



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

KURKELANHOVI

2025

YRJÖ JA HANNA
KODIT

SISÄLTÖ

1 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	4
1.1. Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt	5
1.2. Omavalvontasuunnitelman seuranta	5
1.3. Omavalvontasuunnitelman julkisuus.....	6
2 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	6
2.1. Palveluntuottaja.....	6
2.2. Palveluyksikön perustiedot.....	6
2.3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	6
2.3.1. Toiminta-ajatus.....	7
2.3.2. Toimintaperiaatteet, arvot ja laatuvaatimukset	8
3 ASIAKASTURVALLISUUS.....	10
3.1. Vastuu palveluiden laadusta	13
3.1.1 Miten palveluiden asiakasturvallisuus varmistetaan konkreettisesti.....	13
3.1.2 Hygieniakäytänteet ja infektiot.....	14
3.2. Asiakkaan asema ja oikeudet.....	15
3.2.1 Hyvinvointialueen sijoittamat asukkaat, palveluseteliasukkaat	15
3.2.2 Itsemaksavat asukkaat	16
3.2.3 Asiakkaan tiedonsaantioikeus.....	17
3.2.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu	17
3.2.5 Ilmoitusvelvollisuus.....	18
3.2.6 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	19
3.2.7 Asiakas-, palvelu- ja hoitosuunnitelma	20
3.3. Muistutusten käsittely.....	22
3.4. Henkilöstö	24
3.4.1 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	24
3.4.2 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	25
3.5. Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	26
3.6. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	27
3.7. Toimitilat ja välineet.....	28

3.8.	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	28
3.9.	Lääkehoitosuunnitelma	30
3.10	Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat.....	31
3.11	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	32
4	OMAAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	33
4.1.	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	33
4.2.	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 33	
4.3.	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	34
4.3.1.	Riskienhallinnan työnjako	34
4.3.2.	Riskien tunnistaminen	35
4.3.3.	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen.....	36
4.3.4.	Korjaavat toimenpiteet	37
4.3.5.	Ostopalvelut ja alihankinta.....	38
4.4.	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	38
5	OMAAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	38
5.1.	Toimeenpano.....	39
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	39

YRJÖ JA HANNA
KODIT

1 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaevalvontasuunnitelman laatimisessa on otettu huomioon valvontalain 31 §:n 2 momentin mukainen Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) antama määräys omaevalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta.

Yrjö ja Hanna Kotien omaevalvontaohjelma toimii ohjaavana dokumenttina suhteessa tälle palveluysikkökohtaiselle omaevalvontasuunnitelmalle. Omaevalvontasuunnitelma on päivittäistä arjen työtä ohjaava asiakirja, johon on kirjattu kaikki keskeiset prosessit ja toimenpiteet havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi.

Palveluysiköstä käytetään viestinnässä yleisnimeä Yrjö ja Hanna Koti tai palveluysikön luvassa olevaa nimeä. Lainsäädännön edellyttämässä dokumenteissa käytetään termiä palveluysikkö ja/ tai palvelupiste.

Omaevalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö on määräytynyt palveluysikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan. Omaevalvontasuunnitelma kattaa kaikki palveluysikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien Yrjö ja Hanna Kotien omana toimintana tuotetut palvelut, ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut sekä palvelusetelillä tuotetut palvelut.

Omaevalvontasuunnitelmassa on kuvattu toiminnan keskeiset riskit sekä miten Yrjö ja Hanna Kotien organisaatio sekä palveluysikössä toimiva henkilökunta valvoo palveluysikköön kuuluvien palveluiden laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta ja asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä. Omaevalvontasuunnitelma toimii palveluysikössä päivittäisenä toiminnan työvälineenä, joka ohjaa henkilökunnan arjen työtä ja toimintaa.

Yrjö ja Hanna Kodeissa omaevalvonta on oleellinen osa laadunhallintajärjestelmää. Omaevalvontasuunnitelman laatii Kodin johtaja yhdessä henkilökunnan kanssa. Suunnitelman laadinnassa otetaan huomioon muun muassa asiakkailta, läheisiltä ja henkilökunnalta saatu palaute.

Omaevalvonnalla varmistetaan palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Yrjö ja Hanna Kotien laatu- ja kehitystiimi vastaa omaevalvontasuunnitelmassa organisaatiokohtaisten prosessien kuvaamisesta. Yrjö ja Hanna Kodissa on organisaatiokohtainen omaevalvontasuunnitelmapohja, joka täydennetään ja tarkennetaan palveluysikkö- ja palvelupistekohtaisesti.

Kurkelanhovin henkilökunta osallistuu omaevalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen. Kurkelanhovin kodin johtaja käy keskustelua henkilökunnan kanssa omaevalvontasuunnitelman laatimisesta ja suunnitelman sisällöstä. Henkilöstö osallistuu omaevalvontasuunnitelman laatimiseen kertomalla mielipiteitään ja havaintojaan asukastyöhön, työympäristöön ja henkilöstöön liittyen. Havainnot otetaan huomioon omaevalvontaa suunniteltaessa. Kvartaa-

leittain suunnitelma käydään kokonaisuudessaan läpi henkilökunnan kanssa. Laatuportti ilmoitusten tapahtumat ja toimenpiteet otetaan huomioon omavalvontasuunnitelman päivityksessä.

Henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

1.1. Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

Kodin johtaja vastaa palveluyksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta. Kodin johtaja laatii suunnitelman yhdessä henkilökunnan kanssa. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman teossa on ollut mukana: Kodin Johtaja, sairaanhoitajat ja lähihoitajat.

1.2. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Oma-
valvonnan toteuttaminen on olennainen osa Yrjö ja Hanna Kotien laadunhallintaa sekä laatu¹järjestelmää ja se on osa henkilökunnan sekä opiskelijoiden perehdytysohjelmaa. Oma-
valvonnan toteuttaminen on siten 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 Kodin johtajalle mahdollisista havaitsemistaan päivitystarpeista. Henkilökunta perehtyy omavalvontasuunnitelmaan aina päivitysten yhteydessä ja mikäli he huomaavat, että suunnitelma ei ole ajantasainen, ei vastaa toimintaa tai siellä on virheitä, ilmoittavat he asiasta Kodin johtajalle.

Oma-
valvontasuunnitelman toteutumista seurataan omavalvontaohjelman mukaisesti Kurkelanhovin sisäisellä seurannalla omavalvonnan vuosikompassin mukaisesti: kodin johtaja ja henkilökunta kukin osaltaan. Vuosikompassin henkilökunta löytää intrasta, polku; ohjeet arkeen →Toiminnan suunnittelu ja arviointi. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä ilmoitus-
taululla ja Yrjö ja Hanna Kotien kotisivuilla. Hyvinvointipalveluiden johto arvioi Kurkelanhovin toimintaa yhdessä Kodin johtajan kanssa, ohjeistaa palveluyksikköä ja varmistaa osaltaan ohjeistuksillaan siitä, että sosiaalihuollon palveluja annettaessa toiminta täyttää sille laissa tai sen nojalla annetuissa säännöksissä sekä määräyksissä asetetut vaatimukset. Kodin johtajan vastuulla on päivittää omavalvontasuunnitelma aina, kun päivitystä vaativa muutos toiminnassa tapahtuu tai toimintaa kehitetään.

Oma-
valvontasuunnitelma päivitetään yhdessä henkilökunnan kanssa, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun, toimintaohjeisiin ja asukasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, kuitenkin vähintään vuosittain omavalvonnan vuosikompassin mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma käydään osissa läpi henkilöstön kanssa päivityksen jälkeen. Omavalvontasuunnitelmat säilytetään 10 vuotta sähköisessä muodossa.

1.3. Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Kurkelanhovin omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä ja saatavilla yksikön ilmoitustaululla, henkilökunnan toimistossa sekä Yrjö ja Hanna kotien internet-sivuilla. Kodin johtaja vastaa, että julkisesti saatavilla oleva omavalvontasuunnitelma on ajantasainen.

2 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

2.1. Palveluntuottaja

Palveluntuottajan nimi: Yrjö ja Hanna Hoivapalvelut Oy

Y-tunnus: 2770642-5

Yhteystiedot: Leppäsuonkatu 4, 00100 Helsinki

2.2. Palveluyksikön perustiedot

Nimi: Kurkelanhovi

Katuosoite: Sipiläntie 1

Postinumero: 37800 Postitoimipaikka: Toijala

Vastuuhenkilö (valvontalain 10 §:n 4 momentti): Anne- Mari Turunen

Puhelin: 0401681655

Sähköposti: anne-mari.turunen@yrjoja-

hanna.fi

2.3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikössä tuotetaan seuraavia palveluja:

- Ikäihmisten yhteisöllinen asuminen (Pirha)
- Vammaisten yhteisöllinen asuminen (Pirha)
- Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien yhteisöllinen asuminen (Pirha, Varha)
- Kevyt mielenterveys- ja päihdekuntoutujien yhteisöllinen asuminen. (Pirha)
- Senioriasumista (itsemaksavat)

Palvelut tuotetaan Pirkanmaan Hyvinvointialueen alueella Toijalassa niin Pirkanmaan hyvinvointialueelle kuin myös Varsinais- Suomen hyvinvointialueelle.

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohda: 22.11.2023

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Ilmoituksenvaarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Palveluala, joka on rekisteröity: Ikäihmisten yhteisöllinen asuminen, mielenterveys- ja päihdekuntoutujien yhteisöllinen asuminen, vammaisten yhteisöllinen asuminen.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Ostopalvelujen tuottajat Ateriapalvelut: Feelia oy, siivous: Lassila& Tikanoja, kiinteistöhuolto:

Kotikatu, Turvapuuhelinpäivystys & yöhoiva: Addsecure.

Yrjö ja Hanna Kodit vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

2.3.1. Toiminta-ajatus

Yrjö ja Hanna Kotien toiminnan tarkoituksena on tukea ja edistää vanhusten, vammaisten ja muiden päivittäisissä toiminnoissa apua tarvitsevien henkilöiden hyvinvointia, toimintakykyä sekä merkityksellistä elämää. Perustehtävämme on tuottaa turvallisia ja yksilöllisiä asumis-, tuki- ja hoivapalveluita arjen askareissa apua tarvitseville ihmisille. Tavoitteenamme on asukkaana itsenäinen ja mielekäs elämä turvallisessa yhteisössä.

Kurkelanhovin toiminta-ajatus perustuu Yrjö ja Hanna Kotien toiminnan tarkoitukseen ja perustehtävään. Kurkelanhovin toiminta-ajatus on tuottaa asumis-, tuki- ja hoivapalveluita ikäihmisille, mielenterveys- ja päihdekuntoutujille sekä vammaisille henkilöille. Tarjoamme asukkaalle turvallisen ja virikkeellisen ilmapiirin. Asukkaamme saavat arjessaan tarvitsemaansa apua, hoivaa, kuntoutusta, tukea ja seuraa yksilöllisesti.

Kurkelanhovissa on asukkaan elämän loppuvaiheessa mahdollisuus saattohoitoon. Saattohoito järjestetään aina yksilöllisen tarpeen mukaan ja yhteistyössä Pirkanmaan hyvinvointialueen kanssa. Laskimonsisäisestä lääkehoidosta ja vaativasta kipulääkityksestä (esim. kipupumput) vastaa kotisairaala/muu terveydenhuollon yksikkö. Jokainen hoitaja käy viimeistään kevään 2025 aikana THL:n saattohoitopassin.

Kurkelanhovin toiminta perustuu lainsäädäntöön ja laatusuositukseen muun muassa Lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980, Sosiaalihuoltolakiin 30.12.2014/1301, Lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, Lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, Laatusuositukseen aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palve-

lujen turvaamiseksi 2024–2027, Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden kehittämissuositukseen STM 2007:13, Hallintolakiin 434/2003, Suomen perustuslakiin 11.6.1999/ 731, STM 2021, Turvallinen lääkehoito-opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen.

2.3.2. Toimintaperiaatteet, arvot ja laatuvaatimukset

Yrjö ja Hanna Kotien toiminnan perustana oleva ihmiskäsitys korostaa kunkin yksilön ainutlaatuisuutta, tarvetta toteuttaa itseään ja tulla kohdelluksi oman elämänsä asiantuntijana. Toiminnan tavoitteena on edistää yksilöllisesti asiakkaiden hyvinvointia, laadukkaiden palveluiden avulla.

Hyvän palvelun tuottamista ohjaavat Yrjö ja Hanna Kotien arvot: **Eettisyys, Kohtaaminen ja Jatkuvuus.**

Kurkelanhovin arvot tarkoittavat päivittäisessä toiminnassa seuraavaa:

Eettisyys; Toimimme avoimesti ja rehellisesti ihmisarvoa kunnioittaen ja säädöksiä noudattaen.

Kohtaaminen; Kuuntelemme asiakkaita heidän itsemääräämisoikeuttansa kunnioittaen. Arvostamme yhteistyökumppaneitamme ja työtovereita sekä huolehdimme työyhteisömme hyvinvoinnista. Kohtaamme ihmisen omana itsenä. Kohtaamme kaikki yhdenvertaisesti, toista kunnioittaen ja huomioiden ympäristön turvallisuuden.

Jatkuvuus; Toimimme taloudellisesti vakaasti turvaten asukkaille pysyvät kodit ja osaavalle henkilöstölle pitkäaikaiset työpaikat. Turvallisuuden haluamme huomioida niin asukkaiden hoidon jatkuvuuden kannalta kuin myös henkilökunnan toiminnan kannalta.

KURKELANHOVIN OMAT PELISÄÄNNÖT 2025

1. Kunnioita ja arvosta työtovereita ja heidän ammattitaitoaan.
2. Keskustelu avoimesti ja salli eriävät mielipiteet.
3. Kohtele työtovereita ystävällisesti ja oikeudenmukaisesti.
4. Kiitä, kehu ja kannusta.
5. Anna ja ota vastaa korjaavaa palautetta.
6. Jaa tietosi ja osaamisesi muille.
7. Jokaisella työntekijällä on 100% vastuu toiminnasta. Ja huolehdi asioiden jatkuvuus.

Kurkelanhovissa on sovittu keskeisistä toimintaperiaatteista, joiden mukaisesti päivittäistä asiakastyötä toteutetaan. Yrjö ja Hanna kotien organisaatiokohtaiset toiminnan periaatteet ovat;

- 1) Avoimuus ja luottamus; avoin ja keskusteleva työyhteisö**
- 2) Ammatillisuus ja asiantuntijuus; jokainen työntekijä tietää tehtävänsä ja kehittää tarvittaessa omaa osaamistaan**
- 3) Asukkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen; asukkaan tasavertainen kohtaaminen ja huomiointi kaikissa tilanteissa**

Yhdessä arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden perustan ja ne huomioidaan kaikissa toiminnan vaiheissa sekä muun muassa asukkaiden, läheisten ja työtovereiden kohtaamisessa. Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet ovat kaikkien asukkaiden sekä heidän läheistensä nähtävillä. Niiden toteutumista seurataan sisäisissä auditoinneissa, asukas-, omais- ja henkilöstökyselyissä sekä palautteissa.

Henkilökunta sitoutetaan arvojen ja periaatteiden mukaiseen toimintaan työyhteisökohtaisten kehityskeskustelujen ja henkilökohtaisen perehdytyksen avulla. Kehityskeskustelut käydään ja arvot avataan Kurkelanhovissa vuosittain. Kurkelanhovi noudattaa organisaatiokohtaisia ohjeita ja menettelytapoja, miten arvojen ja periaatteiden vastaiseen toimintaan puututaan välittömästi.

Kurkelanhovin Kodin johtaja selvittää edellä mainittujen ja periaatteiden vastaisen toiminnan juurisyyn. Työntekijöille annetaan tarvittaessa lisäperehdytystä tai kehitetään ja muokataan työohjeita. Kodin johtaja seuraa ja valvoo organisaation käytänteiden mukaisesti arvolähtöistä palvelutoimintaa ja puuttuu tarvittaessa ohjeiden noudattamattomuuteen työnjohdollisin keinoin. Kodin johtaja raportoi palvelujohtajalle.

Kurkelanhovin arvojen ja toimintaperiaatteiden vaikuttavuutta mitataan vuosittain kyselyjen koontien valmistuttua. Kodin johtaja käy läpi yhdessä henkilökunnan kanssa tulokset, joiden perusteella tehdään tarvittaessa yhteisesti laadullisia muutoksia toteutettavaan palveluun.

Palveluyksikön palveluille asettamat laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat, nousevat asiakkaiden kanssa tehdyistä sopimuksista. Palveluiden laatua valvotaan palveluyksiköittäin. Laaduntarkastuksia suoritetaan ympäri vuoden Yrjö ja Hanna Kotien hyvinvointipalveluiden johdon toimesta (johdon katselmukset, sisäiset auditoinnit) sekä ulkopuolelta tulevien ulkoisten valvontakäyntien toimesta. Tämän lisäksi hyvin tärkeässä roolissa on Kodin oma henkilökunta yhdessä kodin johtajan kanssa.

Yrjö ja Hanna kodeilla on vuodelle 2025 kolme laatutyön tavoitetta:

1. Asukas saa tarvitsemansa hoidon yksilöllisesti
2. Jokaisen työntekijän 100% vastuu
3. Riittävän hoidon turvaaminen asukkaille

Tavoitteita pääsyä seurataan hoitosuunnitelmien, itsemääräämisoikeussuunnitelmien sekä RAI- arvioinneilla ja niiden päivityksillä 6kk välein tai asukkaan voinnin heikentyessä. Asukas-

ja läheistyytyväisyyskyselyjä järjestetään kaksi kertaa vuodessa ja niiden NPS lukuja seurataan.

Jokaisen työntekijän kanssa käydään kehityskeskusteluja vuosittain, seuraamme koulutuksiin osallistumista henkilöstöhallintajärjestelmästä, omahoitajan tehtävänkuvaa on kirkastettu ja työntekijöille järjestetään kaksi kertaa vuodessa työtyytyväisyyskyselyt.

Riittävä hoito turvataan asukkaille tarkastelemalla henkilöstömitoitusta ja kouluttamalla henkilökuntaa, vastaamme myös koulutuksien yksilölliseen tarpeeseen. Hoitosuunnitelmien toteutumista seurataan aktiivisesti.

Kurkelanhoviin tehdään vuosittain kehityssuunnitelma, johon kirjataan toimenpiteet yksikkökohtaiset toimenpiteet ja niitä arvioidaan neljästi vuodessa.

3 ASIAKASTURVALLISUUS

Palveluyksikön tarjoamat palvelut ovat korkealaatuisia, asiakaslähtöisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä keskeisessä roolissa on osaava henkilöstö, joka on sitoutunut palveluyksikön omavalvontaan.

Kurkelanhovin asiakasturvallisuus varmistetaan seuraavien prosessien kautta.

Omavalvontalain mukainen omavalvonta

Riskien arviointi on koko henkilökunnan vastuulla. Päivittäin tapahtuvaa turvallisuushavainnointi on osa jokapäiväistä työtä. Henkilökunta kirjaa havaitsemansa läheltä piti- tai vaaratilanneilmoitukset Laatuporttiin. Tilanteen vakavuuden mukaan kirjaajalla on vastuu toimia prosessin edellyttämällä tavalla noudattaen työnantajan ohjeita.

Kurkelanhovia koskeva työn riskien kartoitus tehdään organisaation vuosikompassin mukaisesti kalenterivuosittain. Riskien hallintatyökalu on rakennettu Laatuportin sisälle. Järjestelmä luokittelee ja teemoittelee riskit automaattisesti. Riskienhallinta perustuu STM:n Riskien arviointiin työpaikalla. Riskien väliarviointi ja seuranta toteutuvat puolivuosittain. Väliarviointi on olennainen osa riskien laadun hallintaa. Kartoituksen tekee Kodin johtaja yhdessä henkilökunnan kanssa. Asukkaita osallistetaan riskien arviointiin mahdollisuuksien mukaan. Havaitut mahdolliset riskit ja vaaratekijät kirjataan laatuporttiin ja raportoidaan osana laadun hallintaa.

Yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien tahojen kanssa tehdään säännöllisesti, esimerkiksi säännöllisesti toteutuvat palotarkastukset, terveydensuojeluviranomaisen tarkastukset sekä työsuojelutarkastukset. Yhteistyöstä poikineet toiminnan huomautukset otetaan aina vakavasti ja siirretään Kurkelanhovin kehityssuunnitelmaan.

Hoidon jatkuvuus

Kurkelanhovissa on käytössä omahoitajuus, jolloin jokaisella asukkaalla on nimetty omahoitaja, joka on hänen asioidensa asiantuntija. Omahoitaja on myös yhteyshenkilö palveluyksikön ja eri hoitoon osallistuvien tahojen välillä. Kurkelanhovin palvelutalossa on sovittu menettelytavat tiedon kulkuun sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaisten kanssa. Hoidon jatkuvuus turvataan myös riittävällä kirjaamisella sekä raporteilla vuoron vaihtuessa.

Asukkaan ravitsemus

Ateriapalvelut hankitaan ostopalveluna ateriapalvelu Feelia oy: ltä, jolla on käytössään ravitsemussuositusten mukainen neljän viikon kiertävä ruokalista. Ateriat tilataan kaksi kertaa viikossa Feelian omasta tilausjärjestelmästä huomioiden ruokailijoiden määrä, tilauksen tekee keittiön tukipalvelutyöntekijä. Tilatut ruoat toimitetaan kaksi kertaa viikossa Kurkelanhoviin, tukityöntekijä ja/tai muu henkilökunta tyhjentää kuorman kaappeihin. Valmiit ruoat lämmitetään ruokalistan mukaisesti lounas- ja päivällisaikaan Kurkelanhovin keittiössä, tarvittaessa niitä maustetaan tai lisätään nesteitä. Aamupala valmistetaan Kurkelanhovin keittiössä. Päiväkahvi ja iltapala valmistellaan osittain valmiista tarvikkeista. Kaikki ateriat tarjoillaan Kurkelanhovin ruokasalissa olevasta linjastosta. Kaikki asukkaat käyvät pääsääntöisesti ruokailemassa yhteisessä ruokasalissa. Ajoittain yksilöllisistä syistä asukkaalle voidaan viedä ateriat omaan asuntoon, pyrimme kuitenkin, että kaikki kävisivät syömässä ruokasalissa.

Asukkaiden erityisruokavaliot huomioidaan kaikissa ruokailuissa ja nämä kirjataan myös asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asukkaille tilataan erityisruoat Feelialta.

Riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan säännöllisesti päivittäin. Tarvittaessa tehdään myös tehostettua seurantaa esim. nestelistaa apuna käyttäen. Ravitsemuksen tilaa seurataan säännöllisillä painon seurannoilla kuukausittain. MNA-arvio tehdään asukkaille aina RAI- arvioinnin yhteydessä sekä tarvittaessa. Seurannat toteutetaan säännöllisesti palvelu- ja hoitosuunnitelman päivityksen yhteydessä.

Mikäli asukkaan ravitsemustilassa tapahtuu muutoksia huonompaan tai asukkaan ruokahalu on heikentynyt normaalia enemmän, pyydetään hoitavaa lääkäriä arvioimaan asukkaan ravitsemustilaa sekä mahdollisten lisäravinteiden tarvetta. Tarvittaessa ruokia voidaan rikastaa omassa keittiössä. Kurkelanhovin keittiölle on laadittu oma keittiön omavalvontasuunnitelma.

Henkinen turvallisuus

Tavoitteena on jokaisen asukkaan henkinen koskemattomuus. Henkilöstön kohdellessa asukkaita epäasiallisesti, puututaan asiaan välittömästi ja siihen suhtaudutaan erityisellä vakavuudella. Näissä tilanteissa Kodin johtajan käytettävissä ovat normaalit työnjohdolliset toimenpiteet (suullinen huomautus, kirjallinen varoitus ja työsuhteen päättäminen).

Henkilökunnan huomattessa tai epäillessä asukkaan joutuneen kaltoin kohdelluksi esim. läheisten tai ulkopuolisten toimesta, tilanteeseen tulee puuttua mahdollisimman nopeasti. Havainnon tekevä työntekijä, ilmoittaa asiasta välittömästi Kodin johtajalle, joka vie asiaa eteenpäin tilanteesta riippuen poliisille, sosiaalityöntekijälle tai terveydenhuollon viranomaisille. Havainnon tekijä tekee ilmoituksen Laatuporttiin, jossa se käsitellään (sisäisessä Intrassa olevien) ohjeiden mukaisesti.

Asukkaan taloudellinen turvallisuus:

Kurkelanhovissa on erillinen ohjeistus asukkaiden rahavarojen käsittelystä ja säilytyksestä asiakuuskansiossa. Jos asukas ja/ tai omainen haluaa, voidaan pieniä käteisvaroja säilyttää lääkehuoneen lääkekaapissa asukkaan omassa lääkekorissa. Tällöin asukkaan käteisvaroista pidetään huolellista kirjanpitoa ja sovittu käytäntö kirjataan asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Henkilökunta ei missään tilanteessa turhaan käsittele asukkaan rahoja tai pankkikortteja. Asukkaan omassa asunnossa olevat rahat ja arvotavarat ovat asukkaan omalla vastuulla.

Henkilöstö ohjaa asukasta tarvittaessa edunvalvonnan piiriin sekä tarvittaessa avustaa hakemusprosessin kanssa. Mikäli asukkaalla on edunvalvoja, henkilökunta kirjaa edunvalvonnan tiedot asukkaan perustietoihin. Huomatessa asukkaalla ongelmia talouden hoidossa ohjataan läheisiä edunvalvontaan liittyvissä asioissa tai Digi- ja viestintävirastolle edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

Kaikkia turvallisuuden osa-alueita pyritään toiminnassamme koko ajan kehittämään yhdessä asukkaiden, läheisten, muiden yhteistyöverkostojen ja viranomaisten sekä henkilökunnan kanssa. Lisäksi suurelta osin asukasturvallisuuden kehittämiseen vaikuttavat henkilökunnan osaamisen kehittäminen sekä johtaminen.

Vaaralliset aineet ja lääkkeet

Kurkelanhovissa säilytetään kaikki pesuaineet lukituissa tiloissa, jolloin asukkaat eivät pääse niihin käsiksi. Kurkelanhovin asukkaat eivät pääsääntöisesti käytä itsenäisesti pesuaineita (konetiskiaine, pyykkipulveri), jolloin väärinkäytökset ovat ennalta ehkäistävissä. Asukkaiden lääkehoidosta, lääkehoidon turvallisuudesta, lääkkeiden säilyttämisestä sekä hävittämisestä on ohjeistus yksikön lääkehoitosuunnitelmassa. Näillä toimilla tavoitellaan myrkytystapaturmien ehkäisyä.

Asukkaaseen kohdistuva fyysinen väkivalta / asukkaan aggressiivinen käyttäytyminen

Tavoitteena on, että jokaisella asukkaallamme 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 Laatuportin kautta Kodin johtajalle. Asukkaan aggressiivisesta/ uhkaavasta käyttäytymisestä on oma ohjeensa, joka löytyy intrasta sekä Kurkelanhovin henkilökunnan toimistosta asiakaskansioista.

Asukkaan katoaminen:

Asukkaan katoamiselle on laadittu erillinen ohjeistus, joka löytyy asiakkuuskansiosta. Ohjeistuksessa on huomioitu yhteistyö viranomaisten kanssa sekä tiedottaminen.

3.1. Vastuu palveluiden laadusta

Yrjö ja Hanna kodeilla laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi huomioidaan niin lainsäädäntövaatimukset kuin käytännön toimenpiteetkin. Tämä mahdollistaa palveluiden laadun jatkuvan parantamisen ja asiakasturvallisuuden.

Palveluyksikön Kodin johtaja johtaa palvelutoimintaa ja valvoo, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Kodin johtajalla on toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito.

Palveluyksikön johtajalla on palveluyksikkökohtaista asiakastyön asiantuntemusta, joka tukee laadukkaan ja turvallisen hoidon ja huolenpidon sekä palvelujen kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä hoito- ja toimintatapojen kehittämistä.

Palveluyksikön omavalvonnan vastuusuhteiden ja johtamisjärjestelmän kuvaaminen on keskeistä varmistettaessa, että palvelut tuotetaan laadukkaasti ja turvallisesti, sekä että ne vastaavat voimassa olevan lainsäädännön vaatimuksia. Yrjö ja Hanna Kotien Hyvinvointipalveluiden johtoryhmällä on kokonaisvastuu omavalvonnasta. Tämä sisältää vastuun siitä, että omavalvonta on asianmukaisesti järjestetty, resursoitu ja että kaikki lainmukaiset vaatimukset täytetään. Johto myös päättää omavalvonnan tavoitteista ja kehittämistoimista valtakunnallisesti. Omavalvonnasta vastaaja johtoryhmän jäsenenä on laatupäällikkö.

Kodin johtajalla on vastuu valvoa omavalvonnan käytännön toteutumista päivittäisessä toiminnassa palveluyksikössä.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus noudattaa omavalvontasuunnitelmaa ja raportoida havaitsemistaan poikkeamista tai riskeistä. Koko henkilöstö osallistuu omavalvonnan toteuttamiseen esimerkiksi kirjaamalla havaintojaan ja osallistumalla koulutuksiin.

3.1.1 Miten palveluiden asiakasturvallisuus varmistetaan konkreettisesti

Kaikki palveluyksikkö kohtaiset vaaratilanteet, läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat raportoidaan ja analysoidaan, jotta koko henkilökunta voi oppia virheistä ja estää niiden toistumisen.

Asianmukainen asiakaslääkityksen hallinta parantaa asiakasturvallisuutta. Lääkitysturvallisuuteen kuuluu muun muassa lääkkeiden oikea annostelu, varastointi ja kirjaaminen, jotka ovat olennainen osa asiakasturvallisuutta.

Asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat aktiivisesti palveluprosessiin ja päätöksentekoon. Asukkailta ja heidän läheisiltä kerätään palautetta aktiivisesti. Heidän palautteensa ja kokemuksensa voivat auttaa tunnistamaan mahdollisia turvallisuusriskejä.

Asiakasturvallisuutta varmistetaan säännöllisillä tarkastuksilla ja valvonnalla, esimerkiksi paloturvallisuustarkastuksilla, laitteiden tarkastuksilla ja hygieniakäytäntöjen seurannalla.

Palveluyksikössä on laadittu valmiussuunnitelma sekä palo- ja pelastussuunnitelma, jotka kattavat esimerkiksi hätätilanteiden hallinnan, paloturvallisuuden, ja evakuointiohjeita.

3.1.2 Hygieniakäytänteet ja infektiot

Palveluyksikössä noudatetaan hyvinvointialueen terveys- ja hygieniakäytäntöjä. Palveluyksikössä huolehditaan hyvästä käsihygieniasta ja valvotaan suojainten käyttöä tartuntojen ehkäisytoimenpiteenä. Ohjeiden mukaiset hygieniakäytännöt ovat välttämättömiä asiakasturvallisuuden varmistamiseksi.

Kurkelanhoviin on laadittu erillinen siivoussuunnitelma, jonka mukaisesti yleisestä hygieniasosta asukashuoneissa, yleisissä tiloissa sekä huoltotiloissa huolehditaan päivittäin. Siivoussuunnitelmassa on huomioitu myös keittiö- ja kotitalousjätteen jätehuolto. Siivoussuunnitelma löytyy palveluyksikön dokumentinhallinnasta Share pointista sekä henkilökunnan toimistosta.

Asukkaiden yksilöllistä palvelu- ja hoitosuunnitelmaa noudatetaan sekä arvioidaan päivittäin hygienian hoitoon liittyvissä asioissa. Käytännössä jokaisen asukkaan hygienian hoito arvioidaan tai avustetaan päivittäin asukkaan hoidon tarpeen mukaan.

Kurkelanhovin asukkaiden asunnot ja yksikön yhteiset tilat siivoaa ostopalveluna Lassila & Tikanoja. Asukkaiden asuntojen siivous toteutetaan tukipalveluna asukkaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Asukkaan asunnon voi myös siivota he itse, läheinen tai heidän itse hankkimansa palvelu. Lassila & Tikanoja käy Kurkelanhovissa siivoamassa kolme kertaa viikossa, asukkaiden asuntoihin on tarvittava siivous tilattu yleensä kerran viikossa. Keskimäärin joka toinen kuukausi Lassila & Tikanoja tekee laatukierroksen Kurkelanhovissa yhdessä kodin johtajan kanssa.

Kurkelanhovin asukkaiden pyykkihuolto on ostettava tukipalvelu, jonka toteuttaa Kurkelanhovin henkilökunta. Henkilökunta pesee sovitusti asukkaiden pyykit yksikön yhteisessä pesutuvassa. Pyykkihuollosta sovitaan jokaisen asukkaan kanssa erikseen.

Kurkelanhovissa noudatetaan hyvää käsihygieniaa. Kurkelanhovissa on sijoiteltuina käytäville ja käsienpesupaikoille käsihuuhdeannostelijoita, jotka ovat myös vierailijoiden saatavilla. Hoito- ja asukastyössä toimitaan ammattitaitoisesti hygieniasäännösten mukaisesti ja noudatetaan hyvinvointialueen infektioyksikön suosituksia ja ohjeistuksia käsi- ja muussa hygieniassa. Hygieniavastaava on laatinut hygieniiohjeistuskansion henkilökunnalle Pirkanmaan hyvinvointialueelta saaduista ohjeistuksista, kansio löytyy henkilökunnan toimistosta. Käsihuuhteen kulutusta seurataan. Henkilökunnalta edellytetään vuosittain influenssarokotteen ottoa. Mikäli henkilökuntaan kuuluvalla on este influenssarokotteelle, tulee hänen käyttää maskia influenssakauden ajan.

Epidemiatilanteissa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen infektioyksikön eristys-, suojaus- ja muuta ohjeistusta. Henkilöstön ja vierailijoiden suojausta käytetään ohjeistusten mukaisesti (suojaesiliina, suu-nenäsuoja, erityiskäsineet) hoitotilanteissa, pyykkihuollossa sekä siivouksessa.

Asukkaiden siirtoja talon sisällä sekä ulkopuolella pyritään välttämään ja asukkaiden oireilusta ollaan tiiviissä yhteydessä hoitavaan lääkäriin ja tarvittaessa myös hygieniahoitajaan. Asukkaat pyritään hoitamaan tarvittaessa mahdollisuuksien mukaan eristyskäytänteiden mukaisesti. Vierailuita vähennetään/ pyritään välttämään epidemian aikana ja omaisia tiedotetaan asiasta. Henkilökunnalle, asukkaille, omaisille sekä muille vierailijoille korostetaan käsihygienian ja mahdollisen suojautumisen tärkeyttä entisestään. Ruokailujen yhteydessä ruokailijat sekä ruokailussa avustajat käyttävät tehostetusti käsihuuhteita. Yleisten tilojen ja kosketuspintojen puhdistusta tehostetaan epidemian aikana. Yhteistyö muiden toimijoiden ja verkostojen kanssa toteutuu hygieniahoitajan suositusten mukaisesti.

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

Kurkelanhovissa on nimettynä yksikön oma hygieniayhdyshenkilö, joka osallistuu alan koulutuksiin ja on yhteydessä alueelliseen hygieniahoitajaan. Pirkanmaan hyvinvointialueella on yksikön käytössä, alueellinen nimetty hygieniahoitaja. Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajan yhteystiedot löytyvät Pirkanmaan hyvinvointialueen kotisivuilta sekä Kurkelanhovin henkilökunnan toimistosta. Hygieniavastaava on yksikön kodin johtaja.

3.2. Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan pääsy palveluun ja hoitoon varmistetaan ilmoittamalla palveluyksikön vapaat paikat mahdollisimman nopeasti yhteistyötahoille. Pirkanmaan hyvinvointialueella on palveluiden järjestämisvastuu.

Lainsäädäntö varmistaa, että palvelut ovat yhdenvertaisesti kaikkien saatavilla ilman syrjintää. Tämä tarkoittaa esimerkiksi esteettömyyden varmistamista ja erityisryhmien tarpeiden huomioimista.

3.2.1 Hyvinvointialueen sijoittamat asukkaat, palveluseteliasukkaat

Hyvinvointialueen asumispalveluista vastaava henkilö tai työryhmä arvioi asukkaan asumisen tarpeen ja tekee päätöksen asukkaaksi ohjauksesta. Asumispalveluista vastaava henkilö tiedottaa alustavasta palveluntarpeesta ja palvelu- ja hoitosuunnitelmasta. Noin kuukauden kulluttua asukkaan saapumisesta tehdään iäkkäille henkilöille RAI HC Raisoftissa, MMSE, mielenterveyskuntoutujille RAI HC Raisoftissa ja vammaispalvelun asukkaille RAI HC. RAI:t ovat asukkaan toimintakykyyn ja palveluntarpeen arvioon käytettäviä mittareita ja MMSE on muistitesti. Omahoitaja täyttää yhdessä asukkaan kanssa elämänpuukyselyn, jotka säilytetään asukkaan asunnoissa.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan yhdessä asukkaan ja hänen haluamansa henkilöiden kanssa kuten, hyvinvointialueen edustajan, omahoitajan, omaisen sekä muiden mahdollisten asukkaan verkostoon kuuluvien henkilöiden kanssa kuukauden kuluessa asumisen alkamisesta. Palveluyksikön henkilökunta avustaa asukkaita tarvittavien tukien hakemisessa.



3.2.2 Itsemaksavat asukkaat

Itsemaksavien asukkaiden osalta asumisen ja palveluiden tarpeen kartoituksesta vastaa Kodin johtaja. Asukkaan muuttaessa, hänelle tehdään asiakkuussuunnitelma. Suunnitelmassa sovitaan palveluista alustavasti ja tehdään ensimmäinen versio hoito- ja palvelusuunnitelmasta. Asukas ja/tai läheiset saavat täytettäväkseen elämäpuukyselyn, jota voidaan hyödyntää yksilöllisen suunnitelman laadinnassa.

Kuukauden kuluttua asukkaan saapumisesta tehdään RAI arviointi sekä yksilöllinen aikaseuranta palvelun tarpeesta vähintään 7 vrk:n ajalta. Noin kuukauden kuluttua muutosta asiak-

kuussuunnitelmaa tarkennetaan toteutuneen palvelutarpeen pohjalta. Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkennetaan toteutuneen palvelutarpeen sekä RAI arvioinnin pohjalta. Arvioinnissa tehdään yhdessä asukkaan, omahoitajan, omaisen sekä muiden mahdollisten asukkaan verkostoon kuuluvien henkilöiden kanssa.

3.2.3 Asiakkaan tiedonsaantioikeus

Palveluyksikössä varmistetaan, että asiakkaalle annetaan tietoa ymmärrettävässä ja selkeässä muodossa, huomioiden henkilön kielitaito, kognitiiviset kyvyt, kuulo- tai näkörajoitteet ja muut erityistarpeet. Viestimisessä käytetään selkokieltä ja tarvittaessa apuvälineitä tai tulkkauspalveluja. Tietoa tarjotaan sekä suullisesti että kirjallisesti. Kirjallisten ohjeiden ja materiaalien on tarkoitus tukea suullista viestintää ja varmistaa, että asiakas voi palata tiedon pariin myöhemmin.

Asiakkaalle annetaan kattavat tiedot eri hoito- ja palveluvaihtoehtoista, niiden hyödyistä ja riskeistä, jotta hän voi tehdä tietoon perustuvia päätöksiä. Tämä sisältää myös tiedon mahdollisista vaihtoehtoista ja hoitamatta jättämisen seurauksista. Keskustelussa otetaan huomioon asiakkaan koko elämäntilanne, mukaan lukien fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja taloudellinen ulottuvuus, jotta palvelut ja tuki ovat mahdollisimman tarkoituksenmukaisia. Palveluyksikön henkilökunta kannustaa asiakkaita osallistumaan aktiivisesti häntä koskevaan päätöksentekoon. Tämä voi sisältää vaihtoehtojen punnitsemisen yhdessä henkilökunnan kanssa, riskien ja hyötyjen arvioinnin sekä yhteisen päätöksen tekemisen. Tarvittaessa asiakkaan tukihenkilö tai läheinen voi osallistua päätöksentekoon, erityisesti silloin, kun asiakas tarvitsee apua kommunikoinnissa tai päätöksenteossa.

Palveluyksikössä asuvilla asiakkailla on oikeus tarkastaa omat asiakastietonsa ja pyytää tarvittaessa näihin korjausta, tällöin hän pyytää tietojensa tarkistuksen kirjallisena ja se toimitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon, josta se käsitellään prosessin mukaisesti.

3.2.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Asiakasta ja hänen läheisiään informoidaan heti palveluyksikköön muuttaessa, mihin hän voi olla tarvittaessa yhteydessä, mikäli hän ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun.

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

Jos epäasiallinen kohtelu / käytös on tapahtunut henkilökunnan taholta, siihen suhtaudutaan erityisellä vakavuudella ja palveluesihenkilön käytettävissä ovat normaalit työnjohdolliset toimenpiteet (suullinen huomautus, kirjallinen varoitus ja työsuhteen päättäminen).

3.2.5 Ilmoitusvelvollisuus

Yrjö ja Hanna Kodeilla on henkilöstölle ohje Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29§:n ja 30 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta ja työnantajan vastatoimikielosta, tämä ohje on käyty yhdessä henkilökunnan läpi ja käydään aina perehdytyksen yhteydessä. (Ohje ilmoitusvelvollisuudesta löytyy Yrjö ja Hanna Kotien Intrasta kohdasta ilmoittaminen.)

Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan, mikäli tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoitus tehdään Laatuporttiin, lisäksi voidaan asiasta kertoa myös suullisesti.

Kodin johtaja selvittää ilmoitukseen johtaneet syyt ja olosuhteet yhteistyössä henkilöstön ja tarvittaessa hyvinvointipalveluiden johdon kanssa. Epäkohdalle tai epäkohdan uhalle asetetaan tarvittavat kehittämistoimenpiteet tapahtuman korjaamiseksi ja/tai ehkäisemiseksi jatkossa aikatauluineen. Epäkohtailmoitukset ja niiden kehitystoimenpiteet ovat osa julkista omavalvonnan osavuosisiraporttia, joka julkaistaan kolme kertaa vuodessa Yrjö ja Hanna Kotien nettisivuilla.

Työnantaja ei saa kohdistaa ilmoituksen tekijään minkäänlaisia vastatoimia.



(Sisältäen toiminnan seurannan Laatuportissa)



Asukas on aina itse mukana palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimisessa sekä häntä koskevassa päätöksenteossa ja hänen tahtonsa sekä toiveensa kirjataan suunnitelmaan. Ohjaus- ja hoitotyö tapahtuu asukkaan tahtoa ja toiveita kuunnellen. Asukkaan toiveet ja tavoitteet kirjataan asukkaan yksilölliseen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan ja sen toteutumista arvioidaan päivittäin. Asukkaalle laaditaan aina myös itsemääräämisoikeussuunnitelma.

Sivu 19 / 41

kevat menettelytavat, käytännöt, kohtuulliset mukautukset osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi sekä asukkaan käyttämät kommunikointikeinot. Itsemääräämissuunnitelman teosta vastaa asiakkaan omahoitaja.

Asukkaan ohjaus, hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti itsemääräämisoikeutta tukien ja vahvistaen.

Yhteisöllisessä asumisessa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä.

3.2.7 Asiakas-, palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelun ja hoidon tarvetta arvioidaan aina yhdessä asukkaan ja tarvittaessa hänen luvallaan läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asukkaan 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.

Käytössä ovat toimintakykymittareista RAI HC (toimintakyky ja palveluntarpeen arvio), MMSE (muisti), GDS-15 (masennusseula), MNA (ravitsemus). Toimintakykyarvioinnit tehdään vähintään 6 kk:n välein tai tarvittaessa esim. palveluntarpeen arvio sosiaalityöntekijän pyynnöstä ja aina asukkaan tilanteen muuttuessa omahoitajan toimesta.

Palveluntarpeen arviointi määrittelee asukkaan saaman palveluiden määrän, joka on palvelu- ja hoitosuunnitelman perusta. Sosiaalihuoltolain 42 § mukaan asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Asiakkaan palveluista sovitaan aina kirjallisesti palvelu- ja hoitosuunnitelmalla, jonka tekee Pirkanmaan hyvinvointialueelta tulevien asukkaiden kohdalla hyvinvointialueen asiakasohjaus yhdessä asukkaan ja/tai tämän läheisen kanssa. Tällä sopimuksella määritellään asiakkaan saamat palvelut, niiden ajat, hinnat, ehdot sekä maksaja. Palvelu- ja hoitosuunnitelma on näkyvissä Pirkanmaan hyvinvointialueen kautta tulevien asukkaiden kohdalla Pegasos tietojärjestelmästä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjaamille asukkaille järjestetään hoitoneuvottelu, johon osallistuu kodin johtaja, omahoitaja, asukas ja hänen halutessaan hänen läheinen tai muu edustaja. Hoitoneuvottelussa keskustellaan talon tavoista, asukkaan tottumuksista, asukkaan hoi-

don tarpeista sekä muita hoidon kokonaisuuteen liittyvistä asioista. Nämä asiat kirjataan Pegasos tietojärjestelmään asukkaan hoitosuunnitelmaan päivittäiskirjaus HOKE- lehdelle sekä HOI- lehdelle. Suunnitelmat päivitetään puolivuositain tai hoidon tarpeen muuttuessa. Suunnitelmat pohjautuvat ennen hoitoneuvottelua tehtyyn RAI- arviointiin. RAI- arvioinnin tuloksia kirjataan asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan HOI- lehdelle sekä RAI- arvioinnista nousseet huomiot HOKE lehdelle hoitosuunnitelmaan.

Itsemaksavien ja vammaisten yhteisöllisen asumisen asukkaiden osalta palvelu- ja hoitosuunnitelmat luodaan DomaCare asiakastietojärjestelmään, johon asukasta ohjaavalla ja hoitavalla henkilökunnalla on tunnukset. Suunnitelmat päivitetään vähintään puolivuositain sekä aina tarvittaessa, kun asukkaan tilanteessa tapahtuu muutoksia. Suunnitelmat pohjautuvat toimintakyvyn arvioon, joka tehdään RAI mittariston avulla. Tehdyn arvion pohjalta nousee riskitunnistimia, jotka huomioidaan asiakkaan palvelun/hoidon tavoitteita suunniteltaessa. Tavoitteet määritellään asukkaan kuntoisuuden mukaan. Suunnitelmaan kirjataan myös ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asukkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämiskeuden toteutumista. Asukkaille määritellään 3-5 numeerisesti päivittäiskirjauksissa seurattavaa tavoitetta. Itsemaksavien asukkaiden kohdalla asiakkuussopimus talletetaan asiakastietojärjestelmä DomaCareen asiakkaan liitetietoihin.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista sekä asukkaiden toimintakykyä ja vointia arvioidaan, sekä kirjataan asiakastietojärjestelmään päivittäin henkilökunnan toimesta. Asukaskohdattaiset tavoitteet näkyvät päivittäisraportoinnin yhteydessä, jolloin niitä pystyy arvioimaan ja seuraamaan päivittäin.

Asukas on aina mukana palvelu- ja hoitosuunnitelmaa laadittaessa ja hänen toiveensa ja mielipiteensä kirjataan suunnitelmaan. Mikäli asukas ei itse kykene ilmaisemaan omia toiveitaan ja tahtoaan puhumalla tai vaihtoehtoisia kommunikointikeinoja käyttämällä, selvitetään niitä läheisiltä. Asukkaalle ja hänen läheisilleen annetaan palveluihin liittyvää ohjausta ja neuvontaa suunnitelman päivityksen yhteydessä.

Omahoitajat vastaavat omien asukkaittensa palvelu- ja hoitosuunnitelmaan tulneiden muutosten informoinnista ja tiedotuksen kanavana käytetään muun muassa henkilökunnan raportointi- ja hoitopalavereja, asiakastietojärjestelmän viestikanavaa sekä asiakaskertomusta. Muutoksia sekä palvelu- ja hoitosuunnitelmien arviointia käydään läpi päivittäin vuororaporttien yhteydessä sekä viikoittain henkilöstöpalavereissa.

Kurkelanhovissa seurataan suunnitelmien ajan tasaisuutta. Sairaanhoitaja seuraa ja vastaa, että hoito- ja palvelusuunnitelmat, itsemääräämissuunnitelmat ja kirjattuna asiakastietojärjestelmään. Sairaanhoitaja ja/tai kirjaamis- ja RAI vastaavat ohjaa suunnitelmien tekemisessä omahoitajia ja raportoi suunnitelmien tilasta Kodin johtajalle. Suunnitelmien tekoon on saatavilla koulutusta ja perehdytystä. Ohjeet löytyvät sisäisestä intrasta kohdasta asiakastyön kirjaaminen sekä Pegasos ohjelmasta.

3.3. Muistutusten käsittely

Hoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymätön asukas tai hänen läheisensä voi tehdä asiasta kirjallisen muistutuksen Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti. Ennen muistutuksen tekemistä asukasta kannustetaan selvittämään asia asukasta hoitaneiden henkilöiden kanssa. Usein asiat ratkeavat keskustelun avulla, eikä muita toimenpiteitä tarvita. Mikäli kuitenkin asukas haluaa tehdä muistutuksen, ohjeet ja muistutuslomake löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta. Halutessaan asukas saa apua palveluyksikön kodinjohtajalta tai sosiaaliasiavastaavalta. Muistute lähetetään Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon. (Pirkanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 272, 33101 Tampere tai kirjaamo@pirha.fi)

Muistutukseen tai kanteluun liittyvän selvityksen tekee ensisijaisesti Kurkelanhovin Kodin johtaja Anne-Mari Turunen ja toimittaa sen palvelujohtajalle. Palvelujohtaja laatii yhdessä Kodin johtajan 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 kopio palvelun järjestäjälle ja palveluyksikön hyvinvointialueelle.

Muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten sisältö käydään läpi henkilöstön ja palvelujohtajan 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

Mikä on muistutus? Jos potilas on tyytymätön hoitoonsa tai kohteluunsa hoitosuhteen aikana, hän voi tehdä asiasta muistutuksen.

Mikä on kantelu? Kantelu on valvontaviranomaiselle, kuten aluehallintovirastolle, tehty ilmoitus epäilystä virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä.

Sosiaaliasiavastaava

Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun tai kohteluun sosiaalihuollon yksikössä tai kaipaat neuvontaa oikeuksistasi asiakkaana, sosiaaliasiavastaavan kanssa voit pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on puolueeton, riippumaton ja lakisääteinen. Sosiaaliasiavastaava on taho, joka neuvoo, miten sinä asiakkaana voit toimia omassa asiassasi. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä.

Sosiaaliasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

- Neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja varhaiskasvatustlain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuksen muistutuksen tekemisessä
- Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- Toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Terveystieteiden palveluita koskevissa asioissa ota yhteyttä potilasasiavastaavaan.

Asiakkaan oikeuksien asiantuntijana sosiaaliasiavastaava voi arvioida yhdessä kanssasi sitä, voisiko ongelmasi selvittely sosiaalihuollon yksikössä olla aiheellista. Sosiaaliasiavastaava tarvittaessa auttaa sinua asian selvittelyssä tai sovittelussa.

Paikallisen hyvinvointialueen potilas- ja sosiaalivastaavan yhteystiedot ovat nähtävillä hyvinvointialueiden nettisivuilla. Palveluyksikön Kodin johtaja avustaa yhteystietojen etsimisessä. Potilas- ja sosiaalivastaavan tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuoltoon ja asiakkaan oikeuksiin liittyvissä asioissa. Potilas- ja sosiaalivastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Myös asiakkaiden läheiset voivat olla yhteydessä potilas- ja sosiaalivastaavaan.

Sosiaaliasiavastaava

puh. 040 5045249 MA-TO KLO 9-11. Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Potilasasiavastaava

puh 040 1909346 MA-TO klo 9-11. Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@pirha.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta 09 5110 1200 www.kuluttajaneuvonta.fi

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, jota ohjaa Kuluttajavirasto. Kuluttajaneuvoja ohjaa, tiedottaa, sovittelee ja seuraa markkinoita. Suoraan asukkaalle myytävien palvelujen osalta sopimukseen ja palveluun liittyvät erimielisyydet käsitellään kuluttajariita-asiana, mistä asukkaalle annetaan tietoa sopimuksen tekemisen yhteydessä.

3.4. Henkilöstö

Kurkelanhovissa on sen asukasmäärästä sekä asukkaiden palveluntarpeen mukaan riittävä sekä toimintayksikkökohtaisten toiminnan ehtojen ja vaatimusten asettama määrä henkilöstöä.

Kurkelanhovin henkilöstö muodostuu ohjaus-, hoito- ja huolenpitotyötä, terveyden- ja sairaanhoitoa, hallinnollista työtä ja avustavia tehtäviä tekevistä työntekijöistä. Henkilökuntarakenne vastaa aina Kurkelanhovin asiakkaiden määrää sekä palveluntarvetta, kelpoisuusvaatimuksia, sopimusten asettamia laatuvaatimuksia sekä valvontaohjelmien säädöksiä.

Kodin johtaja seuraa henkilöstömitoituskurilla henkilöstön riittävyyttä asukkaiden palveluihin nähden sekä satunnaisesti tehtävällä manuaalisella työajanseurannalla.

Osa tukipalvelutyöresurssista on ulkoistettu ja toteutetaan alihankintana, alihankintana toteutetaan siivous- ja liinavaatehuolto, annosjakelu sekä osittain ruokahuolto (valmiit ateriat). Asukkaiden vaatehuollon toteutuksesta vastaa hoitohenkilökunta.

Kurkelanhovin henkilöstörakenne:

Kodin johtaja 1 (50% hallinto, 50% sairaanhoitaja)

Sairaanhoitaja 0,5

Lähihoitaja 6

Tukityöntekijä 1

Henkilöstö sijoitetaan työvuoroihin asiakkaiden läsnäolon sekä palvelutarpeen mukaisesti ja pääsääntöisesti vuoroissa työskentelee seuraavasti henkilöstöä: Aamuvuorossa arkisin 2-3 ja viikonloppuisin 2 hoitajaa, iltavuorossa 2 hoitajaa. Sairaanhoitaja työskentelee pääsääntöisesti arkiaamuissa. Kurkelanhovissa ja Karpinmäessä on yhteinen sairaanhoitaja jonka työ jalkautuu tasaisesti yksiköihin. Tukipalvelutyöntekijä on aina aamuvuorossa.

Kurkelanhovi noudattaa organisaatiokohtaisia ohjeita ja menettelytapoja, miten henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan toiminnan aikana. Ohjeiden vastaiseen toimintaan puututaan välittömästi.

3.4.1 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Kurkelanhovin henkilöstön rekrytoinnista päättää resurssitarpeen perusteella Kodin johtaja yhdessä palvelujohtajan kanssa. Kokonaisvastuu rekrytoinnista on Kodin johtajalla. Yrjö ja Hanna Kotien rekrytoinneissa käytetään työtehtävän luonteen mukaan rekrytointikanavina sisäistä hakua, sidosryhmäverkostoja, suoraakua ja/tai internet- rekrytointipalveluita. Henkilöstön valinnassa painotetaan ammattitaitoa, osaamista, kyseisen henkilön sopivuutta työtehtävään ja työyhteisöön sekä oikeanlaista asiakaspalveluasennetta. Rekrytointiprosessissa Kodin johtajalla on tukena palvelujohtaja, resurssipäällikkö, HR- ja rekrytointikoordinaattori sekä HR business partner.

Rekrytoinnin yhteydessä tarkistamme opinto- ja työtodistukset sekä Valviran Julki-Terhikki/JulkiSuosikki-rekisteristä ammatinharjoittamisoikeus ja/tai rekisteröinti sekä suositelijat ennen valintaa työtehtävään. Emme ota palvelukseemme henkilöitä, joilla ei ole alkuperäisiä työ- ja koulutodistuksia. Henkilöstön riittävä suomen kielen taito varmistetaan kodin johtajan arvioinnilla haastattelutilanteessa. Henkilöstöltä vaaditaan sujuva suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito tai kielitesti taso B1.1.

Yli kolmen kuukauden työsuhteissa tarkastetaan hakijan rikosrekisteriote (valvontalaki 28 §). Rikosrekisteriote pyydetään, kun henkilö ensi kerran nimitetään työsuhteeseen. Sääntely koskee Palveluysikössä toteutettavia tehtäviä, joihin olennaisesti kuuluu iäkkäiden henkilöiden tai vammaisten henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään tai vammaisen henkilön kanssa.

3.4.2 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Kodin johtajan perehdyttämisvastuu on palvelujohtajalla. Palveluysikössä työntekijän perehdytyskokonaisuuden organisoinnista ja toteutuksesta on päävastuussa Kodin johtaja. Kurkelanhovin käytännön perehdytystä on jaettu koko henkilökunnalle. Lääkehoidon perehdytyksestä vastaa palvelupisteen sairaanhoitaja lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Kokonaisperehdytyksen kesto riippuu työtehtävästä sekä henkilön perehdytystarpeesta ja osaamisesta. Perehdytys sisältää muun muassa tietoa organisaatiosta, omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmat, asiakastietojen käsittelyn, tietosuoja-asiat, lääkehoito, laitteet ja tarvikkeet sekä asiakastyö. Perehdytyksen runko on HR-järjestelmässä, johon kirjataan perehdytyksen eteneminen ja sen suorittaminen. Kurkelanhovilla on kirjallinen perehdytysohjelma sekä perehdytyksen muistilista, perehdytys kuitataan suoritetuksi niin kodin johtajan kuin myös työntekijän toimesta, lomake tallennetaan HR- järjestelmään. Lääkehoidon perehdytyksestä on olemassa myös erillinen perehdytyslomake joka kuitataan suoritetuksi ja liitetään HR- järjestelmään. Lisäksi Kurkelanhovissa on erikseen asiakkuuskansio, jossa ohjeita arjen työhön sekä valvontakansio, jossa yksikön suunnitelmat ja muut ovat koottuna.

Terveystenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen 3 - 3f §:t (104/2008) säätelevät opiskelijoiden tilapäistä toimintaa terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä.

Kodin johtaja nimeää kirjallisesti 3 ja 3 a–3 d §:ssä tarkoitetulle opiskelijalle ohjaajan, joka on oikeutettu itsenäisesti harjoittamaan kyseistä ammattia laillistettuna ammattihenkilönä ja jolla on riittävä käytännön kokemus. Palveluysikössä toimiva ohjaaja seuraa, ohjaa ja valvoo opiskelijan toimintaa sekä viivytyksettä puuttuu siinä mahdollisesti ilmeneviin epäkohtiin sekä keskeyttää toiminnan, jos potilasturvallisuus vaarantuu.

Laillistettuihin ammatteihin opiskeleva voi tilapäisesti toimia laillistetun ammattihenkilön tehtävässä suoritettuaan kaksikolmasosaa (140 op, sairaanhoitaja/ 120 op, lähihoitaja) kyseiseen ammattiin johtavista opinnoista, eikä opintojen aloittamisesta ole yli kymmentä vuotta. Terveystenhoitajaksi, kättilöksi tai ensihoitajaksi opiskeleva voi tilapäisesti toimia sairaanhoi-

tajan tehtävässä suoritettuaan kaksikolmasosaa (140 op) sairaanhoitajan koulutukseen kuuluvista opinnoista. Kodin johtaja arvioi sijaisvalintoja tehdessään onko opiskelijalla suoritettujen opintojen perusteella riittävät edellytykset hoitaa kyseistä tehtävää.

Kodin johtajat arvioivat 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. Kodin johtaja toteuttaa suunnitelmaa palvelupisteiden koulutustarpeiden mukaisesti vuosittain. Kodin johtaja seuraa koulutusmäärien toteutumista henkilöstöhallintajärjestelmästä.

Kurkelanhovissa koulutetaan henkilökuntaa sekä Kodin johtajaa vuosittain palveluyksikkökohtaisen kohtaisen koulutussuunnitelman mukaisesti. Yrjö ja Hanna Kodeissa on käytössä koulutusala Skhole-oppimisympäristö, johon kaikilla kuukausipalkkaisilla työntekijöillä on tunnukset. Skhole-oppimisympäristössä on monipuolisia verkkokoulutuksia koko henkilöstön osaamisen kehittämiseksi. Skholeen on luotu Yrjö ja Hanna Kotien omat verkkokoulutukset muun muassa perehdytykseen, eri järjestelmien käyttöön sekä monipuoliset lääkehoidon koulutusosiot lääkelupa- ja täydennyskoulutukseen. Koulutustarjontaa lisätään koko ajan. Lisäksi säännöllisesti järjestetään ensiapu- ja alkusammutuskoulutuksia koko henkilökunnalle.

Kurkelanhovi noudattaa organisaation ohjeita ja menettelytapoja, miten henkilöstön osamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan toiminnan aikana. Ohjeiden vastaiseen toimintaan puututaan välittömästi.

3.5. Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Palveluyksikössä on jatkuvan arvioinnin malli henkilöstöresurssitarpeesta ja resursointi suunnitellaan asukaslähtöisesti. Kodin johtaja seuraa henkilöstö- ja tukityömitoitusta asukasmäärän mukaisesti työajanseurannalla sekä kenttää havainnoimalla. Henkilöstömitoituksen vaatimat mahdolliset avoimet toimet/ sijaisuudet täytetään mahdollisimman nopeasti. Sijaisrinkiä ylläpidetään aktiivisesti ja varmistetaan, että ringissä on henkilöitä, jotka täyttävät ammattitaitovaatimukset sekä henkilöitä, jotka pystyvät lyhyelläkin varoitusaikalla ottamaan sijaisuuden vastaan. Palveluyksikössä vuokratyöntekijöitä harkitaan käytettäväksi vain silloin, kun työvuorojen järjestäminen ei muuten onnistu.

Lyhytaikaisten sijaisten käytön periaatteena on, että vaadittava paikalla olevien asukkaiden mukainen henkilöstömitoitus säilytetään aina myös poissaolotapauksissa. Palveluyksikkö pyrkii ensisijaisesti käyttämään samoja ns. ”sijaisringissä” olevia sijaisia, jotta henkilöstövaihtuvuus 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. Sijaisuuksia aletaan hoitamaan heti sijaisuustarpeen tullessa ilmi.

Sijaishankinnan periaatteista sekä pitkien sijaisuuksien rekrytoinnista vastaa kodin johtaja, äkillisten poissaolojen sijaishankinnasta vastaa kodinjohtaja ja/tai hoitohenkilökunta ja iltaisin sekä viikonloppuisin yksiköiden hoitohenkilökunta.

Kodin johtajan hallinnollisten tehtävien ja hoitotyön osuus on määritelty Kurkelanhovin toimiluvassa. Jos toimiluvassa kodin johtaja on osittain laskettu yksikön mitoitukseen, arvioidaan osallistuminen käytännön työhön aina palveluyksikkökohtaisesti. Arvioinnissa otetaan huomioon kokonaistilanne sekä varmistetaan, että kodin johtajalla on riittävästi työaika tehtäviensä sekä vastuidensa hoitamiseen. Kurkelanhovin kodin johtaja on 50% hallinnollinen työntekijä.

Kodin johtajan tukena omavalvonnan suunnittelussa ja toteuttamisessa sekä toiminnan johtamisessa ja organisoinnissa on palvelujohtaja, henkilöstöjohtaja sekä laatu päällikkö. Kodin johtaja työskentelee toimistotyöajassa liukuvalla työajalla. Kodin johtajalla on mahdollisuus vaikuttaa sekä organisoida työnsä toiminnan kannalta tarkoituksenmukaisella tavalla liukuman sekä sovitun säännöllisen työajan puitteissa.

3.6. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Asumispalvelun alkaessa omahoitaja pyytää asukkaalta kirjallisen suostumuksen tietojen luovuttamiseen ja saamiseen yhteistyötahoilta, kuten apteekki, terveydenhuolto, sosiaalityö ja läheiset. Aukasta lähetettäessä sairaalaan tai toiseen hoitopaikkaan, lähettävä hoitaja tulostaa hänen mukaansa hoitajälähteen ja ajantasaisen lääkelistan. Hoitajälähteessä on tietoa asukkaan sairauksista, toimintakyvystä ja voinnista. Aukkaan mukaan tulostetaan tarvittaessa muutaman päivän ajalta hoitotyön kirjauksia.

Henkilökunta tekee tarvittaessa aina yhteistyötä asukkaiden kaikkien verkostojen, kuten esimerkiksi: toiminta-, puhe-, fysioterapeuttien, hoitotarvikejakelun sekä apuvälineyksikön kanssa.

Kurkelanhovin henkilökunta ohjaa ja tarvittaessa avustaa asukkaan tarpeellisten palveluiden piiriin. Kiireettömän sairaanhoidon käynnit asukas toteuttaa joko itsenäisesti tai työntekijän/läheisen saattamana. Kiireellinen sairaanhoito järjestetään aina työntekijöiden toimesta ja läheisiä informoidaan välittömästi kiireellisen sairaanhoidon tarpeesta. Aukkaan käyttäessä muualla toteuttavaa terveyden- ja/tai sairaanhoitoa, huolehtii henkilökunta asukkaan mukaan asiakastietojärjestelmästä hoitajanlähteen sekä ajantasaisen lääkelistan.

Aukkaat tarvitsevat ohjausta ja tukea myös hammashoidon toteutumisessa. Omahoitajat tai läheiset tilaavat ajan tarvittaessa asukkaille säännöllisesti vuosittain hammaslääkärin tai suuhygienistin vastaanotolle. Aukkailla on mahdollisuus käyttää valitsemaansa julkista tai yksityistä hammashoitola. Hoitajat tai heidän läheisensä avustavat asukkaan tarpeellisten palveluiden piiriin. Hammashoitolakäynnit asukas toteuttaa joko itsenäisesti tai ohjaajan/läheisen saattamana.

Kirjallisia ohjeita löytyy myös asiakkuuskansiosta hoitajien toimistosta sekä tallennettuna Yrjö ja Hanna Kotien sisäiseen intraan oman talon kohdalle. Yhä enemmän ohjeet alkavat olla

sähköisessä muodossa, jolloin niihin on helppo pääsy sekä niitä on nopea päivittää tarpeen mukaan.

3.7. Toimitilat ja välineet

Kurkelanhovi on 24- asuntainen yhteisöllistä asumista tarjoava palvelukoti. Kurkelanhovin asunnot ovat kooltaan 30m²- 50m² yksiöitä ja ne sijaitsevat kolmessa eri kerroksessa. Jokaisessa asunnossa on parveke ja oma wc/kylpyhuone. Aukkaat kalustavat asuntonsa omilla huonekaluilla. Kurkelanhovin alakerrassa sijaitsevat yhteisölliset tilat, iso ruokasali, keittiö, lääkehuone, henkilökunnan tilat, yhteiskäytössä oleva sauna sekä pyykkitupa. Vieraat ovat tervetulleita Kurkelanhoviin milloin vain.

Kaikille vuokrasuhteessa oleville asukkaille suositellaan omaa kotivakuutusta huoneensa irtaimistolle. Asunnoissa ei saa tupakoida.

Asukkaan asuntojen ovet lukitaan aina asukkaan poissa ollessa.

Tavoitteena on luoda jokaiselle asukkaalle turvallinen asuinympäristö. Kurkelanhoviin on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma sekä turvallisuusselvitys, lisäksi henkilökuntaa koulutetaan toimimaan oikein hätätapauksissa. Pelastussuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa tai tarvittaessa ja käsitellään säännöllisesti henkilökuntapalavereissa. Alkusammutuskoulutus ja hätäensiapukoulutus järjestetään kahden vuoden välein. Palotarkastukset toteutuvat säännöllisesti kolmen vuoden välein palotarkastajan toimesta.

Kiinteistöhuoltooyhtiö Kotikatu tarkastaa kuukausittain palohälytin- ja sprinklerijärjestelmien toiminnan. Puutteet / epäkohdat tiloissa informoidaan välittömästi Kodin johtajalle 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. Asukkaiden läheisille suositellaan huomioimaan asunnon turvallisuustekijät asuntoa sisustaessa. Mattoja ei suositella käytettävän niiden kaatumisriskin lisäämisen vuoksi. Huonekalujen sijoitteluun pyydetään läheisiä kiinnittämään huomiota, jotta asukkaan koti pysyy turvallisena ja esteettömänä asuinympäristönä.

Kiinteistön omistajan tilaama Isännöinti-palvelu ylläpitää kiinteistöä kokonaisvaltaisesti vuosittaisilla kunnossapitotoimenpiteillä ja suunnittelee kiinteistön kunnossapitoa pitkän tähtäimen suunnitelmalla 10 vuoden ajanjaksolla. Kiinteistön omistaja vastaa kiinteistöön tehdyistä tarkastuksista, jotka tehdään yhteistyössä Kodin johtajan kanssa. Kodin johtaja ohjeistaa henkilökuntaa kiinteistöön liittyvien puutteiden esiin nostamisessa ja vikailmoitusten tekemisessä. Kodin johtaja tekee tiivistä yhteistyötä kiinteistön omistajan kanssa.

3.8. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Asukkailla on mahdollisuus saada tarvitsemansa apuvälineet oman hyvinvointialueen apuvälineyksiköstä. Yhteiskäytössä olevat apuvälineet kuten istumavaaka, henkilön siirtoteline,

suihkutuolit, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit ovat Kurkelanhovin omistamia. Laitteita huolletaan säännöllisesti vuosittain. Yhteistyökumppani Berner toteuttaa vuosihuollot ja korjaukset palveluyksikön omistamiin apuvälineisiin (vaaka,turner). Asukkaan henkilökohtaisesti lainaamat apuvälineet huolletaan apuvälineyksikön toimesta. Asukas saa apuvälineisiin käyttökoulutuksen, joko apuvälinelainaamosta tai oman fysioterapeutin toimesta, Palveluyksikön omiin laitteisiin annetaan käyttö- ja ylläpitokoulutusta omalta koulutetulta henkilökunnalta.

Yrjö ja Hanna Kodeilla on laadittuna lääkinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmä, johon on määritelty laiteturvallisuuden pääperiaatteet, joilla vaikutetaan lääkinnällisten laitteiden käytön turvallisuuteen. Laiteturvallisuuden seuranta on osa omavalvontaa. Laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmän mukaisesti palveluyksikössä on nimettyinä laitevas-
taava, ajantasaiset laiteluettelot sekä henkilöstön koulutuksen ja perehdytyksen seuranta. Seurantajärjestelmä koskee myös lääkehoitoon käytettäviä laitteita ja tarvikkeita. Yksikössä käytetään lääkehoidon annosteluun tai vaikutusten seurantaan seuraavia laitteita:

- Henkilövaaka
- Verenpainemittari
- Verensokerimittari
- INR-pikamittari
- Saturaatiomittari
- CRP ja HB mittari
- Kuumemittari

Palveluyksikön Kodin johtaja vastaa laiteturvallisuuden pääperiaatteiden ja ohjeistusten noudattamisesta Palveluyksikössä.

Laiteturvallisuuden seuranta on osa omavalvontaa. Laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmän mukaisesti toimintayksiköissä on nimettyinä laitevas-
taava, ajantasaiset laiteluettelot sekä henkilöstön koulutuksen ja perehdytyksen seuranta. Palveluyksikön Kodin johtaja vastaa laiteturvallisuuden pääperiaatteiden ja ohjeistusten noudattamisesta toimintayksikössä.

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakame-
roilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Kameravalvontaa työpaikoilla koskee laki yksityisyyden
suojasta työelämässä 759/2004, 16 § ja 17 §. Laki on nähtävillä palveluyksikössä. Kamera-
valvonta on käytössä Kurkelanhovin lääkkeidenjakotilassa. Kurkelanhovin kameravalvon-
nasta ilmoitetaan näkyvällä tavalla tilassa, johon kamerat on sijoitettu ja kuvaamiseen liittyvät
käytänteet kirjataan työntekijöitä koskevaan tietosuojaselosteeseen. Palveluyksikön lääke-

huoneen kameravalvonnan tarkoitus on ensisijaisesti lääketurvallisuus ja ehkäistä väärinkäytöksiä tai virheitä lääkejakelussa. Valvonta lisää lääkkeiden hallinnan luotettavuutta ja mahdollistaa poikkeustilanteiden selvittämistä, suojaten työntekijöitä. Lääkehuoneiden kamera on tallentava. Tallennuksia pääsee tarkastelemaan vain palvelujohtaja hyvin painavasta syystä. Tallenteita tarkastellaan vain, jos on syytä epäillä lääkkeiden väärinkäyttöä tai lääketurvallisuuden vakavaa poikkeamaa.

Toimintayksikössä asuvilla asukkailla on seuraavat kulunvalvontaan tarkoitetut henkilökohtaiset teknologiset ratkaisut käytössä: 9Sol turvapuhelin ja -painike. Painike voidaan ohjelmoida ilmoittamaan asukkaan poistuminen yksikön ulko-ovesta. Hyvinvointialue määrittelee heidän kauttaan tulevilta ikäihmisten yhteisölliseen asumiseen tulevien asukkaiden turvapuhelin tarpeen.

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan seuraavalla tavalla: hälytys ohjautuu henkilökunnan puheliiniin 6.45-22 ja yhteistyökumppanin hälytyskeskukseen 22-6.45. Turvajärjestelmän häiriötilanteesta tulee ilmoitus yksikön puheliiniin.

AddSecure asiakastuki: 010 4088117

9Solutions asiakastuki: 040 4571762

Henkilökunnalla on omat henkilökohtaiset numeroidut avaimet, joiden käyttöä pystyy seuraamaan iloq-lukkojen ansiosta. Lääkekaappien avain on vuorossa olevalla lääkevastuuhoidajalla, joka on merkitty työvuorolistaan. Lääkevastaava kuittaa avaimen itselleen vuoronsa ajaksi erilliseen seurantalistaan.

3.9. Lääkehoitosuunnitelma

Yrjö ja Hanna Kodeilla on yhteinen lääkehoitosuunnitelmapohja, joka on laadittu Yrjö ja Hanna Kotien lääkitysturvallisuuden asiantuntijaproviisorin kanssa. Kurkelanhovin lääkehoitosuunnitelma on laadittu Yrjö ja Hanna kotien lääkehoitosuunnitelman pohjalta. Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta ja toteutumisesta vastaa Kodin johtaja, jolla on sairaanhoitajan koulutus, terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan ohjeistuksen mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma säilytetään Kurkelanhovissa sekä tulostettuna että sähköisenä. Kodin johtaja ja lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja vastaavat siitä, että henkilöstön saatavilla oleva lääkehoitosuunnitelma on ajantasainen. Suunnitelman vahvistaa palveluyksikön vastuulääkäri.

3.10 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Yrjö ja Hanna Kodeilla on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä. Järjestelmään on henkilökunnalla henkilökohtaiset tunnukset ja käyttöoikeudet työtehtävien mukaisesti. Hyvinvointialue on palvelun järjestäjänä (ml. palveluseteli) palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palveluyksikkö noudattaa asiakasasiakirjojen käsittelyssä aina hyvinvointialueen voimassa olevaa ohjetta asiakirjojen käsittelystä ja rekisterinpidosta.

Vammaispalvelun tai itse maksavan asukkaan muuttaessa pois tai asukkaan kuoltua, sairaanhoitaja tallentaa asukkaan uloskirjausraportin DomaCare-asiakastietojärjestelmään sekä tulostaa asukkaan raportin paperille ja nämä toimitetaan hyvinvointialueelle erillisen ohjeistuksen mukaan keskitetysti kerran vuodessa. Kodin johtaja ottaa yhteyttä hyvinvointialueen kirjaamoon ja toimittaa asiakirjat saadun ohjeen mukaan. Pegasoksen kirjaukset menevät sähköisesti rekisteriin kodin johtajan toimesta (kirjaamo).

Uudet työntekijät perehdytetään nimetyn vastuuperehdyttäjän ohjauksella ja opastuksella DomaCare ja Pegasos-asiakastietojärjestelmään. Kodin Johtaja luo käyttäjätunnukset uusille työntekijöille Doma Care järjestelmään ja pyytää Pegasos asiakastietojärjestelmään käyttäjätunnukset hyvinvointialueelta. Kodin johtaja tai hänen valtuuttama sairaanhoitaja seuraavaa kirjaamiskäytäntöitä lukemalla säännöllisesti asukaskirjauksia ja ohjaavat ja opastavat henkilökuntaa kirjaamisessa.

Kurkelanhovin työntekijöillä on käytössä DomaCare-asiakaskirjaamisjärjestelmän mobiiliversio ja kirjaaminen tapahtuu lähes reaaliajassa. Pegasos asiakastietojärjestelmästä ei ole mobiiliversiota, joten nämä kirjaukset tapahtuvat toistaiseksi tietokoneella hoitajan toimistossa. Osa kirjauksista tehdään tietokoneella hoitajatoimistossa etenkin laajemmat kirjaukset esim. lääkärikonsultaatiot.

Pegasos asiakastietojärjestelmässä olevien asukkaiden lääkärin kirjaukset saadaan suoraan Pegasoksesta, Domacare asiakastietojärjestelmässä olevien asukkaiden lääkäriltä tulleet lääkemääräykset ja hoito-ohjeet kirjataan hoitajan toimesta päivittäisraporttiin.

Yrjö ja Hanna Kodeilla on erillinen tietosuojasuunnitelma, jossa ohjeistetaan tietosuojaan liittyvissä asioissa sekä tietoturvasuunnitelma sekä lisäksi erillinen arkistointiohjeistus. Ohjeistukset löytyvät sisäisestä intrasta. Arkistointiohjeistuksissa huomioidaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistukset.

Tietojärjestelmät ostetaan koko organisaatiossa pääasiassa SaaS-palveluina. Toimittaja vastaa tietojärjestelmien palvelin-, tietoliikenne- ja muista ajoympäristöistä. Kyseiset palvelutoimittajat myös vastaavat kyseisten komponenttien ylläpidosta ja päivityksessä palvelutoimittajien kanssa tehtyjen palvelusopimusten mukaisesti. Tietojärjestelmien sovelluskerroksen asennukset, ylläpito ja päivitykset toteutetaan sovellustoimittajan tai sovelluspääkäyttäjän toimesta.

Henkilöstön perehdytysohjelmaan sisältyvät tietosuojaan, salassapito- ja vaitiolovelvollisuu-
teen sekä asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyvät asiat, jolloin henkilöstö perehdytetään pe-
rehdytysohjelman mukaisesti. Tietoturva-asioihin perehdyttäminen on palveluyksikön kodin
johtajan vastuulla, mutta jokainen työntekijä on velvollinen perehdyttämään sekä opasta-
maan tietosuojaan liittyvissä asioissa. Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolo-
sitoumuksen ja henkilökunnalla se sisältyy työsopimukseen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Yrjö ja Hanna Kodit

Kati Haapaniemi

p.040 6616222

Yrjö ja Hanna Hoivapalvelut Oy

Elimäenkatu 25–27, 05100 Helsinki

Palveluyksikön tietosuoja asioista vastaava henkilö

Kodin johtajan Anne-Mari Turunen

p. 040 168 1655

anne-mari.turunen@yrjojahanna.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä X Ei

3.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkaille ja heidän läheisilleen tehdään kaksi kertaa vuodessa asiakastyytyväisyyskysely, johon he voivat vastata anonyymisti. Kyselyjen tuloksia käytetään ensisijaisesti toiminnan kehittämiseen ja parantamiseen. Lisäksi tilaaja voi järjestää omia asiakastyytyväisyyskyselyjä halutessaan. Kyselyiden tulokset ovat saatavilla nettisivuilla, sekä niistä tiedotetaan yksiköissä.

Asiakkailta ja läheisiltä pyydetään palautetta myös suoran keskustelun ja yhteydenottojen kautta, jotka kirjataan Laatuporttiin. Lisäksi Palveluyksikössä on käytössä vapaamuotoisia tapoja antaa palautetta. Asiakkaille ja heidän läheisilleen kerrotaan eri palautteen antotavoista

heti muuton yhteydessä. Asiakkaiden ja läheisten lisäksi myös muita yhteistyöverkostoja kannustetaan antamaan palautetta. Kurkelanhovin eteisessä on palautelomakkeita sekä palaute-laatikko, johon kuka tahansa voi antaa palautetta. Palautelaatikko tarkastetaan päivittäin ja palautteen antamisen mahdollisuudesta muistutellaan ajoittain läheisiä. Asukkaiden ja läheisten palautteisiin vastataan aina.

Henkilökunta muistuttaa läheisiä kyselyyn vastaamisesta ja toteuttaa asiakaskyselyt tarvittaessa yhdessä asiakkaiden kanssa. Asiakaskyselyjen kysymykset on osittain muutettu vastaamaan valtakunnallisia THL:n kyselyitä, jolloin saamme vuosittain vertailukelpoista tietoa. Kyselyiden tulokset analysoidaan organisaatiotasoisesti ja palveluyksiköt saavat omaa toimintaa koskevan koonnin. Kyselyiden koonnit käydään läpi Palveluyksikön henkilökunnan, asiakkaiden ja läheisten kanssa. Kyselyiden koonteja hyödynnetään myös kodin johtajien koulutuspäivillä, joissa kehitetään valtakunnallisesti toimintaa saadun palautteen pohjalta.

4 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Omavalvonnan riskienhallinta perustuu 1.1.2024 voimaan tulleeseen lakiin: laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta. Laki määrittää, että organisaatioiden on tunnistettava palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia. Organisaatiolla tulee olla selkeät prosessit haittatapahtumien käsittelyyn.

Yrjö ja Hanna kodit haluavat panostaa laatuun ja riskien hallintaan. Organisaatiossa on otettu käyttöön Laatuportti järjestelmä vastaamaan koko hoivaorganisaation laadun hallinnasta. Laatuporttiin sisältyy olennaisena osana riskienhallinta kokonaisuus, joka on käytössä jokaisessa palveluyksikössä. Laatuportin tavoite on saada riskit näkyväksi samaan kanavaan ja kehittää kokonaisvaltaista toimintayksiköiden riskien hallintaa. Tavoitteena on, että asiakkaat hyötyvät uudesta järjestelmästä palvelun laadun kehittyessä riskien arvioinnin kautta. Laatuportti vastaa organisaation ja asiakkaiden tarpeisiin riskien hallinnassa.

4.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voida ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyvä ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toiminto-

jen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

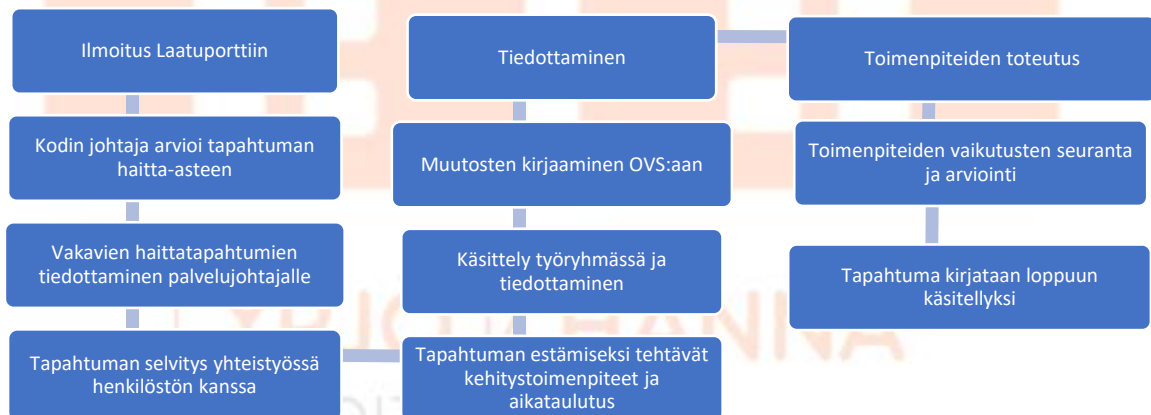
4.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haattatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet.

Kodin johtajan vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päiväistä arjen työtä palveluyksikössä.

Palveluyksikön laadunhallinnassa käytetään Laatuportti järjestelmää. Laatuportti sisältää Riskien hallinnan sekä vaaratapahtuma ja poikkeamaraportoinnin sekä laadun hallinnan. Koko henkilöstöllä on käyttäjätunnukset ohjelmaan. Laatuportti on otettu käyttöön täysimittaisesti vuonna 2023.

Poikkeamien/palautteiden/läheltä piti-tilanteiden käsittelyprosessi



4.3.1. Riskienhallinnan työnjako

Palvelujohtajan ja kodin johtajan tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista.

Työnantajan velvollisuuteen kuuluu työn vaarojen selvittäminen ja arviointi, joka toteutetaan yhdessä työntekijöiden kanssa. Läheltä piti- ja vaaratilanteet sekä tapaturmat ilmoitetaan heti tapahtuman jälkeen Laatuportin kautta. Tapaturmista tulee tiedottaa välittömästi myös kodin johtajaa tapaturmailmoituksen tekemistä varten.

Laatuporttiin tallennetut dokumentit hyväksyvät poikkeaman laadusta riippuen prosessin mukainen vastuuhenkilö.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista ja niiden päivitys pvm

- Riskien kartoitus arvioitu 6/2025.
- Perehdytysuunnitelma ja perehdytyksen portaat 3.3.2022
- Lääkehoitosuunnitelma 13.2.2025.
- Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden seurantajärjestelmä 21.1.2025
- Pelastussuunnitelma 22.4.2024
- Tietoturvasuunnitelma 22.5.2025
- Tietosuojasuunnitelma 3.3.2021
- Tietosuojaohje 11.12.2023
- Arkistointiohje 21.5.2024
- Henkilökunnan sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus 13.2.2025.
- Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen periaatteet ja käytännöt 13.2.2025
- Valmiussuunnitelma 11.2.2025
- Hygieni- ohjeet 9/2024, Siivoussuunnitelma 17.7.2024.
- Keittiön omavalvontasuunnitelma 11.2.2025

4.3.2. Riskien tunnistaminen

Kurkelanhovissa tehdään vuosikompassin mukainen koko palveluyksikköä ja sen toimintaa koskeva riskienarviointi kerran vuodessa toiminnasuunnittelun yhteydessä. Kodin johtaja tekee yhteenvedon kokonaisuudesta tarkistaen samalla, onko edellisvuonna esille nousseet riskit saatu hallintaan. Riskit määritellään vuositason ja kirjataan yksityiskohtaisesti Laatuporttiin. Vuosisuunnitelmaa riskien hallinnasta arvioidaan 6 kk kuluttua niiden päivityksestä.

Edellisen vuoden poikkeamat, palautteet, muistutukset ja valvontakäyntien pöytäkirjat käydään läpi toimintasuunnitelmaa tehtäessä ja kodin johtaja tekee näistä yhteenvedon korjaustoimenpiteineen. Tästä saadaan tieto siitä, onko noussut esille uusia riskejä, mitkä riskit ovat jo hallinnassa ja mitkä riskit tulee nostaa kurkelanhovin kehittämissuunnitelmaan niiden hallitsemiseksi. Riskien arvioinnin perusteella kirjataan tarvittavat muutokset ja toimenpiteet omavalvontasuunnitelmaan.

Asukkaita ja omaisia kannustetaan tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, poikkeamat ja riskitekijät toiminnan kehittämisen tueksi. Palautetta voi antaa omalla nimellä tai nimettömästi, joko kirjallisesti tai suullisesti, täyttämällä palautelomakkeen yksikössä tai Yrjö ja

Hanna Kotien verkkosivuilla. Suullisen palautteen vastaanottanut henkilö kirjaa palautteen Laatuporttiin viikon kuluessa. Sähköisesti kirjattu palaute ohjautuu Laatuporttiin suoraan.

Henkilöstö tuo huomaamansa epäkohdat, laatupoikkeamat sekä riski- ja uhkatilanteet johdon tietoon Laatuportin kautta tilanteessa riippuen joko ”vaara-, uhka- tai haittatapahtuma”- raportilla tai ”palaute- /poikkeamailmoituksella”. Kiireelliset ilmoitukset annetaan myös suullisesti, jotta korjaavat toimenpiteet voidaan aloittaa välittömästi. Suullinen ilmoitus kirjataan Laatuporttiin viipymättä. Ilmoitukset ohjautuvat prosessin vastuuhenkilölle automaattisesti.

4.3.3. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ilmoitetaan Laatuportin riskienhallinnassa. Läheisten ja asukkaiden ilmoittamat kirjalliset palautteet ohjataan kotisivujen kautta suoraan Laatuporttiin. Suulliset palautteet kirjaa ilmoituksen vastaanottanut työntekijä suoraan järjestelmään. Raportin vastuuhenkilöksi osoitetaan Palveluyksikön Kodin johtaja.

Laatuportti tiedottaa automaattisesti uudesta raportista Kodin johtajaa sekä ilmoituksen käsittelyvaiheiden toteutumisesta ilmoituksen tekijää. Palveluyksikön Kodin johtaja aloittaa haittatapahtumailmoituksen käsittelyn arvioimalla onko kyseessä palaute, haittatapahtuma, läheltä piti-tilanne vai prosessipoikkeama 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 hoitotietomerkinnät puuttuvat tai eivät ole ajan tasalla

Erittäin vakava poikkeama esim.

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

Kodin johtaja selvittää välittömästi haittatapahtumaan johtaneet syyt ja olosuhteet yhteistyössä henkilöstön ja tarvittaessa palvelujohdon kanssa ja asettaa tarvittavat kehittämistoimenpiteet haittatapahtuman korjaamiseksi ja/tai ehkäisemiseksi jatkossa aikatauluineen. Vakavan vaaratapahtuman käsittely ja selvittäminen on todella tärkeää, jotta vastaavanlaiset

tapahtumat voidaan jatkossa välttää eikä asukasturvallisuus vaarannu. Vaaratapahtuma toimenpiteineen ja aikatauluineen kirjataan laatuporttiin ja se käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa. Tapahtuma toimenpiteineen dokumentoituvat laatuporttiin.

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.

Aluehallintovirasto ohjaa valvontalain 34.2 §:n nojalla, että hyvinvointialueiden tulee ilmoittaa välittömästi sen omassa toiminnassaan, sen järjestämisvastuulla toimivan palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet - asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat - asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot ja vaaratilanteet (esimerkiksi vakavat lääkevirheet tai muut virheet, asiakkaan vakavat loukkaantumiset tai tapaturmat, vanhuksen katoaminen asumispalveluyksiköstä, tulipalo, vakavat väkivaltatilanteet, kuolemantapaus) - sellaiset puutteet, joita ei ole korjattu annetusta ohjauksesta huolimatta (esim. henkilöstömitoitusta ei ole muutettu vastaamaan asiakkaiden tarpeita asumispalveluissa, lainvastaiset työnantajan ohjeet) Aluehallintovirasto ohjaa, että ilmoitus valvontaviranomaiselle tulee tehdä välittömästi edellä luetelluissa tilanteissa.

4.3.4. Korjaavat toimenpiteet

Korjaavat toimenpiteet aikatauluineen kirjataan käsittelyn yhteydessä Laatuporttiin. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, mikäli korjaavat toimenpiteet ovat merkittäviä ja vaikuttavat oleellisesti palvelutoimintaan. Toimenpiteiden aikataulutuksen yhteydessä sovitaan ja kirjaan toimenpiteiden vaikutusten seurannan ja arvioinnin suunnitelma, jossa asetetaan arviointiajankohta. Suunnitelman toteutumista sekä arviointia raportoidaan palvelujohtolalle sovitun mukaisesti, mutta vähintään kolmen kuukauden kuluessa raportin käsittelystä. Tapahtuman yhteenvedon ja vaikutusten arvioinnin perusteella haittatapahtuma todetaan korjatuksi ja tapahtuma loppuun käsitellyksi tai tapahtuman korjaamiseksi asetetaan jatkotoimenpiteet ja uusi seurantasuunnitelma, jolloin tapahtuman käsittely palautuu prosessiin.

Henkilöstö on mukana korjaavien toimenpiteiden suunnittelussa. Korjaavat toimenpiteet käsitellään henkilöstön työryhmissä sekä kirjataan omavalvontasuunnitelmaan tarvittaessa. Kurkelanhovin Kodinjohtaja tiedottaa tilaaja-asiakkaalle korjaavista toimenpiteistä sekä niiden aikataulusta ja seurannasta. Haittatapahtumailmoituksen tehneelle asukkaalle ja/tai omaiselle vastataan kirjallisesti tapahtuman käsittelystä sekä tehdyistä toimenpiteistä.

Vakavat ja erittäin vakavat poikkeamakoonnit käsitellään anonymisti kodin johtajien aluepalvereissa, jolla minimoidaan niiden esiintyminen myös organisaation muissa palveluyksiköissä. Palvelujohto käsittelee valtakunnallisesti poikkeamailmoitusten yhteenvedot laadun vuosikompassin mukaisesti johtoryhmässä, johdon katselmuksissa ja hallituksessa. Kodin johtaja tiedottaa tapahtumista myös Pirkanmaan hyvinvointialuetta osoitteeseen kirjaamo@pirha.fi.

Organisaatiossa 2023 käyttöön otettu Laatuportti riskienhallintatyökalu tukee 1.1.2024 voimaan astuneen omavalvontalain mukaista toimintaa. Laki velvoittaa organisaatiota tunnistamaan riskejä ja epäkohtia ja korjaamaan niitä.

Kurkelanhovissa arvostetaan riskien hallinnan tarkastelun tärkeyttä. Laatuportin riskiraportit ovat aktiivisesti viikoittaisessa käytössä. Kurkelanhovin hallitaan ja seurataan riskien muu-
tosta viikko tasolla. Haittatapahtumaraportti toimitetaan sopimuksen mukaan hyvinvointialu-
eelle 3kk välein.

Kurkelanhovissa on tehty vuosittainen riskikartoitus.

4.3.5. Ostopalvelut ja alihankinta

Kodin johtaja seuraa omassa palveluyksikössä toimivia palvelun tuottajia. Kodin johtaja seuraa sopimuksien mukaisuutta sekä yhdessä sovittuja ehtoja ja laatua. Kodin johtaja ottaa yhteyttä ostopalvelun tarjoajaan, mikäli laatu ei ole sovitun mukaista.

4.4. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa Kodin johtaja Anne- Mari Turunen

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnalla tarkoitetaan varautumista häiriötilanteisiin sekä toimintojen suunnittelua siten, että asukkaille voidaan taata turvallinen ja katkeamaton hoito kaikissa tilanteissa. Palveluyksikössä on valmiussuunnitelma, jossa on kirjattuna, miten palveluyksikön toimivuus varmistetaan erilaisissa kriisitilanteissa.

Palveluyksikkö pyrkii varautumaan mahdollisiin kriiseihin jatkuvalla suunnittelulla, testauksella ja henkilöstön koulutuksella. Vuosittain tehdään harjoituksia ja laitteiden testauksia kriisi- ja hätätilanteiden varalle. Henkilöstösuunnittelussa on otettu huomioon kriisi- ja valmiussuunnittelu.

Yrjö ja Hanna kodeilla on käytössä EU:n whistleblower direktiivin mukainen anonyymi kanava henkilökunnalle väärinkäytösepäilyjen ilmoittamiseen. Ohjeet kanavan käyttöön löytyy Sisäisestä intrasta.

YRJÖ JA HANNA

5 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

Yrjö ja Hanna Kodeilla on laadittu omavalvontaohjelma 2024. Omavalvontaohjelmassa on todettu, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt palveluyksikkö kohtaiset omavalvontasuunnitelmat ja turvallisuussuunnitelmat.

5.1. Toimeenpano

Yrjö ja Hanna Kotien johto on sitoutunut laadun hallintaan, seurantaan ja jatkuvaan kehittämiseen. Yrjö ja Hanna Kodeilla toimitaan jatkuvan kehittämismallin mukaisesti. Palvelujen laatua ja jatkuvuutta arvioidaan koko palveluprosessin läpi. Organisaatiossa arvioidaan toimintaa suunnitelmallisesti, jotta voidaan ennakoida ja reagoida ympäristössä tapahtuviin sisäisiin ja ulkoisiin muutoksiin. Arvioinnin tarkoituksena on ylläpitää organisaation suorituskykyä ja kehittää sisäisiä prosesseja. Palvelujen suunnittelu ja toteutuksen arviointi varmistavat, että palveluprosessit ovat sujuvia.

Omavalvonnan suunnitelmallinen jalkauttaminen jokaiseen palveluyksikköön on yksi tärkeimpiä strategisia projekteja vuoden 2025 aikana. Omavalvontasuunnitelman kuukausikohtainen käsittely on osa jalkautusta vuonna 2025. Henkilökuntaa on sitoutettu syksyn 2024 aikana omavalvontatyöhön opinnäytetyöhön liittyvän kyselyn avulla, jossa palveluyksikön henkilökunnalta kysyttiin laajasti omavalvonnasta. Omavalvontalain mukainen palveluyksikön omavalvonta on henkilökunnalle kulttuurimuutos, jota työstitään osissa vuoden 2025 aikana.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Säännölliset omavalvontaan sisältyvät sisäiset auditoinnit ja ulkoiset tarkastuskäynnit auttavat Kodin johtajaa arvioimaan palveluiden laatua ja tunnistamaan palveluyksikkö ja palvelupistekohtaisia kehitystarpeita. Sisäinen auditointi on yksi työkalu Yrjö ja Hanna kotien organisaation, prosessien ja toimintojen ja omavalvonnan kehittämiseen. Sisäisellä auditoinnilla tarkastellaan toiminnan laatua organisaation palveluyksiköissä omavalvontasuunnitelman pohjalta.

Sisäisten auditointien tavoitteena on selvittää vuosittain, onko palveluyksikön:

- prosessit, toiminnot ja niillä saavutetut tulokset järjestelyn mukaiset
- noudatetaanko dokumentoitua menettelytapaa sovitusti
- onko näyttöä siitä, että menettelytavan tehokas soveltaminen saa aikaan toiminnan parantumisen – mitattava positiivinen trendi
- onko käytännön riskien hallintaa olemassa? Tunnistetaanko, arvioidaanko ja hallintaanko riskejä palveluyksiköissä

Palveluyksikön ajantasainen omavalvontasuunnitelma on saatavilla Yrjö ja Hanna Kotien net-tisivuilla sekä paperisena palveluyksikön ilmoitustaululla ja henkilökunnan toimistossa. Oma-valvontasuunnitelman taustalla on organisaatiokohtainen omavalvontaohjelma. Suunnitelma päivittyy kalenterivuositain omavalvontaohjelman päivityksen jälkeen. Mikäli palveluyksikön toiminnassa tulee vuoden aika muutoksia, päivitetään suunnitelmaa joustavasti tarvittaessa. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa nopeammalla syklillä toiminnan muuttu-essa.

Omavalvonnan seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaisu tapahtuu Yrjö ja Hanna kodeilla käytössä olevien viestimien kautta vuosittain neljän kuukauden välein. Arviointityöhön otetaan mukaan asukkaat, läheiset ja henkilökunta.

Kodin omavalvontasuunnitelman jalkautuksessa käytetään omaa kodin kehityssuunnitelmaa, joka tehdään vuosittain Kodin johtajan toimesta ja se pohjautuu konsernin vuosisuunnitelmaan. Kehityssuunnitelmassa, on määritelty vuosittaiset kehitystoimenpiteet, joilla päästään Kodin vuositavoitteisiin. Kehityssuunnitelma tehdään yhdessä henkilökunnan kanssa. Kehityssuunnitelmassa seurataan toimenpiteiden toteutumista kuukausitasolla. Väliarviointi tehdään kolmasti vuodessa omavalvonnan raportoinnin yhteydessä yhdessä henkilöstön kanssa. Suunnitelmaa tarkennetaan tarvittaessa väliarvioinnin perusteella.

Omavalvonnan kehittämistoimenpiteet nousevat palvelupistekohtaisista: asukas-, läheis- ja henkilöstökyselyistä, poikkeamista, positiivisista ja kehitysilmoituksista, riskiarvioinneista, reklamaatiosta, RAI-tuloksista, auditoinnin tuloksista, sisäisten ja ulkoisten tarkastusten havainnoista.



Omaavontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön vastaava Kodin johtaja.

Paikka ja päiväys: Akaa 11.6.2025

Allekirjoitus: Anne-Mari Turunen

