



YRJÖ JA HANNA
KODIT



YRJÖ JA HANNA
KODIT

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNI- TELMA 2022

PALVELUKESKUS AKULIINA



SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	17
7 ASIAKASTURVALLISUUS	22
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	29
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	31
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	31



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Yrjö ja Hanna Oy Y-tunnus 2034563-9

Kunta Siilinjärvi

Kunnan nimi Siilinjärven kunta

Kuntayhtymän nimi _____

Sote-alueen nimi Pohjois-Savon sairaanhoitopiiri / Pohjois-savon hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Palvelukeskus Akuliina

Katuosoite Kasurilantie 13

Postinumero 71800 Postitoimipaikka Siilinjärvi

Sijaintikunta yhteystietoineen Siilinjärvi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotiin annettavat palvelut: Akuliina 30 asuntoa ja Aukusti 32 asuntoa

Esimies Jonna Iskala

Puhelin 040 357 1661 Sähköposti jonna.iskala@yrjojahanna.fi

Toimintalupatiedot

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

Palvelu, johon lupa on myönnetty Kotiin annettavat hoivapalvelut, kotityöpalvelut

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta _____

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden huolto Haltija Group Oy,



Siivouspalvelut ja kiinteistönhuolto Kiinteistöhuoltopalvelut ISS

Jätehuolto Jätekukko Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Alihankkijoiden kanssa on aina laadittuna alihankintasopimus, jossa on kuvattuna palvelun sisältö sekä tavoitteet ja velvoitteet. Alihankkija toimittaa omavalvontasuunnitelman toimintayksikköön. Sopimuksen velvoitteiden toteutumista sekä alihankkijoiden toimintaa seurataan ja arvioidaan säännöllisesti henkilöstön ja toimintayksikön esimiehen toimesta. Toimintayksikön esimies ja palvelupäällikkö osallistuvat alihankkijan edustajan kanssa säännöllisiin seuranta- ja arviointipalavereihin, joita järjestetään vähintään kerran vuodessa, tarvittaessa useammin. Mahdolliset havaitut poikkeamat sovitetaan palveluun ilmoitetaan välittömästi esimiehelle, joka on yhteydessä alihankkijan edustajaan poikkeaman korjaamiseksi. Alihankittavaan palveluun liittyvä poikkeama ilmoitetaan IMS-järjestelmään, joka käsitellään Yrjö ja Hanna Kotien poikkeaman käsittelyprosessin mukaisesti. Yhteenvedot käsitellään palvelutoiminnan johtoryhmän kokouksissa. Johtoryhmä seuraa reklamaatioita ja poikkeamia sekä niihin liittyviä toimenpiteitä ja vaikutuksia ilmoitusten perusteella ja päättää mahdollisista jatkotoimenpiteistä.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Palvelukeskus Akuliinan toiminta-ajatus perustuu Yrjö ja Hanna Kotien toiminnan tarkoitukseen, perustehtävään ja toiminta-ajatuksen. Palvelukeskus Akuliinan toiminta-ajatus on tuottaa kotiin vietäviä palveluita ikääntyneille palvelukeskuksen asukkaille heidän tarpeiden mukaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Hyvän palvelun tuottamista ohjaavat toiminnan arvot, jotka pohjautuvat Yrjö ja Hanna Kotien arvoihin **Eettisyys, Kohtaaminen ja Jatkuvuus.**

Palvelukeskus Akuliinan arvot tarkoittavat päivittäisessä toiminnassa seuraavaa:



Eettisyys; *Toimimme avoimesti ja rehellisesti ihmisarvoa kunnioittaen ja säädöksiä noudattaen. Palvelukeskus Akuliinassa asukas saa ottaa osaa oman hoidon suunnitteluun ja toteutukseen yhdessä omaisen kanssa. Teemme aktiivista yhteistyötä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kanssa.*

Kohtaaminen; *Palvelukeskus Akuliinassa kuuntelemme asukkaita heidän itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen. Arvostamme yhteistyökumppaneita ja työtovereita sekä huolehdimme työyhteisömme hyvinvoinnista.*

Jatkuvuus; *Palvelukeskus Akuliinassa toimimme taloudellisesti vakaasti turvaten asukaillemme pitkäaikaiset kodit ja osaavalle henkilökunnalle pitkäaikaiset työpaikat.*

Toimintayksikössä on sovittu keskeisistä toimintaperiaatteista, joiden mukaisesti päivittäistä asiakastyötä toteutetaan. Toimintayksikön periaatteet ovat;

Asukkaan itsemääräämisoikeus; *Palvelukeskus Akuliinassa asukkaan toiveet ja tarpeet huomioidaan palveluita suunniteltaessa ja toteutettaessa. Kotihoidon käynnit suunnitellaan asukkaan vuorokausirytmien mukaisiksi ja niitä muutetaan tarvittaessa. Asukas osallistuu palveluntarpeen arviointiin.*

Kiireettömät asiakaskäynnit; *Palvelukeskus Akuliinassa asiakaskäyntiin varataan riittävästi aikaa. Käynnit perustuvat 15 min ajan jaksoon ja käynnin sisältö määritetään yhdessä asukkaan ja palveluohjauksen kanssa.*

Yhteydenpito omaisten kanssa; *Yhteydenpidosta omaisten kanssa sovitaan asukkaan muuttaessa palvelukeskukseen. Sovituista asioista tehdään kirjaus DomaCare järjestelmään asukkaan perustieto lehdelle. Henkilökunta tekee säännöllistä yhteistyötä omaisten ja asioidenhoitajien kanssa.*

Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa; *Yhteistyö muiden sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyökumppaneiden kanssa on tärkeässä osassa Palvelukeskus Akuliinan toimintaa. Yhteistyötä tehdään asukkaan asioissa aktiivisesti tarpeen ilmetessä.*

Yhdessä arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden perustan ja ne huomioidaan kaikissa toiminnan vaiheissa sekä muun muassa asiakkaiden, omaisten ja työtovereiden kohtaamisessa. Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet ovat kaikkien asukkaiden sekä heidän läheistensä nähtävillä ja niiden toteutumista seurataan muun muassa sisäisellä seurannalla sekä asukkaiden ja läheisten yhteisissä tilaisuuksissa ja tapahtumissa palautteiden perusteella. Henkilökunta sitoutetaan arvojen ja periaatteiden mukaiseen toimintaan arvokeskustelujen, perehdytyksen ja kehityskeskustelujen avulla. Arvokeskustelut käydään ja arvot avataan toimintayksikössä vuosittain omavaltasuunnitelman päivityksen yhteydessä. Toimintayksikössä sovitaan menettelytavat, miten arvojen ja periaatteiden vastaiseen toimintaan puututaan. Toimintayksikössä on



sovittu, että henkilökunta tuo esihenkilön tietoon arvojen ja periaatteiden vastaisen toiminnan. Tarvittaessa työntekijä tekee ilmoituksen IMS järjestelmän kautta, mikäli toiminnasta on koitunut haittaa asukkaalle. Esihenkilö käsittelee ilmoituksen/palautteen asianosaisen työntekijän kanssa. Lisäksi riippuen arvojen ja periaatteiden vastaisen toiminnan laadusta, asia käsitellään koko työyhteisössä. Yhteistyökumppaneille annetaan palautetta tarvittaessa esihenkilön välityksellä.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Riskien kartoitus omavalvonta-, lääkehoito- ja pelastussuunnitelman päivityksen yhteydessä
- Pehdytysuunnitelma
- Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmä
- Pelastussuunnitelma
- Tietosuojasuunnitelma
- Tietosuojaohje
- Arkistointiohje
- Henkilökunnan sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus
- Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen periaatteet ja käytännöt
- Palvelutoiminnan asiakasohjeet
- Varautumissuunnitelma ja ohjeistukset

Riskien tunnistaminen

Toimintayksikössä tehdään riskien arviointi vähintään kerran vuodessa omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä, jolloin tarkistetaan, onko edellisvuonna omavalvontasuunnitelmaan esille nousseet riskit saatu hallintaan. Edellisen vuoden poikkeamat, palautteet, muistutukset ja valvontakäyntien pöytäkirjat käydään läpi, joista tehdään yhteenveto korjaustoimenpiteineen. Tästä saadaan tietoa siitä, onko noussut esille uusia riskejä, mitkä riskit ovat jo hallinnassa ja mihin riskeihin tulee tehdä kehittämissuunnitelma niiden hallitsemiseksi. Riskin arvioinnin perusteella kirjataan tarvittavat kehittämissuunnitelmat ja toimenpiteet omavalvontasuunnitelmaan.

Asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, poikkeamat ja riskitekijät vapaamuotoisesti henkilöstölle tai esimiehelle joko kirjallisesti tai suullisesti tai täyttämällä palautelomakkeen yksikössä tai Yrjö ja Hanna Kotien verkkosivuilla. Ilmoituksen



ja/tai palautteen vastaanottanut henkilö kirjaa palautteen/poikkeaman IMS-järjestelmään viipymättä, mahdollinen kirjallinen ilmoitus laitetaan raportin liitteeksi.

Henkilöstö tuo huomaamansa epäkohdat, laatupoikkeamat sekä riski- ja uhkatilanteet johdon tietoon IMS-järjestelmän kautta tapahtumasta/tilanteesta riippuen joko ”vaara-, uhka- tai haittatapahtuma”- raportilla tai ”palaute- /poikkeamailmoituksella”. Kiireelliset ilmoitukset voidaan antaa suullisesti, jotta korjaavat toimenpiteet voidaan aloittaa välittömästi. Suullinen ilmoitus kirjataan IMS-järjestelmään viipymättä. Raportit tehdään IMS-järjestelmässä Raportit-välilehdellä ja vastuuhenkilöksi osoitetaan toimintayksikön esihenkilö.

Yrjö ja Hanna Kodeilla on henkilöstölle ohje SHL (1301/2014) 48§:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta sekä 49§:n mukaisesta työnantajan vastatoimikiellosta. Ohje on omavaltasuunnitelman liitteenä sekä IMS- järjestelmässä (Dokumentit -> Palvelun tuottaminen / Asiakasasiat -> Asiakastyön ohjeet). Ilmoitus tehdään IMS-järjestelmässä Raportit-välilehdellä raportilla ”Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta” ja vastuuhenkilöksi osoitetaan toimintayksikön palveluesihenkilö.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet ilmoitetaan IMS-järjestelmässä raportit-osiossa raportilla ”vaara-, uhka- tai haittatapahtuma” -raportilla. Omaisten ja/tai asiakkaiden ilmoittamat tapahtumat kirjaa ilmoituksen vastaanottanut työntekijä ja omaisen/ asiakkaan ilmoitus liitetään liitteeksi ilmoitukseen. Raportin vastuuhenkilöksi osoitetaan toimintayksikön esihenkilö. IMS- järjestelmä tiedottaa automaattisesti uudesta raportista palvelujohtoa sekä ilmoituksen käsittelyvaiheiden toteutumisesta ilmoituksen tekijää ja palvelujohtoa. Toimintayksikön esihenkilö aloittaa haittatapahtumailmoituksen käsittelyn arvioimalla onko kyseessä palaute, haittatapahtuma, läheltä piti-tilanne vai prosessi-poikkeama sekä arvioi tapahtuman haitta-asteen.

Lievä poikkeama esim.

- läheltä piti- tilanne
- huomio tilanteesta, mikä olisi voinut muuttua vaaralliseksi joko asukkaalle tai henkilöstölle
- prosessin vastainen toiminta, mikä ei kuitenkaan aiheuttanut vaaratilannetta

Vakava poikkeama esim.

- Lääkehoitopoikkeama aina (paitsi jos on kyseessä erittäin vakava poikkeama)
- Asukkaaseen kohdistuva lievä sanallinen kaltoinkohtelu



- lievät vahingot yksikössä (esim. kaatumiset, joista ei aiheudu vammaa)
- Henkilöstöön kohdistunut väkivallan uhka
- Laitteista tai koneista aiheutunut pieni vahinko, ei fyysisiä vahinkoja
- Asiakkaan hoitotietomerkinnot puuttuvat tai eivät ole ajan tasalla

Erittäin vakava poikkeama esim.

- Lääkehoitopoikkeama, joka on tapahtunut asiakkaalle saakka
- Asiakas on joutunut vakavan suullisen tai minkäänlaisen fyysisen kaltoinkohtelun kohteeksi, tai siitä on epäily
- Henkilöstöön kohdistunut väkivalta
- Fyysinen loukkaantuminen yksikössä
- Kadonnut asukas

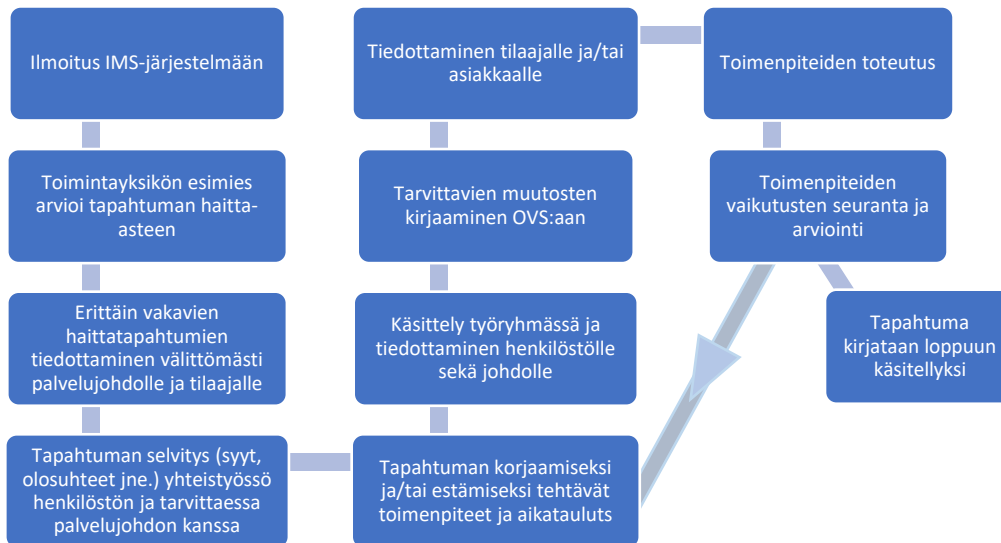
Toimintayksikön esihenkilö selvittää häiritsevään tapahtumaan johtaneet syyt ja olosuhteet yhteistyössä henkilöstön ja tarvittaessa palvelujohdon kanssa ja asettaa tarvittavat kehittämistoimenpiteet häiritsevään tapahtuman korjaamiseksi ja/tai ehkäisemiseksi jatkossa aikatauluineen.

Korjaavat toimenpiteet

Palvelukeskus Akuliinassa korjaavat toimenpiteet käsitellään tiimissä yhdessä henkilöstön kanssa. Henkilöstön kanssa myös pohditaan yhdessä menettelytavat tarvittaville toimenpiteille ja kirjataan ne ylös muistioon. Yhdessä suunnitellut korjaavat toimenpiteet laitetaan täytäntöön välittömästi ja niistä tiedotetaan henkilöstöä ja asianosaisia. Tehtyjen toimenpiteiden noudattamista seurataan säännöllisesti palveluvastaavan ja palveluesihenkilön toimesta.

Korjaavat toimenpiteet aikatauluineen kirjataan raportin käsittelyn yhteydessä raporttiin IMS:ssä sekä omavalvontasuunnitelmaan. Toimenpiteiden aikataulutuksen yhteydessä sovitaan ja kirjataan toimenpiteiden vaikutusten seurannan ja arvioinnin suunnitelma, jossa asetetaan arviointiajankohta. Suunnitelman toteutumista sekä arviointia raportoidaan palvelujohdolle sovitun mukaisesti, mutta vähintään kolmen kuukauden kuluessa raportin käsittelystä. Tapahtuman yhteenvedon ja vaikutusten arvioinnin perusteella häiritsevään tapahtuma todetaan korjatuksi ja tapahtuma loppuun käsiteltyksi tai tapahtuman korjaamiseksi asetetaan jatkotoimenpiteet ja uusi seurantasuunnitelma, jolloin tapahtuman käsittely palautuu prosessiin.

Poikkeamien/palautteiden/läheltä piti-tilanteiden käsittelyprosessi



4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Yrjö ja Hanna Kodeissa omavalvonta on oleellinen osa laadunhallintajärjestelmää. Oma-
valvontasuunnitelma laaditaan Yrjö ja Hanna Kotien johdon, toimintayksikön esimiehen
sekä henkilöstön yhteistyönä. Yrjö ja Hanna Kotien johto vastaa omavalvontasuunnitel-
massa yhteisten prosessien kuvaamisesta. Yrjö ja Hanna Kodeissa on yhteneväinen oma-
valvontasuunnitelmapohja, joka täydennetään ja tarkennetaan toimintayksikkökohtai-
sesti. Toimintayksikkökohtaisesta omavalvontasuunnitelmasta vastaa toimintayksikön
esihenkilö.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Operatiivinen johtaja Saila Partanen

Palvelupäälliköt Jaana Ryyänen, Katri Vuorensyrjä ja Teija Suojanen

Palveluesihenkilö Jonna Iskala

palvelukotityöntekijä/-t

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Palveluesihenkilö Jonna Iskala p. 040 357 1661

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvonnan toteuttaminen on olennainen osa Yrjö ja Hanna Kotien laadunhallintaa sekä laatu järjestelmää ja se on osa henkilökunnan sekä opiskelijoiden perehdytysohjelmaa. Omavalvonnan toteuttaminen on osa päivittäistä toimintaa ja koko henkilökunnalla on suuri rooli omavalvonnan suunnittelussa riskien ja epäkohtien esille tuonnissa sekä omavalvonnan toteuttamisessa osana arkipäivän toimintaa. Henkilökunta on velvollinen arvioimaan omavalvontasuunnitelman toteutumista sekä ilmoittamaan esimiehelle mahdollisista havaitsemistaan päivitystarpeista.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan Yrjö ja Hanna Kotien sisäisellä seurannalla ja palvelujohto arvioi yksiköiden toimintaa yhdessä esimiesten kanssa, ohjeistaa toimintayksiköjä ja varmistaa osaltaan ohjeistuksillaan siitä, että sosiaalihuollon palveluja annettaessa toiminta täyttää sille laissa tai sen nojalla annetuissa säännöksissä sekä määräyksissä asetetut vaatimukset. Toimintayksikön esimiehen vastuulla on päivittää omavalvontasuunnitelma aina, kun päivitystä vaativa muutos toiminnassa tapahtuu tai toimintaa kehitetään. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, kuitenkin vähintään vuosittain.

Palvelukeskus Akuliinassa omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyössä. Päivityksen jälkeen omavalvontasuunnitelma käydään läpi tiimipalaverissa henkilöstön kanssa ja poissaolijat saavat omavalvontasuunnitelman luettavakseen itsenäisesti. Jokainen työntekijä kuittauksellaan varmistaa omavalvontasuunnitelman ymmärretyksi. Uudelle työntekijälle sekä opiskelijalle omavalvontasuunnitelma annetaan luettavaksi perehdytyksen yhteydessä.

Omavalvontasuunnitelma käydään aina läpi henkilöstön kanssa päivityksen jälkeen. Omavalvontasuunnitelmat säilytetään 10 vuotta sähköisessä muodossa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Palvelukeskus Akuliinan omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä ja saatavilla toimintayksikössä yhteisissä tiloissa Akuliinan puolen ilmoitustaululla sekä Yrjö & Hanna kotien internet-sivuilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan aina yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa sekä hänen luvallaan, omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan sekä niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Asiakkaan tullessa Palvelukeskus Akuliinaan kunnan myöntämän palvelusetelin turvin, palveluntarpeen arvioinnin tekee viranomainen, joka palveluntarpeen arvioinnin perusteella päättää asiakkaan palveluista ja niiden järjestämisestä. Palveluntarve on voitu kartoittaa jo ennen asukkaan muuttamista tai se tehdään heti asukkaan muuton jälkeen. Viranomainen tekee palvelupäätöksen ja myöntää palvelusetelin, jonka toimittaa tiedoksi palveluesihenkilölle. Asukkaan palveluntarvetta arvioidaan asukkaan tarpeen mukaan ja lisätarpeen ilmetessä henkilökunta ohjaa asukasta ja/tai omaista olemaan yhteydessä palveluohjaajaan.

Asiakkaan hakeutuessa toimintayksikön palveluiden piiriin itse (itsemaksavat asiakkaat), palveluntarpeen arvioinnin tekee toimintayksikön vastuhenkilö myöntäessään asiakkaalle asunnon. Toimintayksikön henkilökunta arvioi säännöllisesti asiakkaan palveluntarvetta ja tarvittaessa ohjaa häntä julkisten palveluiden piiriin hakeutumisessa.

Itsemaksavat asiakkaat:

Mikäli asukas tulee itse maksavana, asumisen päätöksen tekee esimies asunnon sekä palveluntarpeen ja/tai sosiaalisten tarpeiden perusteella. Toimintakykyarvioinnin päätöksen teon tueksi sekä alustavaa hoito- ja palvelusuunnitelmaa varten tekee esimies yhteistyössä asukkaan, omaisen sekä muiden mahdollisten asukkaan verkostoon kuuluvien henkilöiden kanssa. Hoito- ja kuntoutussuunnitelma laaditaan yhdessä asukkaan, omahoitajan, omaisen sekä muiden mahdollisten asukkaan verkostoon kuuluvien henkilöiden kanssa viimeistään kuukauden kuluessa asumisen alkamisesta.



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

Asukkaalla ja hänen luvallaan omaisellaan/läheisellään on mahdollisuus aina osallistua toimintakyvyn arviointiin sekä hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen. RAI-arviointi tehdään yhteistyössä omaisten sekä mahdollisen muun asukkaan verkoston kanssa. Terveystilaan, toimintakykyyn ja muihin asioihin liittyvissä muutoksissa informoidaan omaisia/läheisiä asukkaan kanssa sovitulla tavalla, ellei asukas ole tätä kieltänyt.

Palvelukeskus Akuliinan henkilökunta/omahoitaja pitää säännöllisesti yhteyttä asiakkaan yhteyshenkilöön tiedottaen asukkaan voinnista.

Hoito- ja kuntoutussuunnitelma

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

Kullekin Palvelukeskus Akuliinan kotihoidon asiakkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja kuntoutussuunnitelma yhteistyössä asukkaan, omaisten sekä tarvittaessa muiden yhteistyötahojen ja asukkaan verkostojen kanssa. Hoito- ja kuntoutussuunnitelman laadinnasta vastaa yksikön omahoitajaparit, mutta arviointi toteutetaan moniammatillisena yhteistyönä. Hoito- ja kuntoutussuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään, johon koko henkilöstöllä on tunnukset. Hoito ja kuntoutussuunnitelmat päivitetään vähintään puoli-vuosittain sekä aina tarvittaessa. Hoito- ja kuntoutussuunnitelman toteutumista sekä asukkaan toimintakykyä ja vointia arvioidaan sekä kirjataan asiakastietojärjestelmään päivittäin.

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

Asiakas on aina mukana hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa laadittaessa sekä hänen toiveensa ja mielipiteensä kirjataan suunnitelmaan. Asiakkaalle ja hänen omaisilleen annetaan palveluihin liittyvää ohjausta ja neuvontaa suunnitelman päivityksen yhteydessä.

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

Palvelukeskus Akuliinassa uudet hoito- ja kuntoutussuunnitelmat sekä muutokset jo olemassa oleviin hoito- ja kuntoutussuunnitelmiin käydään läpi tiimissä kuukausittain. Tiimin toimintaa koordinoi palveluvastaava ja hoito- ja kuntoutussuunnitelmien läpikäymisestä tiimissä vastaa omahoitajaparit.

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?

Palvelukeskus Akuliinan toiminta perustuu Yrjö ja Hanna Kotien perustana olevaan ihmis- käsitykseen, joka korostaa kunkin yksilön ainutlaatuisuutta, tarvetta toteuttaa itseään ja tulla kohdelluksi oman elämänsä asiantuntijana. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalipalveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Eettisyys sekä asiakkaan arvostava kohtaaminen ovat perusarvoja, joihin jokainen henkilöstön jäsen sitoutuu. Asukas on aina mukana hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisessa sekä häntä koskevassa päätöksenteossa ja hänen tahtonsa sekä toiveensa kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Hoitotyö tapahtuu asukkaan tahtoa ja toiveita kuunnel- len. Asukkaan toiveet ja tavoitteet kirjataan asukkaan yksilölliseen hoito- ja palvelu- suunnitelmaan ja sen toteutumista arvioidaan päivittäin. Asiakkaalle laaditaan aina asia- kasryhmästä riippumatta itsemääräämisoikeussuunnitelma. Itsemääräämisoikeussuunni- telma on kirjattu asiakastietojärjestelmään.

Palvelukeskus Akuliinassa kotihoidon asiakkaille laaditaan aina itsemääräämisoikeus- suunnitelma hoito- ja kuntoutussuunnitelman laadinnan yhteydessä. Itsemääräämisoi- keussuunnitelmaan kirjataan muun muassa yksilölliset itsemääräämisoikeutta vahvistavat ja tukevat menettelytavat sekä käytännöt. Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat en- sisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti itsemääräämis- oikeutta tukien ja vahvistaen rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Yrjö ja Hanna Kodeilla on ohjeistus itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteista ja käytännöistä. Ohjeistus löytyy IMS:stä (Dokumentit -> Palvelun tuottaminen/ Asia- kasasiat -> Asiakastyön ohjeet -> Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen).

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Palvelukeskus Akuliinassa pääsääntö hoidon toteuttamisessa on toimia yhteisymmärryksessä asukkaan kanssa. Rajoitustoimenpiteillä puututaan henkilöiden perusoikeuksiin, kuten henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen sekä liikkumisvapauteen, jotka on turvattu Suomen perustuslaissa. Palvelukeskus Akuliinassa on käytössä ainoastaan ovihälyttimet asukkaan henkilökohtaista vapautta ja liikkumisvapautta rajoittavana tekijänä. Ovihälytintä on käytössä vain niillä asukkailla, joiden sairauden tilan tai turvallisuuden vuoksi heidän liikkumista täytyy pyrkiä rajoittamaan tai seuraamaan.

Yrjö ja Hanna Kotien itsemääräämisoikeuden rajoittamisen yleiset periaatteet

- ✓ Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta
- ✓ Pääsääntönä hoidon ja palvelun toteuttamisessa on toimiminen yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa, jolloin ensisijaiset keinot ovat ohjaaminen ja asiakkaan tukeminen päätöksenteossa
- ✓ Toimintayksikössä tulee käydä laaja keskustelu, mikä on asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista sekä poistaa mahdolliset yleiset itsemääräämisoikeutta rajoittavat käytännöt ja toimintatavat
- ✓ Asiakkailla on oltava todellinen mahdollisuus päättää itseään koskevista asioista ja tehdä omat valintansa
- ✓ Itsemääräämisoikeus koskee kaikkia ihmisiä ja ulottuu myös jokapäiväisiin toimiin
- ✓ Asiakkaalle laaditaan yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja muiden sidosryhmien kanssa itsemääräämisoikeutta tukeva suunnitelma, joka sisältää muun muassa toimenpiteet ja keinot henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistamiseksi
- ✓ Jos rajoittamistoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava painava peruste
- ✓ Sosiaalipalveluissa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua
- ✓ Rajoittamistoimenpidettä ei saa käyttää esimerkiksi rangaistuksena taikka henkilöstön riittämättömyyden johdosta vaan ainoastaan henkilön itsensä tai toisen henkilön terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi.
- ✓ Yhden asiakkaan rajoittaminen ei saa johtaa muiden asiakkaiden rajoittamiseen
- ✓ Rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarpeellisuus arvioidaan aina tapauskohtaisesti sekä sovitaan aina työryhmän, omaisten ja hoitavan lääkärin kanssa, erityis- huollossa olevan asiakkaan osalta asiantuntijatiimin arvio on huomioitava
- ✓ Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset sekä kirjataan hoitosuunnitelmaan ja asiakkaan tietoihin vähintään seuraavin tiedoin:
 - o rajoituksen käyttö ja perusteet



- o asiakkaan näkemys häneen kohdistetun rajoituksen käytöstä ja perusteista
- o rajoituksen vaikutukset asiakkaaseen
- o rajoituksen alkamis- ja päättymisajankohta
- o rajoitusta koskevan ratkaisun tehnyt ja toimenpiteen suorittanut hoitaja
- ✓ Rajoittamistoimenpiteiden käyttö on voimassa määräajan (max 3 tai 6kk), jonka jälkeen rajoittamisen tarve on arvioitava uudelleen
- ✓ Rajoittamistoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen
- ✓ Jokainen rajoittamistoimenpide on aina arvioitava ovatko perusteet toimenpiteen käytölle olemassa juuri siinä tilanteessa sekä kirjattava asianmukaisesti päivittäiseen arviointiin ja seurantaan
- ✓ Asiakkaan suostumuksen perusteella rajoittamiseksi ymmärrettäviä toimenpiteitä voidaan käyttää, jos hän kykenee tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja sekä ymmärtämään käyttäytymisensä seuraukset. Suostumus on kirjattava asiakastietojärjestelmä Domacareen.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Palvelukeskus Akuliinassa on käytössä ainoastaan ovihälyttimet tarvittaessa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Palvelukeskus Akuliinan toiminta perustuu Yrjö ja Hanna Kotien perustana olevaan ihmis-käsitykseen, joka korostaa kunkin yksilön ainutlaatuisuutta, tarvetta toteuttaa itseään ja tulla kohdelluksi oman elämänsä asiantuntijana. Eettisyys sekä asiakkaan arvostava kohtaaminen ovat perusarvoja, joihin jokainen henkilöstön jäsen sitoutuu. Yhdessä henkilöstön kanssa ovat sovittuina noudatettavat toimintatavat sekä periaatteet ja näiden toteutumista arvioidaan asukkaiden, omaisten, yhteistyökumppaneiden sekä työtovereiden palautteiden perusteella.

Epäasiallista kohtelua tai vuorovaikutusta ilmetessä tapahtumien kulku pyritään aina ensisijaisesti selvittämään keskustellen asianomaisten henkilöiden kanssa ja tapauksesta riippuen keskusteluun otetaan mukaan omaiset ja/tai muut asukkaan verkostoon kuuluvat henkilöt.

Jos epäasiallinen kohtelu / käytös on tapahtunut henkilökunnan taholta, siihen suhtaudutaan erityisellä vakavuudella ja esimiehen käytettävissä ovat normaalit työnjohdolliset toimenpiteet (suullinen huomautus, kirjallinen varoitus ja työsuhteen päättäminen). Työyhteisössä havaitessaan epäasiallista kohtelua asukasta kohtaan henkilöstöllä on velvollisuus tuoda asukkaan epäasiallinen kohtelu esihenkilön tietoon.

Yrjö ja Hanna Kodeilla on henkilöstölle ohje SHL (1301/2014) 48§:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta sekä 49§:n mukaisesta työnantajan vastatoimikiellosta. Ohje on omavalvontasuunnitelman liitteenä sekä IMS- järjestelmässä (Dokumentit -> Palvelun tuottaminen / Asiakasasiat -> Asiakastyön ohjeet).

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

Asiakkaiden ja omaisten ilmoituksiin ja palautteisiin vastataan ja/tai tiedotetaan aina poikkeamaprosessin mukaisesti. Asiakkaan ja/tai omaisen kanssa käydään läpi tilanteen selvitykset sekä korjaavat toimenpiteet asian/tilanteen korjaamiseksi.

Asiakkaan osallisuus

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

Asiakkailla ja heidän omaisillaan on mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti suoraan palautetta, henkilöstölle, toimintayksikön palveluesimiehelle tai terveydenhuollon palveluista vastaavalle johtajalle. Palvelukeskus Akuliinassa on myös palautelaatikko, johon voi antaa kirjallista palautetta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös hoitosuunnitelmaa tehdessä ja päivitettyä. Asiakkaille ja heidän omaisilleen tehdään vuosittain asiakastyytyväisyyskysely, johon he voivat vastata anonyymisti. Lisäksi palvelunjärjestäjä toteuttaa omia asiakastyytyväisyyskyselyjä, joiden tulokset ovat toimintayksikön käytettävissä.

Palvelukeskus Akuliinassa Aukustin ja Akuliinan asukkaille järjestetään asukaskokoukset vuosittain. Lisäksi vähintään kerran kuussa on palveluesihenkilön infotunti asukkaille, jossa käsitellään sen hetkisiä ajankohtaisia asioita.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palautteet käsitellään poikkeama- ja palauteprosessin mukaisesti. Palautteiden yhteenvedot viedään käsiteltäviksi palvelujohdolle ja niiden perusteella pyritään kehittämään sekä parantamaan toimintaa organisaatitasolla.

Asiakaspalautteet käsitellään henkilökunnan kanssa palavereissa viikoittain ja niihin liittyvät korjaus- ja/ tai kehittämistoimenpiteet sovitaan toimintayksikössä.

Asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset käsitellään johtoryhmässä, yksikössä sekä asukkaiden kanssa palveluesihenkilön infotunnilla.

Palautteiden perusteella tehdään kehittämis- ja toimintasuunnitelmia, joiden toteutusta ja vaikutuksia arvioidaan yhteistyössä asukas- ja omaistoimikunnassa sekä asiakkaiden kanssa seuraavassa asiakastytyväisyyskyselyssä ja suorissa asiakkaiden kanssa käytävissä keskusteluissa. Koko organisaatioon liittyvien palautteiden pohjalta tehtyjä kehittämissuunnitelmia arvioidaan johtoryhmässä ja johdon katselmuksissa.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja

Palveluesihenkilö Jonna Iskala, puh 040 357 1661 ja jonna.iskala@yrjojahanna.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Antero Nissinen p. 044 718 3308

Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä lakiasioissa, avustaa muistutuksen teossa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi ja seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu 029 505 3050

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, jota ohjaa Kuluttajavirasto. Kuluttajaneuvoja ohjaa, tiedottaa, sovittelee ja seuraa markkinoita. Lisätietoa: www.kuluttajaneuvonta.fi

Suoraan asiakkaalle myytävien palvelujen osalta sopimukseen ja palveluun liittyvät erimielisyydet käsitellään kuluttajariita-asiana, mistä asiakkaalle annetaan tietoa sopimuksen tekemisen yhteydessä.

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

Muistutukseen tai kanteluun liittyvän selvityksen tekee ensisijaisesti toimintayksikön esihenkilö ja toimittaa sen palvelupäällikölle. Palvelupäällikkö laatii yhdessä toimintayksikön palveluesihenkilön kanssa kirjallisen vastauksen muistutukseen/ kanteluun mahdollisesti tarvittavine korjaustoimenpidesuunnitelmineen, joka toimitetaan muistutuksen / kantelun tekijälle viipymättä kuitenkin, viimeistään 4 viikon kuluessa muistutuksen jättämisestä. Muistutuksista, kanteluista ja niihin liittyvistä vastineista toimitetaan aina kopia palvelun järjestäjälle ja toimintayksikön sijaintikunnalle.



Muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten sisältö käydään läpi henkilöstön ja palvelujohdon kanssa. Muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten perusteella asetetut kehittämistoimenpiteet toteutetaan asetetun aikataulun mukaisesti yhteistyössä henkilöstön kanssa ja niiden toteutumista seurataan poikkeamaprosessin mukaisesti. Kehittämistoimenpiteiden perusteella tehdyt toimenpiteet ja/tai toiminnan sekä prosessin muutokset kirjataan omavalvontasuunnitelmaan.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle *2-4 viikkoa*

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Palvelukeskus Akuliinassa asukkaan kokonaisvaltaista toimintakykyä ja hyvinvointia tuetaan, asukasta ohjataan ja motivoidaan omatoimisuuteen sekä oman elämänsä ja arjen hallintaan. Asukasta kannustetaan, ohjataan ja autetaan pitämään yhteyttä omaisiinsa ja läheisiinsä. Asukkaita autetaan ja ohjataan löytämään sekä hyväksymään uusia mahdollisia harrastuksia ja viriketoimintoja. Asukkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan yksikössä toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan. Palvelukeskus Akuliinassa tehdään virikekalenteri kuukaudeksi kerrallaan ja se on nähtävillä Aukustin ja Akuliinan ilmoitustauluilla.

Asukkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa ja toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Viriketoiminta suunnitellaan asukaslähtöisesti ottaen huomioon asukkaiden toiveet ja kuntoisuus. Asukkailla on halutessaan aina mahdollisuus osallistua viriketoimintoihin. Palvelukeskus Akuliinassa vierailee myös vapaaehtoistyön toimijoita tai esiintyjä järjestäen toimintaa.

Viriketoiminnan toteutuksesta, asukkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa. Asukkaiden osallistuminen viriketoimintaan kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Asukkaille järjestetään myös erilaisia retkiä mm. torille, kesäteatteriin, konsertteihin, taidenäyttelyihin sekä kirkon ja seurakunnan järjestämiin tapahtumiin, joihin halukkaat voivat osallistua. Asukkailla on mahdollisuus omatoimiseen ulkoiluun halutessaan. Asukkaat voivat myös viettää aikaa asuntokohtaisella parvekkeellaan. Palvelukeskus Akuliinasta asukas voi ostaa ulkoilutuspalvelua tai hänet voidaan ohjata olemaan yhteydessä paikalliseen järjestöön.



Asukkailla on mahdollisuus tehdä kuntouttavia harjoitteita joko itsenäisesti tai ohjattuna yksikön tiloissa. Palvelukeskus Akuliinassa on pieni kuntosali, jossa viisi senioreille suunnattua kuntolaitetta. Lisäksi Siilinjärven kunnan liikunnanohjaaja käy kerran kuukaudessa pitämässä tuolijumppaa asukkaille. Asukkaalla on myös mahdollisuus ostaa fysioterapia ja kuntoutus palveluita Fysiosenioreilta oman tarpeen mukaan.

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

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutusta sekä asukkaiden toimintakykyä ja vointia arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Omahoitajat arvioivat tavoitteiden toteutumista hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti vähintään puolivuositain käyttäen apunaan päivittäisiä kirjauksia, iäkkäiden henkilöiden osalta RAI ja MMSE/CERAD arviointeja omaisten ja muiden hoitoon osallistujien arviointia sekä eri yhteistyöverkostojen palautteita. Palvelukeskus Akuliinassa pidetään puolivuositain yhteispalaveri Fysiosenioreiden fysioterapeutin kanssa asukkaan kuntoutumisen tukemiseksi.

Viriketoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, asukkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa ja viriketoiminnan toteutumisesta. Asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Palvelukeskus Akuliinassa toimii yksityisen yrittäjän ylläpitämä lounasravintola Siilin Sapuska. Ravintolasta asukkaat voivat ostaa lounasta, käyttää kahvilapalveluja sekä tarvittaessa tilata pitopalvelua.

Joillekin asukkaille lounas tulee kunnan ruokapalvelun kautta.

Asukkailla on mahdollisuus tilata kauppakassi palvelu toimittamaan ostokset suoraan kotiin. Palvelukeskuksen henkilökunta auttaa tilauksen tekemisessä ja ostoksien vastaanottamisessa sopimuksen mukaan.

Omaiset tai asukkaat itse käyvät ostamassa tarvitsemansa ruokatarvikkeet kaupasta ja valmistavat/lämmittävät ruoan itsenäisesti. Palvelukeskus Akuliinan henkilökunta auttaa aterioiden tarjolle laittamisessa ja lämmittämisessä sopimuksen mukaan.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Asukkaiden ruokavaliot ovat henkilökunnan ja ravintolan henkilökunnan tiedossa. Asukkaat osaavat myös kertoa mahdolliset ruokavaliot ja rajoitteet itsenäisesti.

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

Kotihoidon asukkaiden riittävää ravinnon saantia seurataan päivittäin ruokailujen yhteydessä silmämääräisesti. Lisäksi henkilökunta tarkkailee asukkaan jääkaapin sisältöä ja ruokien häviämistä jääkaapista.

Asukkaille, jotka eivät enää kykene huolehtimaan ruokailustaan itsenäisesti, pyydetään ateriakäynteihin palveluntarpeen arviointi ja palveluseteli kunnalta, jotta riittävä ravitsemus saadaan turvattua.

Kotihoidon asukkaiden painoa seurataan kuukausittain, jolloin mahdollinen nopea laihtuminen tulee esille.

Hygieniäkäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja turvallisuustasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja kuntoutussuunnitelmien mukaisesti?

Palvelukeskus Akuliinassa asukkaat asuvat omissa kodeissaan vuokralaisina ja vastaavat kotinsa siisteydestä ja pyykkihuollosta itse. Asukkaat voivat ostaa tukipalveluja palvelukeskuksesta tai omaiset/tukiverkko käy kodin siivoamassa ja pyykkihuollon huolehtimassa.

Kotihoidon henkilökunta huolehtii asukkaiden roskien viennistä käyntien yhteydessä sekä asunnon yleissiisteyden ylläpidosta. Asukkaan toimintakykyä pyritään ylläpitämään teemmällä toimintoja yhdessä asukkaan kanssa.

Yhteisten tilojen siisteydestä huolehtii ISS siivouspalvelut.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Palvelukeskus Akuliinassa noudatetaan hyvää käsihygieniaa. Yksikköön sijoiteltu käytävälle ja käsienpesupaikoille käsihuhdeannostelijoita, jotka ovat henkilökunnan, asukkaiden ja vierailijoiden saatavilla.

Asukastyössä toimitaan ammattitaitoisesti hygieniasäännösten mukaisesti ja noudatetaan pohjois-savon sairaanhoitopiirin infektiotyöryhmän suosituksia ja ohjeistuksia käsi- ja



muussa hygieniassa. Palvelukeskus Akuliinassa on hygieniavastaava, jonka tehtäviin kuuluu kouluttautua, hankkia tietoa ja välittää tiedot muun henkilökunnan käyttöön.

Epidemiatilanteissa noudatetaan Kuopion yliopistollisen sairaalan infektioyksikön eristys- suojaus- ja muuta ohjeistusta. Henkilöstön ja vierailijoiden suojausta käytetään ohjeistusten mukaisesti hoitotilanteissa, pyykkihuollossa sekä siivouksessa. Epidemiatilanteissa asukkaiden henkilökohtainen ja liinavaatepyykki pyritään pesemään asukkaan kotona. Asukkaiden liikkumista talon sisällä sekä ulkopuolella pyritään välttämään ja asukkaiden oireilusta ollaan tiiviissä yhteydessä hoitavaan lääkäriin. Asukkaat pyritään hoitamaan tarvittaessa mahdollisuuksien mukaan kotona eristyskäytänteiden mukaisesti. Yksikköön suuntaavia vierailuja vähennetään/pyritään välttämään epidemian aikana. Asukkaille, omaisille ja henkilökunnalle korostetaan käsihygienian ja mahdollisen suojautumisen tärkeyttä entisestään. Ruokailujen yhteydessä ruokailijat sekä ruokailussa avustajat käyttävät tehostetusti käsihuuhteita. Yhteisten tilojen ja kosketuspintojen puhdistusta tehostetaan epidemian aikana.

Yrjö ja Hanna Kodeilla on laadittuna varautumissuunnitelma ja toimintaohje epidemiatilanteiden varalle. Varautumissuunnitelmaa tarkistetaan valtakunnallisen epidemiatilanteen mukaisesti ja sitä sovelletaan alueellisten epidemiatilanteiden mukaisesti.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Palvelukeskus Akuliinassa asukkaiden pyykkihuollosta huolehtii asukas itse, omainen tai henkilökunta sopimuksen mukaan.

Yhteisten tilojen siivouksesta vastaa ISS

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Palvelukeskus Akuliinassa uusi työntekijä perehdytetään toimintatapoihin ja yksiköstä löytyy toimintaohjeet perehdytyskansiosta ko tilanteisiin.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Palvelukeskus Akuliinassa asukkaista otetaan perussairauden mukaan tarvittavia seurantoja lääkärin ohjeen mukaisesti. Asukkaan vointi huomioidaan päivittäisessä kirjauksessa ja voinnin muutoksista tehdyt havainnot raportoidaan seuraavalle vuorolle sekä sairaanhoitajalle.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Palveluesihenkilö/sh Jonna Iskala p. 040 357 1661



Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Yrjö ja Hanna Kodeilla on yhteinen lääkehoitosuunnitelmapohja, joka on laadittu Aino ja Eino Lääkehoitopalvelut Oy:n lääkitysturvallisuuden asiantuntijaproviisorin kanssa. Lääkehoitosuunnitelma laaditaan sen pohjalta toimintayksikkökohtaisesti yhteistyössä Aino ja Eino Lääkehoitopalveluiden lääkitysturvallisuuden asiantuntijaproviisorin kanssa. Toimintayksikön lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta ja toteutumisesta vastaa toimintayksikön palveluesihenkilö terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan ohjeistuksen mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma säilytetään yksikössä tulostettuna sekä sähköisenä. Palveluesihenkilö ja lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja vastaavat siitä, että henkilöstön saatavilla oleva lääkehoitosuunnitelma on ajantasainen. Suunnitelman vahvistaa Palvelukeskus Akuliinassa Yrjö ja Hanna Kotien alihankintakumppanin Aino ja Eino Lääkehoitopalveluiden lääkäri Eero Kitinoja. Suunnitelma tarkastetaan vuosittain ja aina tarvittaessa. Suunnitelmassa määritellään mm. henkilökunnan lääkehoito-oikeudet ja -velvollisuudet, lupakäytänteet ja osaamisen varmistaminen sekä keskitytään toimintayksikön toiminnan kriittisiin ja olennaisiin lääketurvallisuuden alueisiin.

Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa perehdytystä, omavalvontaa, laadun ja turvallisuuden varmistamista. Lääkehoitoprosessin omavalvonnan tarkoituksena on laadun varmistaminen ja kehittäminen, turvallisuus yhtenä tärkeänä laadun osa-alueena. Lääkehoitosuunnitelman päivittäminen, dokumentoitu kouluttaminen ja lukukuittaukset ovat omavalvontajärjestelmän osia, joilla pidetään henkilöstö tietoisina ajantasaisista lääkehoitoa koskevista ohjeista ja käytännöistä. Lääkehoitosuunnitelman jalkautuminen käytäntöön varmistetaan dokumentoidusti sisäisillä tarkastuksilla/auditoinnilla. Riskikohdista sekä suojaavien käytäntöjen jalkautumisesta ja riittävydestä saadaan tietoa raportointi- ja palautejärjestelmästä asiakkailta, omaisilta ja henkilökunnalta. Raportointi- ja seurantajärjestelmän toimivuuden edellytyksenä on organisaation avoin ja rakentava ilmapiiri. Huomiota ei kohdisteta yksilöihin, vaan poikkeamiin johtaneisiin syitä pyritään selvittämään sekä seuraamaan ja poikkeamista oppimiseen.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Palveluesihenkilö/sh Jonna Iskala p. 040 357 1661

Lääkäri Eero Kitinoja lääkehoitosuunnitelman ja dokumenttien osalta

Asukkaiden lääkehoidosta vastaa hoitava lääkäri.

Monialainen yhteistyö

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



Palvelukeskus Akuliinalla ei ole yhteistä asiakas- ja potilastietojärjestelmää kunnan ja sairaanhoitopiirin kanssa. Palvelukeskuksen hoitajille tieto siirtyy terveydenhuollosta asukkaan, omaisen/asianhoitajan tai muun toimijan kautta. Henkilökunta myös selvittää asukkaiden asioita puhelimitse soittamalla.

Siilinjärven kunnan palveluohjauksen palveluohjaajien kanssa tiedonsiirto tapahtuu puhelimitse ja tarvittaessa tapaamisin. Palveluntarpeen arvioinnit tapahtuvat lähes aina asukkaan kotona Palvelukeskus Akuliinassa.

Fysioterapeutin kanssa keskustellaan viikoitain asukkaiden voinnista sekä pidetään puoli-vuosittain palaveri asukkaiden asioista.

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?

Fyysinen turvallisuus

Toimintaympäristö ja tapaturmien ehkäisy:

Tavoitteena on luoda jokaiselle asukkaalle turvallinen asumisympäristö. Yksikössä on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma sekä turvallisuusselvitys, lisäksi henkilökuntaa koulutetaan toimimaan oikein hätätapauksissa. Pelastussuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa tai tarpeen vaatiessa ja käsitellään säännöllisesti henkilökuntapalaverissa. Alkusammutuskoulutus ja hätäensiapukoulutus järjestetään kahden vuoden välein yhteistyössä pelastustoimen kanssa. Vuosittaiset palotarkastukset toteutetaan pelastustoimen kanssa. Asukkaille ja henkilökunnalle järjestetään poistumisturvallisuus harjoitus kerran vuodessa. Henkilökunnalle järjestetään turvallisuuskävelyt vuosittain. Uusi työntekijä perehdytetään turvallisuus asioihin perehdytysuunnitelman mukaan.

Huoltoyhtiölle on vastuutettu palohälytin- ja sprinklerijärjestelmien toiminnan tarkastukset turvallisuussuunnitelman ohjeistuksen mukaisesti. Puutteet / epäkohdat tiloissa informoidaan välittömästi palveluesimiehelle ja/tai kiinteistöhuoltoon. Jokaisella asukkaalla on oikeus yhteisiin tiloihin ja niissä oleskeluun turvallisesti. Ympäristö pidetään esteettömänä ja riittävästi valaistuna. Asukashuoneissa kartoitetaan yksilölliset riskitekijät huomioiden asukkaan toimintakyky ja ne pyritään yhteistyössä poistamaan.

Vaaralliset aineet ja lääkkeet:

Tavoitteena on myrkytystapaturmien ehkäisy. Toimintayksikössä säilytetään kaikki pesuaineet lukituissa tiloissa, jolloin asiakkaat eivät pääse niihin käsiksi. Asukkaiden lääkeshoidosta, lääkeshoidon turvallisuudesta, lääkkeiden säilyttämisestä sekä hävittämisestä on ohjeistus yksikön lääkeshoitosuunnitelmassa.

Asukkaaseen kohdistuva fyysinen väkivalta / asiakkaan aggressiivinen käyttäytyminen:

Tavoitteena on, että jokaisella asukkaalla on fyysinen koskemattomuus. Henkilökunta ei käytä fyysisiä pakotteita ja rajoitteita tai väkivaltaa, tällaista ilmetessä työnantaja ryhtyy työnjohdollisiin toimenpiteisiin. Asukkaan aggressiivisesta/ uhkaavasta käyttäytymisestä raportoidaan aina kirjallisesti esimiehelle. Aggressiivisiä ja uhkaavia tilanteita varten on yksikköön laadittu erillinen ohjeistus. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä vartijaliikkeen kanssa. Palvelukeskus Akuliinan ulkopuolelle on asennettu kaksi valvontakameraa.

Asukkaan katoaminen:

Asukkaan katoamiselle on laadittu erillinen ohjeistus (IMS-> Dokumentit -> Palvelun tuottaminen / Asiakasasiat -> Asiakastyön ohjeet). Ohjeistuksessa on huomioitu yhteistyö poliisin kanssa.

Henkinen turvallisuus

Asukkaan epäasiallinen kohtelu:

Tavoitteena on jokaisen asukkaan henkinen koskemattomuus. Henkilöstön kohdellessa asukkaita epäasiallisesti, puututaan asiaan välittömästi ja siihen suhtaudutaan erityisellä vakavuudella. Näissä tilanteissa esimiehen käytettävissä ovat normaalit työnjohdolliset toimenpiteet (suullinen huomautus, kirjallinen varoitus ja työsuhteen päättäminen). Henkilökunnan huomattessa tai epäillessä asiakkaan joutuneen kaltoin kohdelluksi esim. omaisten tai ulkopuolisten toimesta tilanteeseen tulee puuttua mahdollisimman nopeasti ja siihen on laadittu yksikössä erillinen ohjeistus. Havainnon tekevä työntekijä, ilmoittaa asiasta välittömästi esimiehelle, joka vie asiaa eteenpäin tilanteesta riippuen poliisille, sosiaalityöntekijälle tai terveydenhuollon viranomaisille.

Hoidon jatkuvuus:

Toimintayksikössä on käytössä omahoitajuus, jolloin jokaisella asukkaalla on nimetty omahoitaja, joka on hänen asioidensa asiantuntija. Omahoitaja on myös yhteyshenkilö yksikön ja eri hoitoon osallistuvien tahojen välillä. Yksikössä on sovittu menettelytavat tiedon kulkuun sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaisten kanssa. Hoidon jatkuvuus turvataan myös riittävällä kirjaamisella sekä raporteilla vuoron vaihtuessa. Kirjaamisesta ja tiedottamisesta löytyvät yksikössä ohjeistukset. Asiakkaiden palveluohjaus kuuluu esimiehen ja henkilöstön tehtäviin ja asiakkaita ohjataan tarvittaessa palveluiden ja tukien piiriin hakeutumisessa.

Asiakkaan taloudellinen turvallisuus:

Asukkaiden rahavarat ovat henkilökohtaiset ja asukkaiden rahat ovat heillä kotona säilytyksessä. Palvelukeskus Akuliinan henkilökunta ei käsittele asukkaiden rahavaroja. Tarvittaessa henkilöstö ohjaa asukkaan edunvalvonnan piiriin ja tarvittaessa tehdään ilmoitus sosiaalityöntekijälle sosiaalipalveluiden tarpeesta.

Kaikkia turvallisuuden osa-alueita pyritään toiminnassamme koko ajan kehittämään yhdessä asukkaiden, omaisten, muiden yhteistyö verkostojen ja viranomaisten sekä henkilökunnan kanssa. Lisäksi suurelta osin asiakasturvallisuuden kehittämiseen vaikuttavat henkilökunnan osaamisen kehittäminen sekä johtaminen. Yksikössämme koulutetaan henkilökuntaa sekä esimiehiä vuosittain koulutussuunnitelman mukaisesti.

Henkilöstö

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Palvelukeskus Akuliinassa on neljä vakituista työntekijää: palveluesihenkilö/sairaanhoitaja sekä kolme lähihoitajaa. Tukipalvelutyöntekijöitä on kaksi. Tuntityötä tekeviä lähihoitajia ja hoiva-avustajia on seitsemän. Palvelukeskus Akuliinan toiminta ei perustu mitoitukseen. Henkilöstö sijoitetaan työvuoroihin asiakkaiden läsnäolon sekä palvelutarpeen mukaisesti ja pääsääntöisesti aamuvuorossa työskentelee 2 hoitajaa ja iltavuorossa 2 hoitajaa. Hoitajat ovat Palvelukeskus Akuliinassa töissä klo 7-21.

Palvelukeskus Akuliinassa on sen asiakasmäärästä sekä asiakkaiden palveluntarpeen mukaan riittävä sekä toimintayksikkökohtaisten toiminnan ehtojen ja vaatimusten asettama määrä henkilöstöä. Toimintayksiköiden henkilöstö muodostuu hoito- ja huolenpitotyötä, terveyden- ja sairaanhoitoa, hallinnollista työtä ja avustavia tehtäviä tekevästä työntekijöistä. Hoitohenkilökunta muodostuu sairaanhoitajista ja lähihoitajista. Henkilökuntarakenne vastaa aina toimintayksikön asiakkaiden määrää sekä palveluntarvetta, kelpoisuusvaatimuksia, sopimusten asettamia laatuvaatimuksia sekä valvontaohjelmien säädöksiä. Henkilöstömitoituksen riittävyttä asiakkaiden tarpeisiin nähden seurataan säännöllisesti kuukausiraportoinnin avulla.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Palvelukeskus Akuliinan toiminnan periaatteena on, että vaadittava paikalla olevien asukkaiden mukainen henkilöstömäärä säilytetään aina myös poissaolotapauksissa. Yksikkö pyrkii käyttämään samoja ns. sijaisringissä olevia sijaisia, jotta henkilöstön vaihtuvuus olisi mahdollisimman pieni. Ensisijaisesti käytetään ammattitaitoista henkilökuntaa



tai loppuvaiheen opiskelijoita, joilla on riittävä osaaminen tehtävien hoitamiseen. Sijaishankinnassa varmistetaan aina riittävä lääkelupien omaavien hoitajien määrä työvuorossa. Yövuoroissa on oltava aina ammattitaitoinen sekä yksikön lääkeluvan omaava henkilö. Sijaishankinnan periaatteista sekä pitkien sijaisuuksien rekrytoinnista vastaa esimies, äkillisten poissaolojen sijaishankinnasta vastaa päivällä virka-aikaan esihenkilö ja iltaisin sekä viikonloppuisin yksikön lähihoitajat. Jokaiseen työvuoroon on määritetty vuorosta vastaava hoitaja, jonka tehtävä on käynnistää sijaisen hankinta puuttuviin vuoroihin.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Yksikössä on jatkuvan arvioinnin malli henkilöstöressurssitarpeesta ja resursointi suunnitellaan asiakaslähtöisesti. Sijaisrinkiä ylläpidetään aktiivisesti ja varmistetaan, että ringissä on henkilöitä, jotka täyttävät ammattitaitovaatimukset sekä henkilöitä, jotka pystyvät lyhyelläkin varoitusaikalla ottamaan sijaisuuden vastaan.

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

Palveluesimiehen hallinnollisten tehtävien ja hoitotyön osuus on määritelty toimintayksikön toimiluvassa. Jos toimiluvassa palveluesimies on osittain laskettu yksikön mitoittamiseen, arvioidaan palveluesimiehen osallistuminen käytännön työhön aina kuitenkin toimintayksikkökohtaisesti huomioiden toimintayksikön kokonaistilanne sekä varmistaen, että palveluesimiehellä on riittävästi työaika tehtäviensä sekä vastuidensa hoitamiseen.

Palveluesimiehen tukena omavalvonnan suunnittelussa ja toteuttamisessa sekä toiminnan johtamisessa ja organisoinnissa on palvelupäällikkö, henkilöstö- ja kehittämisjohtaja sekä laatu- ja myyntijohtaja. Palveluesimies työskentelee toimistotyöajassa liukuvalla työajalla. Palveluesimiehellä on mahdollisuus vaikuttaa sekä organisoida työnsä toiminnan kannalta tarkoituksenmukaisella tavalla liukuman sekä sovitun säännöllisen työajan puitteissa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Palvelukeskus Akuliinan henkilöstön rekrytoinnista päättää resurssitarpeen perusteella palveluesimies yhdessä palvelupäällikön kanssa. Yrjö ja Hanna Kotien rekrytoinneissa käytetään työtehtävän luonteen mukaan rekrytointikanavina sisäistä hakua, sidosryhmäverkostoja, suorahakua ja/tai internet- rekrytointipalveluita. Henkilöstön valinnassa painotetaan ammattitaitoa, osaamista, kyseisen henkilön sopivuutta työtehtävään ja työyhteisöön sekä oikeanlaista asiakaspalveluasennetta. Rekrytointiprosessissa esimiehillä on tukena palvelupäällikkö, henkilöstökoordinaattori sekä henkilöstö- ja kehittämisjohtaja.

Henkilön suositukset, opinto- ja työtodistukset sekä Valviran JulkiTerhikki/ JulkiSuosikki-rekisteristä ammatinharjoittamisoikeus ja/tai rekisteröinti tarkistetaan ennen valintaa työtehtävään. Henkilöstön riittävä suomenkielen taito varmistetaan palveluesimiehen arvioinnilla haastattelutilanteessa.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Esimiehen perehdyttämisvastuu on palvelupäälliköllä. Toimintayksiköissä työntekijän perehdytyskokonaisuuden organisoinnista ja toteutuksesta on päävastuussa esimies. Lääkehoidon perehdytyksestä vastaa toimintayksikön sairaanhoitaja lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Kokonaisperehdytyksen kesto riippuu työtehtävästä sekä henkilön perehdytystarpeesta ja osaamisesta. Perehdytys sisältää mm. tietoa organisaatiosta, omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmat, asiakas- ja potilastietojen käsittelyn, tietosuoja-asiat, lääkehoito, laitteet ja tarvikkeet sekä asiakastyö. Perehdytyksen runko on HR-järjestelmässä, johon kirjataan perehdytyksen eteneminen ja sen suorittaminen. Palvelukeskus Akuliinassa on kirjalliset perehdytysohjelma sekä perehdytyskansio, joissa on huomioitu toimintayksikön erityispiirteet.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Palvelukeskus Akuliinassa palveluesihenkilö arvioi henkilöstön ammatillista osaamista kerran vuodessa käytävien kehityskeskustelujen, henkilöstöltä esille nousseiden tarpeiden sekä riskien arvioinnin ja hallinnan perusteella. Yrjö ja Hanna Kodeissa laaditaan edellä mainittuihin perustuen vuosittain henkilöstö- ja koulutussuunnitelma. Koulutussuunnitelman toteutumista tarkastellaan yhteistoimintalain mukaisesti ja se on pohjana seuraavan vuoden suunnitelmalle. Koulutussuunnitelma päivitetään vuosittain ennen vuodenvaihdetta.

Palvelukeskus Akuliinan henkilökunnalla on käytössään Skhole koulutusjärjestelmä, jossa on tarjolla erilaisia verkkokoulutuksia. Vastuualueisiin liittyviin koulutuksiin työntekijät voivat hakeutua omaehtoisesti tarpeen mukaan sopien asiasta ensin esihenkilön kanssa.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Yrjö ja Hanna Kodeilla on henkilöstölle ohje SHL (1301/2014) 48§:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta sekä 49§:n mukaisesta työnantajan vastatoimikiellosta. Ohje on omavalvontasuunnitelman liitteenä sekä IMS- järjestelmässä (Dokumentit -> Palvelun tuottaminen / Asiakasasiat -> Asiakastyön ohjeet). Ilmoitus tehdään IMS-järjestelmässä Raportit-



välilehdellä raportilla ”Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta” ja vastuuhenkilöksi osoitetaan toimintayksikön palveluesihenkilö.

ILMOITUKSEN KÄSITTELY

Työntekijä kirjaa ilmoituksen IMS:n raporttiin välittömästi, kun hän havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Raportille kuvataan asiakkaaseen kohdistuva epäkohta tai uhka. Asiakastietoja ei kirjata raportille, ilmoituksen vastaanottaja (toimintayksikön esimies) selvittää ilmoittajalta kenestä asiakkaasta on kyse. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään.

Työntekijä osoittaa raportin toimintayksikön esimiehelle, joka kuittaa raportin vastaanotetuksi. Raportti lähtee tiedoksi palvelupäällikölle, esimies tekee välittömästi tarvittavat selvitykset sekä suunnittelee toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi yhteistyössä palvelupäällikön ja henkilöstön kanssa. Esimies kirjaa selvitykset ja toimenpiteet raporttiin sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Palvelupäällikkö tarvittaessa pyytää tai ohjeistaa esimiehen pyytämään ohjeita ja neuvoa kunnan sosiaalihuollon johtavalta viranhaltijalta tai valvonnan vastuuhenkilöltä.

Raportti tulostetaan ja toimitetaan viivytyksettä kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle/ valvonnan vastuuhenkilölle viimeistään 3-5 päivän kuluessa tai sijaintikunnan ohjeistuksen mukaisesti. Toimintayksikköön jätetään kopio ilmoituksesta.

Kunnan sosiaalihuollon johtava virkamies tai valvonnan vastuuhenkilö käy läpi epäkohdan tai sen uhan ilmoituksen ja mihin toimenpiteisiin on ryhdytty, tarvittaessa ohjeistaa ja neuvoo palvelun tuottajaa. Kunnan sosiaalihuollon johtava viranhaltija tai valvonnan vastuuhenkilö arvioi, onko tehdyt toimenpiteet riittävät, tekee lomakkeeseen omat merkinnät ja mahdolliset lisäykset.

Kunnan sosiaalihuollon johtava viranhaltija tai valvonnan vastuuhenkilö arkistoi lomakkeen ja toimittaa kopion toimintayksikön esimiehelle, sosiaaliamiehelle ja vakavista epäkohdista menee tieto myös aluehallintovirastoon.

Yksikön esimies liittää palautuneen lomakkeen raporttiin, joka menee tiedoksi palvelupäällikölle sekä palvelujohdolle. Raportti käsitellään kunnan tekemien merkintöjen osalta henkilökunnan kanssa sekä palvelujohdossa ja tarvittavat toimenpiteet toteutetaan viivytyksettä sekä kirjataan omavalvontasuunnitelmaan ja raportille.

SEURANTA

Ilmoitukset käsitellään toimintayksiköissä sekä palvelujohdossa. Toimintayksiköiden työntekijöiden tulee olla tietoisia sovituista toimenpiteistä sekä käytännöistä. Ilmoitusten perusteella kehitetään toimintayksiköiden ja organisaation toimintaa. Ilmoitusten vaikuttavuutta toiminnan parantamiseen ja kehittämiseen seurataan sekä arvioidaan toimintasuunnitelmien arvioinnin yhteydessä 3:n kuukauden välein toimintayksiköissä omavalvonnalla sekä palvelujohdossa.



Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Palvelukeskus Akuliinassa asukkaat asuvat vuokralaisina omissa kodeissaan, joissa on tavallisesti 1-2h, tupakeittiö, kylpyhuone/wc. Oman kodin lisäksi Akuliinassa on asukkailla käytettävissään varastotilat, kerhotiloja, yhteisiä auloja sekä saunatilat. Yhteiset tilat ovat kaikkien asukkaiden ja omaisten käytettävissä.

Muuttaessaan asuntoonsa asukas saa sisustaa ja kalustaa kotinsa omilla tavaroilla.

Omaiset voivat vierailla ja yöpyä asukkaiden luona. Omaisten käytettävissä on myös Akuliinan puolella oleva Kivitasku, jonne mahtuu majoittumaan kaksi henkilöä. Kivitaskusta menee hinnaston mukainen vuorokausi vuokra.

Teknologiset ratkaisut

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

Palvelukeskus Akuliinassa on ILOQ lukitus kaikissa ovissa.

Aukustin rakennuksessa on ovisummerit sekä kuvayhteys ulko-ovelle.

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

Asukkaat tekevät tarvittaessa sopimuksen turvapalveluiden käyttämisestä Siilinjärven kunnan kanssa. Asukkaalla voi olla käytössään ovihälytintä tai turvaranneke. Hälytykset tulevat päiväaikaan Akuliinan hoitajien puhelimeen ja yöaikaan Siilinjärven kunnan kotihoitolle. Kotihoito ilmoittaa seuraavana aamuna Akuliinan henkilökunnalle puhelimitse tai tekstiviestillä tulleesta hälytyksestä. Hälytyskäynti kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Siilinjärven kunta palveluohjaaja Minna Koskinen

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Palvelukeskus Akuliinassa apuvälineiden kartoittaminen tapahtuu hoitajien toimesta, minkä jälkeen pyydetään omaista olemaan yhteydessä kunnan apuvälinelainaan. Tarvittaessa palvelukeskuksen henkilökunta voi olla yhteydessä ja lainata tarvittavat apuvälineet. Mikäli asukas on kotiutumassa toimenpiteestä, apuvälineiden kartoitus tehdään jo ennen kotiutumista hoitavassa yksikössä. Lainattujen apuvälineiden palauttamisesta vastaa omaiset.

Palvelukeskus Akuliinassa laitevastaava vastaa henkilökunnan käytössä olevien laitteiden huolloista ja korjauksista sekä huoltojen dokumentoinnista. Aukkaiden käytössä olevien terveydenhuollon laitteiden huollosta vastaa asiakas itse tai omainen.

Yrjö ja Hanna Kodeilla on laadittuna terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmä (IMS-> Dokumentit -> Palvelun tuottaminen / Asiakasasiat -> Terveydenhuollon omavalvonta -> Laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmä), johon on määritetty laiteturvallisuuden pääperiaatteet, joilla vaikutetaan terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden käytön turvallisuuteen. Laiteturvallisuuden seuranta on osa omavalvontaa. Laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmän mukaisesti toimintayksiköissä on nimettyinä laitevastaava, ajantasaiset laiteluettelot, laitekortit sekä henkilöstön koulutuksen ja perehdytyksen seuranta. Toimintayksikön palveluesimies vastaa laiteturvallisuuden pääperiaatteiden ja ohjeistusten noudattamisesta toimintayksikössä.

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

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmä sisältää ohjeistuksen vaaratilanneilmoitusten tekemisestä. Vaaratilanne raportoidaan myös IMS-järjestelmässä vaara-, uhka- tai haittatapahtumaraportilla.

Laitevastaavan tiedot

Laitevastaava Anni Wilen, anni.wilen@yrjojahanna.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Uudelle työntekijälle opastetaan Mobiili DomaCare järjestelmän käyttö ja sitä kautta kirjaaminen. Uudelle työntekijälle kerrotaan Palvelukeskus Akuliinan kirjaamisen periaatteet käytännön perehdytyksen yhteydessä.

Palvelukeskus Akuliinassa on kirjaamisen ja DomaCarejärjeselmän vastuuhenkilö, joka perehdyttää kirjaamiseen kädestäpitäen käytännössä.

Skhole koulutusjärjestelmässä on myös kirjaamisen verkkokurssi, jonka uusi työntekijä opiskelee perehdytyksen yhteydessä.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Palvelukeskus Akuliinassa on käytössä Mobiili DomaCare, jota henkilökunta käyttää kirjaamiseen heti asukaskäynnin päätyttyä.

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

Yrjö ja Hanna Kodeilla on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä. Järjestelmään on henkilökunnalla henkilökohtaiset tunnukset ja käyttöoikeudet työtehtävien mukaisesti. Kunta on palvelun järjestäjänä (ml. palveluseteli) palvelussa syntyvien asiakas- ja potilasasiakirjojen henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Toimintayksikkö noudattaa asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittelyssä aina sijaintikunnan voimassa olevaa ohjetta asiakirjojen käsittelystä ja rekisterinpidosta.

Palvelukeskus Akuliinan henkilökunta suorittaa tietoturvakoulutuksen Skhole koulutusjärjestelmässä vuosittain.

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

Yrjö ja Hanna Kodeilla on erillinen tietosuojasuunnitelma, jossa ohjeistetaan tietosuojan liittyvissä asioissa sekä lisäksi erillinen arkistointiohjeistus. Ohjeistukset löytyvät IMS- järjestelmästä (IMS -> GDPR Tietosuoja). Henkilöstön perehdytysohjelmaan sisältyvät tietosuojaan, salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen sekä asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyvät asiat, jolloin henkilöstö perehdytetään perehdytysohjelman mukaisesti. Tietoturva-asioihin perehdyttäminen on toimintayksikön esimiehen vastuulla, mutta jokainen työntekijä on velvollinen perehdyttämään sekä opastamaan tietosuojaan liittyvissä asioissa. Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen ja henkilökunnalla se sisältyy työsuojimukseen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Yrjö ja Hanna Kodit
Sirkku Rannikko

p. 050 374 9907, fax. 020 742 9889

sirkku.rannikko@yrjojahanna.fi

Yrjö & Hanna Oy/ Yrjö ja Hanna Hoivapalvelut Oy
Elimäenkatu 25-27, 05100 Helsinki

Toimintayksikön tietosuoja asioista vastaava henkilö
Palveluesihenkilö Jonna Iskala p. 040 357 1661 jonna.iskala@yrjojahanna.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Henkilökunnan ensiaputaitojen kehittäminen

Yksikön kirjaamisen käytänteiden kehittämisen jatkaminen

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Siilinjärvi 29.11.2022

Allekirjoitus Jonna Iskala