vastaa Polkka Oy:n siivoojat, siivous tapahtuu yksikölle laaditun siivoussopimuksen mukaisesti. Yksikön yleisestä siisteydestä huolehtii päivittäin henkilöstö. Käsihygienia ja tartuntojen estäminen on esillä hygieniavastaavan ja esimiehen kautta säännöllisesti.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Yksikössä noudatetaan ajantasalla olevia ohjeistuksia, jotka löytyvät Intrasta.

Yksikön henkilöstö noudattaa Siun soten ohjeistuksien mukaista käsihygieniää ja huolehtii myös asiakkaiden päivittäisestä käsihygienian noudattamisesta. Henkilöstöä ohjeistetaan suojainten asianmukaiseen käyttöön.

Pöytäpinnat pyyhitään päivittäin. Eritetahrat poistetaan ohjeiden mukaisesti. Tarvittaessa käytetään pintadesinfiointiaainetta.

Asiakkaiden pyykit pestään pääsääntöisesti SaKupen pesulassa. Infektioita ja tarttuvia sairauksia pyritään ennaltaehkäisemään laittamalla pesulaan menevä eritepyykki ohjeen mukaan erilliseen pussiin ja laitetaan sen jälkeen pesulan pyykkipussiin.

Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?

Yksikön siivous tapahtuu kaikkien tilojen osalta Polkan siivoajien toimesta.

Polkan laitoshuoltajat käyvät viitenä päivänä viikossa siivoamassa Poikolanpihan yleiset tilat sekä kerran viikossa asukashuoneet. Ohjaajat siivoavat lisäksi tarvittaessa.

Asukkaiden nimikoidut vaatteet laitetaan punaiseen pussiin ja nimikoimattomat verkkopussiin ja pussiin laitetaan nimikointilappu mukaan. Henkilökunnan likaiset työvaatteet laitetaan vihreään pussiin. Siniseen pussiin laitetaan SaKupen vuokravaatteet. Sakupe hakee ja tuo pyykit kerran viikossa.

Yksikössä pestään lähinnä tilapäispaikkalaisen pyykit ja muuta tarvittaessa.

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

Sakupe ja Istek ovat käyneet kouluttamassa henkilöstöä toiminnan alkaessa. Sijaiset ja uudet työntekijät perehdytetään yksikön ohjaajien toimesta.

6.4 Terveysten- ja sairaanhoito

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

Asiakkaat käyvät hammashoidossa joko perusterveydenhuollon hammashoidossa tai Honkalampi-keskuksen hammashoitajalla. Lisäksi Poikolanpihassa käy Siun soten hammashoitaja. Kiireetön ja kiireellinen sairaanhoito toteutuu tilanteesta riippuen joko perusterveydenhuollon tai Honkalampi-keskuksen lääkäreiden kautta. Kuolemantapaauksissa toimitaan erillisen toimintaohjeen mukaisesti.

Yksikön esimies vastaa siitä, että työntekijät saavat ohjeet tietoonsa ja valvoo niiden noudattamista. Asiakkaiden hoitoon liittyvät ohjeistukset on koottu Poikolanpihan teams:in tiedostoihin, josta ne ovat helposti jokaisen luettavissa.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden hoito toteutetaan yhdessä hoitavan tahon kanssa. Asiakkaan omahoitajat ovat vastuussa pitkäaikaissairaiden asiakkaiden kontrollien toteutumisesta. Päivittäiseen kirjaamiseen laaditaan tavoitteet terveyden edistämistä koskien. Lisäksi hyödynnetään RAI id arviointijärjestelmästä asiakaskohtaisia tietoja.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa yksikön henkilöstö yhdessä lääkärin kanssa. Yksikön henkilöstö tiedottaa lääkärille tai terveydenhuoltoon, jos he huomaavat poikkeaman asiakkaan terveydentilassa ja toimivat lääkärin ohjeiden mukaisesti asiakkaan päivittäisessä hoidossa. Yksikössä on töissä 2 sairaanhoitajaa.

6.5 Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään aina toiminnan muuttuessa tai vähintään vuosittain. Lääkehoitosuunnitelman päivittävät yksikön sairaanhoitaja yhdessä yksikön palveluesimiehen kanssa. Lääkehoitosuunnitelmat tarkastaa palvelupäällikkö Anne Savolainen ja hyväksyy ylilääkäri Jyri Ilen. Esihenkilö/lääkevastaava huolehtii siitä, että yksikön henkilöstö lukee lääkehoitosuunnitelman aina kun se on päivitetty.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Läkehoidosta vastaa ylilääkäri Jyri Ilen ja palveluesihenkilö Tiina Kerkkänen. Yksikössä on kaksi lääkehoitoa koordinoivaa sairaanhoitajaa.

6.6 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

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

Siun soten sosiaali- ja terveystalvet käyttävät samaa asiakastietojärjestelmää. Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen erityishuollon asuminen, työ ja päivätoiminnan ammattihenkilöille on palvelualuejohtaja Leena Korhosen luvalla myönnetty lupa tarkastella rajatusti terveydenhuollon potilasrekisterissä Mediatri-potilastietojärjestelmässä olevia tietoja tehtävän edellyttämässä laajuudessa asiakasta hoidettaessa. Kuusikunnan asumisyksikössä tämä lupa koskee sairaanhoitajia, asuminenohjaajia ja ohjaajia.

Yksikön henkilöstö ja tarvittaessa esimies ovat säännöllisesti/tarvittaessa yhteydessä asiakkaiden asioissa eri sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa.

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty oma palveluohjaaja, joka yhdessä asumispalveluiden henkilökunnan kanssa vastaa siitä, että kukin asiakas saa kaikki tarvitsemansa palvelut. Palveluohjaaja tai asumisyksikön henkilökunta ottaa tarvittaessa yhteyttä muihin palveluntarjoajiin.

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

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

Perehdytyksen ja koulutuksen avulla varmistetaan, että henkilöstö on tietoinen toimintaa ohjaavasta lainsäädännöstä ja ohjeistuksesta sekä menettelystä haittapahtumista ja läheltä piti –tilanteista ilmoittamisessa.

Asiakasturvallisuutta pyritään kehittämään käymällä läpi yksikön sisäisiä toimintamalleja (esim. riittävän henkilöstöresurssin turvaaminen eri tilanteissa, vuorokohtainen toimintojen suunnittelu ja henkilöstön välinen viestintä päivittäisessä työssä jne.)

Asiakasturvallisuutta pyritään kehittämään huolehtimalla uusien työntekijöiden riittävästä perehdytyksestä. Perehdytykseen on Siun soten lomake ja tämän lisäksi yksikkö on luonut oman yksikkökohtaisen perehdytyskansion, jotta yksikön toiminnan ja asiakasturvallisuuden kannalta oleelliset asiat tulevat perehdytyksessä käsiteltyä. Esimies seuraa, että uuden työntekijän kanssa on käyty läpi kaikki perehdytyslomakkeessa vaaditut asiat.

Henkilöstö käy säännöllisesti alkusammutuskoulutuksen ja hätätilapotilaan tunnistaminen ja elytyt -koulutuksen. Yksikössä järjestetään kaksi kertaa vuodessa poistumisharjoitus, jossa harjoitetaan asiakkaiden kanssa kiinteistöstä poistumista. Yksikön palo- ja pelastussuunnitelma ja poistumissuunnitelma tarkastetaan vuosittain ja koko henkilöstö veloitetaan tutustumaan suunnitelmiin.

Säännölliset palotarkastukset kiinteistöön paloviranomaisten toimesta.

Keskeistä on, että työyhteisössä vallitsee asiakasturvallisuuden kehittämiseen myönteisesti ohjaava ja kannustava työkuulttuuri. Ennaltaehkäisy on suuressa roolissa, jotta asiakasturvallisuutta vaarantavia tilanteita ei pääse syntymään. Asiakasturvallisuutta seurataan läheltä piti- ja vaaratilanneilmoitusten sekä RAI id -arviointijärjestelmän pohjalta ja sovitaan yhteisesti tarvittaessa toimenpiteistä, jotka parantavat asiakas- ja työturvallisuutta.

7.2 Henkilöstö

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Henkilökunnan määrään vaikuttaa rekrytoinnin onnistuminen. Heinäkuussa 2024 henkilöstön määrä on seuraava:

2 sairaanhoitajaa

3 oppisopimuskoulutuksessa olevaa

1 asumisenohjaaja

11 ohjaajaa

1 vakituinen vuosiloman sijainen

1 ryhmäavustaja, joka tekevät ohjaajan sijaisuutta

Yksikön vuorokohtainen henkilöstömäärä riippuu paikalla olevien asiakkaiden määrästä. Tavoite on, että henkilökuntaa on aamu- ja iltavuorossa on 5 työntekijää. Yövuorossa on 1 työntekijä.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Yksikössä on 1 vakituinen vuosiloman sijainen. Vuosilomiin otetaan ulkopuolisia sijaisia lomajanojen tarpeen mukaan.

Äkillisen poissaolon sattuessa sijaistarve määritellään aina siinä hetkessä ja tilannekohtaisesti. Sijaisen ottamiseen vaikuttaa yksikön muun henkilöstön osaaminen, sen hetkinen asiakasmäärä ja asiakkaiden vointi. Ensinnä tarkastetaan mahdollisuus joustavaan henkilöstöressurssin käyttöön Poikolanpihan, Touhulan ja Viherkallion välillä. Jos tällä keinolla ei sijaistarvetta pystytäkään paikkaamaan, käytössä on Siun soten oma varahenkilöstö. Jos varahenkilöä ei ole saatavilla, ulkopuolinen sijainen haetaan Tempore rekryn kautta. Viimeisenä tarkastellaan oman henkilöstön mahdollisuutta paikata poissaolo (esim. työntekijä pidentää työpäiväänsä.)

Alle 42 päivän sijaisuudet haetaan Tempore-rekryn kautta.

Yli 42 päivän sijaisuudet haetaan Siun soten rekrytointiyksikön kautta.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Avoimiin tehtäviin haetaan työntekijää mahdollisimman pian.

Tiedossa oleviin poissaoloihin haetaan sijaista ajoissa.

Henkilöstövoimavarojen riittävydestä keskustellaan säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa ja jos vuorokohtaiseen henkilöstöresursointiin koetaan tarvittavan muutoksia, henkilöstöä siirretään tarvittaessa työvuorosta toiseen, jos tämä on mahdollista. Lisäksi työvuorolistat pyritään suunnittelemaan siten, että henkilöstöä on paikalla asiakasmäärän mukaisesti. Lisäksi työvuoroja hienosäädetään siten, että esimerkiksi asiakkaiden saattaminen terveydenhuollon palveluihin onnistuu. Työvuoroja suunnitellaan toimintälähtöisesti. Vuositasolla esimies pyrkii suunnitelmalliseen työskentelyyn siten, että hän pystyy ennakoimaan tulevia sijaistarpeita niin hyvin kuin mahdollista.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilötyöhön on riittävästi aikaa?

Vastuuhenkilöille suunnitellaan tarvittaessa työvuorolistaan aikaa vastuutehtävien hoitamiseen. Johto organisoii lähiesihenkilön työnjakoa niin, että aikaa jää riittävästi lähiesihenkilötyöhön.

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

Polkka Oy:n oma työnantaja vastaa oman henkilöstön työtehtävistä.

7.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Vakituisella henkilöstöllä on tehtävän vaatima sosiaali ja/tai terveydenhuollon koulutus. Työntekijän oikeus toimia tehtävässään tarkastetaan Valviran Julkiterhikistä. Työntekijän tulee olla tehtävään sopiva ja hänen on toimitettava soveltuvuudesta lääkärinlausunto.

Sijaisten rekrytoinnissa toimitaan Siun sote kuntayhtymän rekrytointiohjeiden mukaisesti. Rekrytointi tapahtuu Laura-ohjelman (varahenkilöt) ja Tempore rekryn kautta (muut sijaiset).

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

Vakituisilta työnhakijoilta vaaditaan sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattitutkinto. Rekrytoinnissa auttaa Siun soten oma rekrytointiyksikkö. Työntekijöiden rekrytoinnissa arvioidaan aina henkilön soveltuvuutta tehtävän vaatimusten mukaisesti.

7.2.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Perehdytyksessä käytetään Siun soten perehdytysohjelmaa. Perehdytyksestä vastaa esihenkilö. Uusille työntekijöille ja opiskelijoille sovitaan perehdyttäjä(t), jonka kanssa uusi työntekijä/opiskelija perehtyy päivittäiseen asiakastyöhön. Lisäksi eri vastuuhenkilöt perehdyttävät mm. lääkehoidon, turvallisuusasiat ja hygieniasaamisen. Perehdyttäjällä on muistilista, jonka avulla voi seurata edistymistä. Palveluesihenkilö käy uuden työntekijän/opiskelijan kanssa läpi mm. työsuhdeasiat.

Perehdyttäjinä toimii yksikön vakituiset työntekijät.

Yksikköön tuleville opiskelijoille nimetään kaksi vastuuhjaajaa, jotka vastaavat opiskelijan perehdyttämisestä.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Täydennyskoulutukset ovat nähtävissä Onni-koulutuskalenterissa. Lisäksi henkilöstön käytössä on Oppiportti, Potilasturvallisuusportti ja Eduhouse. Osaamis- ja koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskusteluissa vuosittain. Alkusammutuskoulutus ja hätätilapotilaan tunnistaminen ja elvytys -koulutus järjestetään säännöllisesti kaikille Poikolanpihan ohjaajille. Palveluesihenkilö varmistaa koulutuksen soveltuvuuden työntekijän täydennyskoulutukseksi. Koulutuksen huomioidaan listasuunnittelussa.

7.3 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).

Mahdollisista epäkohdista tehdään ilmoitus yksikön esimiehelle. Siun Soten Valvontapalveluihin tai toimialueille on mahdollista tehdä vapaamuotoinen epäkohtailmoitus nimellä tai nimettömästi, jos on huolissaan palvelujen laadusta ja turvallisuudesta. Epäkohtailmoitukset tutkitaan viipymättä kiireellisyys järjestyksessä. Yksikön käytössä on Laatuportti, jonne tehdään ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista. Esihenkilö käsittelee epäkohdat tarvittaessa palvelupäällikön ja vastuuhenkilöiden kanssa. Korjaavissa toimenpiteissä tehdään yhteistyötä henkilöstön ja vastuuhenkilöiden kanssa ja korvaavista toimenpiteistä ilmoitetaan asianosaisille sekä työpaikkakokouksissa.

7.4 Toimitilat

Toimitilojen kuvaus:

Yksikössä on yhteinen eteinen, olohuone, ruokailutila, keittiö, sauna/kylpyhuone ja lasitettu terassi. Kuuselan käytävällä on 9 asiakashuonetta, Koivun käytävällä 2 asiakashuonetta ja Kalliossa 4 asiakashuonetta. Kalliossa on lisäksi yhteinen oleskelutila ja keittiö.

Tilojen käytön periaatteet:

Yhteisiä asiakkaiden käytössä olevia tiloja ovat olohuone, ruokailutila, keittiö, eteinen sekä pyykki- ja saunatilat. Henkilöstö käyttää taukotilaa omana ruokailutilanaan. Henkilökunnan käytössä on sosiaalitilat, yksikön toimistotilat ja henkilökunnan wc-tilat ja suihku. Kaikilla asiakkailla on omat huoneet, joissa on oma suihku ja wc sekä pieni keittiö (mikroaaltouni, tiskiallas sekä jääkaappi). Asiakkaat sisustavat huoneensa itse. Asiakkaan henkilökohtaisia tiloja ei käytetä muuhun tarkoitukseen asukkaan poissa ollessa. Lisäksi on tilapäisasukkaan huone. Tämä huone on valmiiksi sisustettu.

7.5 Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

Yksikön ulko-ovi on lukossa, mutta asukkaat pääsevät ulos aina pyytäessään ja henkilöstö huolehtii siitä, että asiakkailla on mahdollisuus liikkua yksikön ulkopuolella päivittäin.

Yöllä ohjaajan painaessa hälytystä, hälytys ohjautuu kotihoidon yöhoitajan puhelimeen.

Yksikössä on mahdollisuus laittaa asukkaiden huoneiden oviin hälytykset, jos sellainen tarve tulee.

Yksikössä on kameravalvonta lääkehoituhuoneessa, etuovella ja etupihalla (3 kameraa.)

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

Asukkailla ei ole käytössään henkilökohtaisia turva- ja kutsulaitteita. Yhdellä asiakkaalla on käytössä itkuhälytin yöaikaan. Yöhoitaja kuljettaa itkuhälyttimen toista kappaletta mukanaan.

Automaattisen savuilmaisin järjestelmän testaamisesta ja tarvittaessa huollosta vastaa Juuan kunta.

Ohjaajien mukana kulkevien hälytysnapin lataus on ohjelmoitu viikottain tapahtuvaksi yksikön kalenteriin.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Tunstal puh. 0103201692

7.6 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa. Terveysthuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveysthuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa. Organisaation on nimettävä vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Uudet apuvälineet hankitaan Siun soten apuvälineyksikön kautta, josta yksikkö saa myös ohjauksen apuvälineen käyttöön ja huoltoon. Huollot tehdään apuvälineyksikön kautta.

Yksikön henkilöstö suorittaa laitepassit Laatuportissa. Yksikössä on kaksi laitevastaavaa. Uudet työntekijät perehdytetään laitteiden käyttöön ja he suorittavat laitteiden teoriaopinnot Laatuportissa sekä antavat laitevastaaville näytöt.

Lääkintälaitteiden käyttöön saattamisesta, asennuksesta ja huollosta vastaa Siun Sote -kuntayhtymän lääkintälaittehuolto. Toimintayksiköissä on nimettynä henkilö, joka huolehtii, että lääkintälaitteiden huolto toteutuu säännöllisesti ja sovitun mukaisesti.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?

Vaaratilanne ilmoitus tehdään Laatuporttiin Fimealle ja esihenkilölle.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Yksikön laitevastaavana toimivat Riikka Huotari ja Riitta Kuokkanen p. 0133305277

Siun soten lääkintälaitteiden huoltopäällikkö Juha Räty p. 0133304402

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Uusi työntekijä perehdytetään kirjaamiseen perehdyttäjän toimesta. Myös yksikön digimentori ja muut vuorossa olevat ohjaajat voivat ohjata. Siun soten Intrassa on tallennettuja koulutuksia, joita voi hyödyntää.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kukin ohjaaja on velvollinen kirjaamaan vuorossaan Mediatriin. Työvuorossa työtä suunnitellaan niin, että jokaiselle jää kirjaamiseen aikaa.

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

Uusi työntekijä kirjoittaa tietosuojasitoumuksen ja käy tarvittaessa esimiehen kanssa läpi tietosuojan liittyviä asioita. Intrassa on koulutus uudelle työntekijälle sivustolla.

Tietosuojan toteutumista valvotaan tietosuojavaltuutetun toimesta. Asiakkaan tarkastuspyyntöön perustavan valvonnan, joka liittyy asiakas ja potilasrekisteriin, toteuttavat tietosuojavaltuutetut ja Kanta- palveluun liittyvän valvonnan KELA ja tietosuojavaltuutetut.

Asiakkaalla on oikeus saada maksutta kopiot asiakasasiakirjoistaan, jos edellisestä samaa asiakirjaa koskevasta pyynnöstä on kulunut aikaa yli vuosi. Maksua ei peritä myöskään silloin, kun asiakirjaan on tehty hoitoa/palvelua koskeva merkintä sen jälkeen, kun asiakirjasta on edellisen kerran annettu hänelle kopio, vaikka aikaa olisi kulunut vähemmän kuin vuosi.

Siun soten nettisivuilta löytyy valmiita lomakkeita asiakirjojen pyyntöön liittyen.

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

Kaikki työntekijät veloitetaan opiskelemaan Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa Duodecimin verkkokoulutuksena viiden vuoden välein. Tietoturva- ja tietosuoja käytänteitä ja ohjetta käydään läpi työpaikkakokouksissa etenkin silloin, jos epäkohtia ilmenee

Esihenkilö perehdyttää työntekijän henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan. Perehdytyksen yhteydessä työntekijä allekirjoittaa salassapito ja vaitiolovelvollisuus -sitoumuksen

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Siun soten tietosuojavastaavat

tietosuoja@siunsote.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä X Ei ☐

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

1. Puhetta tukevia kommunikointimenetelmiä käytetään yksikössä. Edelleen lisätään niiden käyttöä päivittäisessä kommunikoinnissa. Huomioidaan puhetta tukevien menetelmien käytön kirjaaminen asiakkaan päivittäisissä kirjauksissa (HOKE) ja RAI-arviointien teossa.
2. Asiakas osallisuuden lisääminen vaihtoehtoisten kommunikointimenetelmien avulla, KVANKin laatukriteerit huomioiden.
3. Asukkaiden vapaa-ajan toiminnan kehittäminen yksikössä.

10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Juuka 16.10.2024

Allekirjoitus Tiina Kerkkänen, palveluesihenkilö

Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty sähköisesti.