

Humana

Toivontupa omavalvontasuunnitelma

Mielenterveyskuntoutujien hoitokoti

Dokumentin laatija

Anu Määttä ja Toivontuvan henkilöstö,
päivitetty 4.2.2024

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	4
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	4
4	Riskienhallinta.....	6
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	11
	Palvelutarpeen arviointi.....	11
	Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laadinta ja toteutumisen seuranta	12
	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	13
	Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt.....	14
	Asiakkaan asiallinen kohtelu	14
	Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	15
	Palauteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä.....	15
	Asiakkaan oikeusturva	16
6	Palvelun sisällön omavalvonta	18
	Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta.....	18
	Ravitsemus	18
	Hygieniaikäytännöt.....	19
	Terveysten- ja sairaanhoito	20
	Lääkehoito	20
	Monialainen yhteistyö	20
	Alihankintana tuotetut palvelut	21
7	Asiakasturvallisuus	21
	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	21
	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet.....	22
	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	22
	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	23
	Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (SHL 1301/2014 § 48)	24
	Toimitilat.....	24
	Teknologiset ratkaisut.....	24
	Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet	24
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	25
	Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit	26
	Omavalvontasuunnitelman seuranta	27

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Hyvän mielen koti Toivontupa

Y-tunnus: 0859903-8

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Pohjois-pohjanmaan hyvinvointialue, Pohde

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Toivontupa

Katuosoite: Visalantie 304

Postinumero: 84100 Postitoimipaikka: Ylivieska

Sijainti kunta: Ylivieska

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:
Mielenveyskuntoutujat, 18 ympärivuorokautista palveluasumisen asiakaspaikkaa.

Yksikönpäällikkö: Anu Määttälä

Puhelin: 040 6690658

Sähköposti: anu.maattala@humana.fi

Toimintalupatiedot

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

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Lupa myönnetty 31.10.2022

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Aluejohtaja Elina Märijärvi, yksikönpäällikkö Anu Määttä, palveluvastaava Vuokko Haapakangas sekä henkilökunta.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa seuraamme mahdollisimman reaaliaikaisesti ja päivitämme aina, jos toiminnassamme tapahtuu palvelunlaatuun ja asiakasturvallisuuteen vaikuttavia asioita.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma tallennetaan myHumanaan ja on sieltä nähtävissä. Lisäksi Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikössä.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

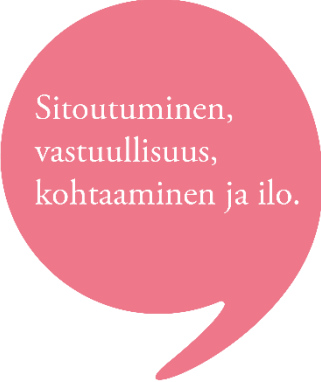
Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Toivontupa tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista mielenterveyskuntoutujille. Asiakaspaiikkoja on yhteensä 18. Toivontuvan toiminta on kuntouttavaa, virikkeellistä ja kodinomaista asumista. Kuntoutuksessa toteutamme Green Care-ajattelumallia.

Tavoitteena on tukea asukkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia tarjoamalla mielekkään elämän, oireiden hallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämisen mahdollisimman tehokkaasti. Kohtaamme jokaisen asukkaan yksilönä, jolloin on mahdollista ottaa jokaisen sen hetkiset voimavarat ja toimintakyky huomioon suunnitellessa päivittäisiä toimia sekä suunnitella toimintakykyä edistäviä päivittäisiä tehtäviä. Jokaisella asukkaalla on yksi tai kaksi omahoitajaa, jonka kanssa tehdään jokaiselle RAI-arvioinnin pohjalta henkilökohtainen hoito, - kuntoutus- ja palvelusuunnitelma tukemaan ja vahvistamaan asiakkaan voimavaroja sekä kuntoutumista. Omahoitaja on asukkaan tärkein tukija ja hänen kanssaan asukas viettää säännöllisesti omahoitajusaikaa, jolloin voidaan keskustella ja tehdä muita asukkaalle mieleisiä asioita. Tavoitteena on luoda luottamuksellinen ja avoin suhde asukkaan ja omahoitajan välille, jonka avulla pystytään tukemaan asiakasta kuntoutuksen etenemisessä.

Yksikössä järjestetään päivittäin toimintatuokioita tai ulkoilua asukkaille. Toimintatuokioiden sisältö on asukkaiden toivomaa tekemistä, jonka tarkoitus on tukea asukkaiden vahvuuksia ja kannustaa kokeilemaan uusia asioita ja antaa onnistumisen tunnetta (taide, musiikki, liikunta, leivonta yms.) Lisäksi jokaisella asukkaalla voi olla pieniä tehtäviä omien voimien mukaan mm imurointia, moppausta, pihatöitä ja keittiöaskareita mm. tiskien laittoa. Toivontuvalla tuemme ja mahdollistamme myös asiakasta yksikön ulkopuolisiin harrastuksiin ja niihin sitoutumiseen.

Yksikön toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen,
vastuullisuus,
kohtaaminen ja ilo.

Sitoutuminen

Sitoutumisella tarkoitetaan työntekijän positiivista asennetta omaa organisaatiotansa, työyhteisöä, sen toimintatapoja ja arvoja kohtaan. Siinä korostuu tahto ja halu olla mukana. Sitoutuminen on hyvän asiakaslähtöisen työn ja asiakkaiden tarpeiden tukemisen perusta. Sitoudumme työskentelemään parantaaksemme palveluita käyttävien asiakkaidemme hyvinvointia ja huomioimaan heidän tarpeensa ja toiveensa, jotta jokainen heistä voisi elää mahdollisimman hyvää, turvallista ja mielekästä elämää. Meillä on vahva halu löytää joustavasti ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin, sillä välitämme aidosti asiakkaistamme. Tuotamme palvelut sovitun mukaisesti, ammattimaisesti ja huolella loppuun saakka. Työnantajana Humana sitoutuu huolehtimaan työhyvinvoinnista ja -turvallisuudesta. Toivontuvalla työntekijät saavat käyttää työssään omia vahvuuksiaan, kiinnostuksen kohteitaan ja persoonallisuuttaan. Toivontuvalla saa töihin tullessaan ottaa mukaan paitsi sydämensä, myös aivot.

Vastuullisuus

Sosiaali- ja hoivapalveluissa mennään lähelle yksilön ja perheen elämää, jopa osaksi heidän arkeaan. Meillä palvelun ja tuen antajilla on erittäin iso vastuu; vastuu kunnioittaa yksilöä, vastuu kuunnella autettavaa sekä vastuu auttaa.

Sosiaalipalveluiden tuottajana tunnemme vastuumme sekä palveluidemme käyttäjiä, että palveluidemme ostajia kohtaan. Tämän lisäksi olemme kehittämässä yhteiskuntaa paremmaksi meille kaikille. Olemme luotettava osaja. Vastuullisuus tarkoittaa jokapäiväisessä työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun mukaisesti. Siksi valta ja vastuu operatiivisista ratkaisuista on paikallisella tasolla, mahdollisimman lähellä asiakasta. Olemme viestinnässämme avoimia ja läpinäkyviä. Jos havaitsemme toiminnassamme korjattavaa, kerromme siitä tarvittaville tahoille ja korjaamme asian.

Pidemmällä tähtäimellä vastuullisuus tarkoittaa sitä, että kehitämme toimintaamme ja huolehdimme henkilöstömme ammattitaidon kehittämisestä. Olemme kattavasti erikoistuneita, jotta voimme vastata monenlaisiin asiakastarpeisiin. Vuosittain henkilöstömme käy koulutuksia, jotta on riittävät tiedot, taidot ja työyhteisön tuki tehtäviensä hoitamiseen.

Humana ei tyydy hoitamaan vain omaa tonttiaan vaan haluaa olla aktiivisesti kehittämässä koko toimialaa, luomassa uusia, vaikuttavampia toimintamalleja sekä nostamassa toimialan keskeisiä teemoja yhteiskunnalliseen keskusteluun. Pyrimme esimerkiksi osaltamme suuntaamaan sosiaalialan palveluiden ostamista palveluiden halpuuttamisesta kohti vaikuttavuutta, jossa laadulla ja ihmisellä on merkitystä.

Kohtaaminen ja ilo

Työmme tarkoitus on auttaa ihmisiä elämään mahdollisimman hyvää elämää. Työn merkitys tulee todeksi jokapäiväisissä kohtaamisissa. Kohtaamme ihmiset arvostavasti heidän

itseäänämyönteistä energiaa. Hyvään kohtamiseen tarvitaan keskittymistä, läsnä olemista, välittämistä, toisen kuuntelemista ja ymmärtämistä, huomioiden ihmisen yksilöllinen elämänsä. Näin mahdollistuu kohtamisen ilo. Työyhteisön hyvä ilmapiiri heijastuu asiakaskohtauksiin, joten myös sen vuoksi Humanalla on ensiarvoisen tärkeää pitää huolta työyhteisömme hyvinvoinnista. Kohtamisen ilo saa näkyä myös työyhteisömme keskinäisissä vuorovaikutustilanteissa. Tätä Humana pyrkii tukemaan muun muassa kehittämällä esihenkilöiden johtamistaitoja ja koko yrityksen johtamiskulttuuria.

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Arvot korostavat palvelun ”ihmiseltä ihmiselle” näkökulmaa, näin jokaisella työntekijällä on iso vastuu asiakastilanteissa ja kohtauksissa.

Toivontuvalla on vuodesta 2019 toteutettu Hyvän Mielen Kodit-konseptia. Hyvän Mielen Kodit pitää sisällään viisi kriteeriä ja vahvat arvot- ja arvo lupaus pohjan. Vahvana tavoitteena on osallistaa palvelujen käyttäjiä eli asumispalveluiden asukkaita kehittämään toimintaa uudenlaisella tavalla, valtakunnallisilla asiakaspaneelilla.

Hyvän Mielen Kodit pohjautuu Green Care, yhteisöllisyys ja kuntoutuksen portaat -ajattelumalliin. Näiden pohjalta on HMK:lle tehty arvot- ja arvo lupaus toiminallisuudesta, yhteisöllisyydestä sekä turvallisuudesta. HMK:ssa tavoitellaan viiden kriteerin täyttymistä ja sertifikaattia. Viiteen kriteeriin kuuluu oleellisena osana RAI-arvioinnit ja vertailukehittäminen, kuntoutumista edistävä toiminta sekä koko toiminnan aktiivinen kehittäminen asiakastyytyväisyyttä ja -kokemuksia hyödyntäen. Konseptin sisältöä on suunniteltu ja jalkautettu yhdessä asiakkaiden kanssa ja nyt vuonna 2024 se on osa Toivontuvan arkea. Toivontupa sai vuonna 2021 sertifikaatin Hyvän mielen kodit-toiminnasta.

4 Riskienhallinta

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omaohjaus perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannamme tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajana meidän vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omaohjauksen osa-alueille.

Toivontuvalla uuden työntekijän perehdyttämisestä vastaa yksikön päällikkö, yksikön palveluvastaava sekä koko työyhteisö. Opiskelijalle nimetään yksi tai kaksi ohjaajaa, jotka huolehtivat perehdyttämisestä. Uusi työntekijä saa nimetyn perehtyjän, jonka mukaan pyritään järjestämään 3–4 perehdytysvuoroa. Jokaiseen vuoroon perehdytetään. Huolellinen perehdytys turvaa sen, että työntekijä tuntee asukkaat, hallitsee yksikössä käytössä olevien laitteiden ja järjestelmien käytön, ergonomisen työskentelyn, tuntee yhteistyö tahot ja pelastautumissuunnitelman, osaa käyttää vartijanappia sekä osaa toimia erilaisissa turvallisuutta uhkaavissa tilanteissa. Työsuhteen alkaessa yleinen perehdytyslomake ja lääkehoidon perehdytyslomake käydään läpi yhdessä palveluvastaavan kanssa. Uudelle työntekijälle annetaan luettavaksi myös Toivontuvan omavalvonta- sekä lääkehoitosuunnitelma ja pyydetään niihin lukukuittaus. Turvallisuuskävelyllä tutustutetaan uusi työntekijä työpaikkaansa, sen lähiympäristön työturvallisuuteen ja työsuojeluun.

Työntekijöidemme hyvinvointia tuemme esim. liikunta-, kulttuuri- ja hyvinvointieduilla (e-passi) sekä tarjoamalla laajan yksityisen työterveyshuollon.

Mikäli yksikön arjen toiminnassa tapahtuu tai havaitaan poikkeamia tai riskitilanteita, tulee niistä ilmoittaa yksikön käytänteiden mukaisesti. Yksikköön on tullut uusi poikkeamajärjestelmä Gurufield, johon työntekijät ovat perehtyneet. Toivontuvalla tehdään matalallakin kynnyksellä ilmoituksia, mikä on niiden tarkoituskin. Gurufield-ohjelmalla ilmoitetaan erilaiset läheltä piti-, uhka- ja vaaratilanteet, työturvallisuuteen liittyvät poikkeamat sekä muut haittatapahtumat. Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta Humana.fi sivustolta löytyvän palauteohjelman kautta. Lisäksi Roidu-asiakastytyväisyyskysely toteutetaan vähintään puolivuositain. Toivontuvalla panostetaan avoimeen ilmapiiriin, jossa jokainen, niin työntekijä, asiakas kuin heidän läheisensäkin uskaltaisivat antaa niin hyvää kuin rakentavaakin palautetta, puuttua havaitsemiinsa poikkeamiin sekä antaa rohkeasti ideoita toiminnan kehittämiseksi.

Humanalla on käytössä myös sisäinen auditointi, joka on riippumaton ja puolueeton arviointi ja sen tarkoitus on kehittää toimintaamme ja tuottaa meille lisäarvoa. Se on osa toimintaamme omavalvontaa ja hallinnointia, joka tukee toimintaamme arvioimalla prosessiemme tehokkuutta, antaen samalla suosituksia olemassa olevien toimintatapojen ja prosessien parantamiseksi. Sisäisten auditointien avulla voimme selvittää ja mitata missä suhteessa toimintaamme, ja niihin liittyvät tulokset ovat asetettuihin suunnitelmiin ja tavoitteisiin nähden. Yksi tärkeä osa sisäisiä auditointejamme on myös mahdollisuus kartoittaa vahvuuksiamme ja hyviä toimintatapojamme. Sisäiset auditointejamme ovat organisaatiossa työskenteleviä henkilöitä ja heitä voi olla useita.

Sisäisen valvonnan vastuu on meillä jokaisella työntekijällä.

Toivontuvalla hyödynnetään myös ulkopuolisia auditointeja. Humanan eri palveluasumis yksiköistä tehdään auditointeja, jotta voimme samalla varmistaa, että jokaisessa Humanan yksikössä toteutetaan asiakkaiden hoito parhaalla mahdollisella tavalla. Apteekki on lääkehoidon osalta yksi tärkeimmistä yhteistyötahoista. Ylivieskan Savarin apteekki on tehnyt viimeksi auditoinnin syyskuussa 2023.

Aluejohtajan sekä yksikönpäällikön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Aluejohtaja ja yksikönpäällikkö vastaavat siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuuden ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Yksikön henkilöstöltä vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskien ja poikkeamien tunnistaminen, käsittely, niistä ilmoittaminen sekä dokumentointi ja toimenpiteiden seuranta kuuluu koko yksikön henkilöstön vastuulle - työntekijällä on velvollisuus nostaa esille työssä havaittuja epäkohtia, riskejä ja vaaroja. Esimerkiksi Gurufield-ilmoituksen tekee se työntekijä, joka riskin tai poikkeaman havaitsee. Työntekijöille on nimetty omia vastuualueita, joiden osalta he vastaavat omavalvonnan toteutumisesta, ohjeistuksien laatimisesta ja päivittämisestä sekä seurannasta. Vastuualueita ovat esimerkiksi hygienia, lääkehoito, viriketoiminta sekä turvallisuus. Vastuuhenkilön ollessa poissa pidempään sovitaan tehtävään sijainen poissaolon ajaksi.

Työntekijöiden hyvinvointia ja työn riskejä seurataan vuosittain työhyvinvointikyselyllä, jonka tulokset käydään läpi esihenkilön johdolla. Työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa omasta työhyvinvoinnistaan ja heillä on oikeus ja velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvittaessa. Erillinen riskiselvitys työn haitta- ja riskitekijöistä tehdään koko henkilöstön kesken. Myös puolivuositteittain toteutettavat kehityskeskustelut työntekijän ja esihenkilön välillä seuraavat työntekijöiden hyvinvointia, osaamista ja ovat myös osa riskienhallintaa.

Yksikön päälliköllä sekä yksikön palveluvastaavalla on lopullinen vastuu koko toiminnan turvallisuudesta ja laadusta sekä avoimen ja kehittämismyönteisen työskentelyilmapiirin luomisesta. Yksikön päällikkö vastaa poikkeamien korjaamisesta, tilastoinnista ja tiedottamisesta henkilöstölle ja yhdessä palvelupäällikön kanssa muille tarvittaville tahoille. Yksikön päällikön sijaisena toimii tarvittaessa yksikön palveluvastaava.

Riskien tunnistaminen

Riskienkartoitus on Toivontuvalla säännöllistä toimintaa, jolla tarkoitamme olemassa olevan tiedon järjestelmällistä käyttämistä vaarojen tunnistamiseksi sekä ihmisiin, omaisuuteen, ympäristöön tai toimintaan kohdistuvan riskin suuruuden arvioimiseksi. Riskien kartoituksella saamme esille merkittävimmät uhkatekijät, joille etsimme tarkoituksenmukaisimmat riskienhallintatoimenpiteet.

Toivontuvalla riskien tunnistaminen ja kartoitus on osa jokapäiväistä työtä, turvallisuutta ja laatua havainnoidaan kaiken arjen toiminnan lomassa. Vuosittain tehdään riskiselvitys työn haitta- ja riskitekijöistä ja työntekijöiden hyvinvointia seurataan ja arvioidaan vuosittaisella työhyvinvointikyselyllä. Säännöllisten turvakävelyiden avulla havainnoidaan toimintaympäristöä ja sen mahdollisia riskejä. Työpaikkaselvityksiä, tilojen tarkastuksia sekä sisäisiä auditointeja tehdään myös säännöllisesti. Viimeisin työpaikkaselvitys sekä riskiselvitys löytyvät liitteistä omavalvontasuunnitelman lopusta. Riskiselvityksestä löytyvät riskien kuvaukset sekä toimenpidelistaus. Riskit liittyvät mm. henkilöstöön ja asukkaisiin, lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen (nämä kuvattu tarkemmin lääkehoitosuunnitelmassa), tietosuojan- ja tietoturvan, palveluntuottamiseen ja hoitoon, yksikön tai toiminnan tiloihin, tiedottamiseen, ympäristöön sekä muihin mahdollisiin ulkopuolelta tuleviin tekijöihin.

Osa riskien tunnistamista ja riskienhallintaa ovat Toivontuvan lääkehoitosuunnitelma sekä palo- ja pelastussuunnitelma. Lääkehoidon osalta riskienhallintaa on myös lääkehoidossa käytössä oleva kaksoistarkastus sekä joka vuoroon nimetty lääkevastaava. Gurufield-ilmoitusten sekä Humana.fi -sivustolta löytyvän palautejärjestelmän avulla toteutuu osaltaan myös riskien tunnistamista ja hallintaa. Asiakastytyväisyyskysely toteutetaan puolivuositain, siinä tarjotaan asukkaille ja heidän omaisilleen mahdollisuus antaa palautetta toiminnasta. Asukkaita ja omaisia rohkaistaan ja kannustetaan vastaamaan kyselyyn.

Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa lääkehoitoon ja -huoltoon liittyvistä epäkohdista ja laatupoikkeamista. Käytössämme on kaksoistarkastus lääkkeiden jaossa. Lääkkeet jaetaan asiakkaan omaan doettiin viikoittain ja kaksois- tarkistetaan vielä ennen asiakkaalle antamista. Mikäli tässä havaitaan epäkohtia, niin siitä on velvollisuus korjata havaittu virhe ja tehdä poikkeamailmoitus ja tuoda asia sillä tavoin esiin yksikönpäällikölle. Tarkemmat lääkehuoltoon liittyvät ohjeistukset on mainittu Lääkehoitosuunnitelmassa.

Tietosuoja-asioihin puutemme tarvittaessa ja niistä muistutamme viikkopalavereissa sekä tarvittaessa useammin. Tietosuojapapereita ei jätetä ulkopuolisten saataville missään tapauksessa vaan hävitettävät asiakastietoja sisältävät paperit laitamme suoraan tietosuoja-astiaan. Tiedottamisessa tulee huomioida oikein kirjoitetut sähköpostiosoitteet sekä sähköpostin salaus, jos se sisältää asiakasta koskevia tietoja.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely, reagointi ja dokumentointi

Työntekijämme ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ensi sijassa yksikönpäällikölle ja kirjaavat tapahtuman poikkeamalomakkeelle. Poikkeama ilmoitusten tekemiseen on Toivontuvalla käytössä Gurufield-järjestelmä. Järjestelmän käyttämiseen on olemassa ohjeistus ja ohjeistus on käyty läpi työntekijöiden kanssa. Yksikönpäällikkö ilmoittaa tapahtumista eteenpäin organisaatiossa sovitun käytännön mukaisesti aluejohtajalle (Gurufield-toimintamalli). Epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä keskustelemme osana arkista vuorovaikutusta sekä viikkopalavereissa käymme läpi kuluneen viikon aikana tehdyt ilmoitukset.

Tarvittaessa puutummme epäkohtiin heti, kun se on mahdollista ja mietitään ratkaisuja niiden parantamiseksi.

Työolojen ja riskien arviointi on osa yhteistä ja jokapäiväistä toimintaa. Haittatapahtumat, mahdolliset työtapaturmat ja läheltä piti-tilanteet dokumentoidaan yhtiön käytännön mukaisesti ja käydään läpi heti työntekijän ja yksikönpäällikön kesken. Tarvittaessa ohjaamme työntekijän työterveyshuoltoon. Työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat työtapaturmasta vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Mahdollisista vakavista työtapaturmista ilmoitamme Aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille ja poliisille. Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, olemme asiasta yksikönpäällikön johdolla yhteydessä asiakkaaseen ja mahdolliseen lähiverkostoon suunnitellusti. Läheltä-piti-tilanteet sekä sattuneet työtapaturmat käsittelemme keskitetysti myös yhtiön työsuojelutoimikunnassa.

Haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämistyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen yksikönpäällikön tietoon ja käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä käytävä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, informoimme asiakasta tai omaista korvausten hakemisesta.

Gurufield-ilmoitus siirtyy järjestelmästä yksikön päällikölle ja tulleet ilmoitukset käydään läpi henkilöstöpalavareissa. Ilmoitus menee myös aluejohtajalle ja työsuojeluvaltuutetulle/varavaltuutetulle. Yksikön päällikkö lukee tulleet ilmoitukset ja ilmoituksessa mainittuun tilanteeseen johtaneita tekijöitä käsitellään yhteisesti, sekä pyritään miettimään ratkaisuja ja toimenpiteitä, joiden avulla vastaavat tilanteet voitaisiin tulevaisuudessa ennalta ehkäistä. Tarvittaessa tilanteesta tiedotetaan ja asia käsitellään myös asukkaan ja hänen mahdollisen lähiverkostonsa kanssa. Henkilöstöpalavareissa käsitellään yhteisesti myös tulleet palautteet ja niihin reagoidaan tilanteen vaatimalla tavalla. Gurufield-ilmoitukset tuottavat johdolle tärkeää tietoa, joiden pohjalta toimintaa on mahdollista kehittää aiempaa laadukkaammaksi ja turvallisemmaksi

Työterveyshuollon kanssa yhteistyössä on tehty työpaikkaselvitys ja tarkastelemme sitä aina tarvittaessa, kun uusia epäkohtia tai poikkeamia tulee esiin. Mehiläinen teki työpaikkakäynnin 2/2023. Työterveyshuolto siirtyi vuoden 2024 alusta Terveystalolle. Työpaikkakäynti on tulossa syksyllä 2024.

Työtapaturmien sattuessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Työnantaja ja työntekijä laativat työtapaturmasta tapaturmailmoituksen vakuutusyhtiöön, vakavista työtapaturmista ilmoitetaan Aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille ja poliisille. Työntekijöille järjestetään tarvittaessa myös työnohjausta.

Työ olojen ja riskien arviointi sekä asiakasturvallisuuden edistäminen on keskeinen osa yksikön päivittäistä toimintaa ja se luo pohjan kaikelle työskentelylle. Toivontuvalla on pieni työyhteisö, jossa työhön liittyvistä asioista keskustellaan avoimesti ja aktiivisesti. Työntekijöitä kannustetaan nostamaan huomioitaan esiin arjen työn lomassa, jolloin ratkaisuja voidaan pohtia välittömästi

yhdessä. Lisäksi havainnoistaan tulee ilmoittaa yksikön palveluvastaavalle, joka tiedottaa asiasta viikoittaisessa tiedotteessaan. Myös yksikön päällikölle tulee informoida, mikäli asian luonne niin vaatii. Tällöin tilannetta käsitellään esimerkiksi henkilöstöpalaverissa.

Toivontuvalla toiveisiin ja kehittämisideoihin suhtaudutaan myönteisesti ja niihin pyritään vastaamaan nopeasti ja joustavasti. Myös asukkaiden tai heidän lähiverkostonsa tekemiin havaintoihin reagoidaan viipymättä. Tuomme aina esille uusille työntekijöille asiakkaisiin liittyvät riskit, väkivallan uhat ja toimintatavat mahdollisissa väkivaltilanteissa ja ohjeistamme heidät tekemään turvallisuus poikkeamailmoitus Gurufield-järjestelmässä.

Toteutamme haittojen ja vaarojen arviointia sekä aktiivisia työsuojelutoimenpiteitä jatkuvasti yhteistyössä yksikönpäällikön, työsuojeluvaltuutetun, työsuojeluasiamiehen ja työntekijöiden välillä. Kannustamme työntekijöitä nostamaan huomaamiaan tekijöitä esille ja toiveisiin sekä parannusehdotuksiin vastaamme mahdollisimman nopeasti ja joustavasti. Myös mahdollisiin asiakkaiden tai näiden lähiverkoston tekemiin havaintoihin reagoimme viipymättä.

Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Jos haittatapahtumien tai palautteiden pohjalta päädytään esimerkiksi muuttamaan jotakin toimintatapaa, kirjataan se Toivontuvan henkilöstöpalaverin pöytäkirjaan. Palveluvastaava voi tiedottaa asiasta myös viikoittaisessa tiedotteessaan/tiimipalaverissa. Molemmat asiakirjat tallennetaan asiakirjatallennusjärjestelmä SharePointiin ja niihin tehdään lukukuittaus, jolla varmistetaan, että jokainen työntekijä on saanut tiedon. Johto tiedottaa asioista sähköpostitse. Jos toimenpiteistä tulee tiedottaa jotakin yhteistyö tahoja, hoitaa tämän yleensä yksikön päällikkö tai palveluvastaava. Korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti arjessa ja niistä keskustellaan aktiivisesti työn lomassa. Keskustelua käydään tarvittaessa seuraavassa henkilöstöpalaverissa, jossa arvioidaan, ovatko korjaavat toimenpiteet olleet sopivia tai riittäviä. Korjaavat toimenpiteet tulee kirjata omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelutarpeen arviointi

Toivontuvalla asukkaan palvelun tarvetta arvioidaan aina asiakassuhteen alkaessa sekä jatkossa säännöllisesti ja suunnitelmallisesti. Asiakassuhteen alussa sekä jatkossa vähintään puolivuositain

asukkaalle tehdään RAI- arviointi (RAI Community Mental Health), joka kattaa laajasti asukkaan toimintakyvyn eri ulottuvuudet. Arviointi tehdään aina myös asukkaan voinnin tai toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa. Asukaskohtaisesti voidaan tarvittaessa käyttää muita sovitun arviointimittareita, kuten MNA (ravitsemustilan arviointi) sekä MMSE (muistitesti).

Asukkaalle sekä hänen omaisilleen tai läheisilleen tarjotaan mahdollisuus osallistua arvioinnin tekemiseen ja huolehditaan, että heidän näkemyksensä otetaan huomioon. Tärkeää on, että asiakas saa tuoda esiin ja häntä tuetaan tunnistamaan omia voimavarojaan ja miten niitä voitaisiin henkilökunnan avustuksella vahvistaa. Tällä hetkellä Toivontuvan asukkaiden omaisista melko harva osallistuu RAI-arviointeihin tai hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien tekemiseen, vaan omahoitaja yhdessä asukkaan kanssa laatii/päivittää suunnitelman. Omaisia kuitenkin aina asukkaan halusta pyydetään suunnitelman laatimiseen ja siihen pyritään kannustamaan ja tukemaan omaisia. Hoitoneuvotteluihin omaisia osallistuu paremmin.

Palvelu tarpeen arviointia tehdään säännöllisesti päivittäisissä kirjauksissa sekä yhteisissä hoitoneuvotteluissa. Neuvotteluihin kutsutaan moniammatillinen tiimi, johon myös asukkaan halutessa omaiset kutsutaan. Näitä neuvotteluja pidetään tilaaja edustajan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti ja aina jos asukkaan palvelutarpeessa on havaittavissa muutoksia.

Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laadinta ja toteutumisen seuranta

Asukkaan tullessa Toivontuvalle määritämme hänelle omahoitajan, joka tekee heti hoitojakson alussa yhteistyössä asukkaan ja palveluvastaavan kanssa hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma. Hoitojakson alussa asiakasta arvioidaan kahden viikon intensiivijaksolla, jonka pohjalta tehdään RAI-arviointi, jonka mittariston tulkinna sekä muiden havaintojen pohjalta laaditaan lakisääteinen hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma. Suunnitelma kirjataan asukkaan papereihin, asiakastietojärjestelmä DomaCareen. Suunnitelmaan asetetaan asukkaalle henkilökohtaisia tavoitteita, joilla pyritään asukkaan hyvinvoinnin, toimintakyvyn, turvallisuuden ym. edistämiseen. Tavoitteet laaditaan lähtökohtaisesti yhdessä asukkaan kanssa, aina tämä ei ole mahdollista esimerkiksi kommunikaatiohaasteiden tai asukkaan sairaudentunnottomuuden vuoksi. Suunnitelmaan kirjataan toimenpiteitä, joilla tavoitteet pyritään saavuttamaan, suuntaa antavaa arviota aikataulusta sekä tapoja, miten tavoitteiden toteutumista voidaan arvioida.

Suunnitelma päivitetään vähintään 3 kk välein tai aina asukkaan voinnin tai toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa. Sekä RAI-arvioinnin että hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laatimisesta vastaa asukkaalle nimetty omahoitaja. Asukkaalle sekä hänen omaisilleen tai läheisilleen tarjotaan mahdollisuus osallistua suunnitelman laadintaan.

Suunnitelman toteutumista seurataan esimerkiksi päivittäisellä kirjaamisella, yhteenvedoilla sekä RAI-mittariston ja muiden tarvittavien mittareiden tulkinna avulla. Vähintään vuosittain, mutta tarvittaessa useammin, järjestetään hoitoneuvottelu, jossa arvioidaan asukkaan kokonaistilannetta. Hoitoneuvotteluun osallistuu asukkaan lisäksi yksikön palveluvastaava, tarvittaessa yksikön päällikkö sekä asukkaan toivotat edustajat, esimerkiksi omahoitaja, sosiaalitoimi, raha-asioiden hoitaja tai edunvalvoja ja lähiomainen. Hoitoneuvottelun tulokset kirjataan DomaCareen.

Omahoitaja informoi muuta työyhteisöä asukkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjatuista tavoitteista ja toimenpiteistä sekä mahdollisista muutoksista asukkaan asioihin liittyen. DomaCareen asukkaan kohdalle voidaan RAI-ohjelman kautta laittaa "kuvakkeet", jotka kuvastavat asukkaan henkilökohtaisia tavoitteita. Kuvakkeet helpottavat ja nopeuttavat tavoitteiden havaitsemista ja niiden muistamista arjen toiminnan lomassa. Asukkaan omahoitaja on vastuussa asukkaan kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista ja toimii tarvittaessa hänen puolesta puhujanaan. Omahoitajan vastuulla on, että asukkaalle tarjotaan kattavasti ja riittävästi tietoa kaikkeen hänen hoitoon ja palveluihin liittyen. Omahoitaja myös varmistaa, että asukas kokee tullessa kuulluksi ja hänen mielipiteensä huomioiduksi palvelun joka vaiheessa. Jokaisella asiakkaalla on myös varahoitaja, joka sijaistaa pitemmät poissaolot.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Toivontuvalle on laadittu yhteinen itsemääräämissuunnitelma, jota noudattaa koko henkilöstö. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella, myös hänen tahdonvapauttaan itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Toivontuvan kaikessa työskentelyssä seurataan yhteisesti sovittuja tavoitteita ja työskennellään niiden toteutumiseksi. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kuunteleminen ja toteutuminen ovat palvelun keskeisiä periaatteita. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja huomioidaan jokapäiväisessä työskentelyssä. Toivontuvan itsemääräämisoikeussuunnitelma löytyy liitteistä omavalvontasuunnitelman lopusta. Asiakkaat ovat tehneet myös yhteiset Toivontuvan kultaiset säännöt, jota jokainen asukas on sitoutunut noudattamaan. Säännöt löytyvät jokaisesta huoneesta.

Toivontuvalla asiakkailta on omat huoneet ja he ovat saaneet sisustaa sen omilla huonekaluilla. Tarvittaessa myös yksiköstä saa valmiiksi kalustettuna huoneen. Voimavarojensa ja toimintakykynsä mukaan jokainen saa osallistua talon askareisiin (ruoanlaitto, siivous, pyykki, tiskit yms.) Asukkaiden tapoja elää ja olla kunnioitetaan. Asiakkaat saavat liikkua palvelukodin ulkopuolella itsenäisesti tai hoitajan kanssa, hoitaa omia asioitaan ja osallistua mieleiseensä toimintaan. Hoitajat tukevat asukkaiden omatoimisuutta ja omahoitajuudella pyritään löytämään asiakkaalle mieleisiä ja kiinnostavia asioita. Asukkaita kannustetaan ulkoilemaan päivittäin ryhmässä/yksin ja ohjataan terveellisiin elämäntapoihin.

Arkipäivinä järjestään päivittäin toimintatuokioita, joiden sisällöt vaihtelevat ja jokainen asukas saa osallistua niihin mielensä mukaan. Toimintatuokiot pyritään pitämään mahdollisimman monipuolisina, että jokainen voi osallistua niihin useamman kerran viikossa. Toimintatuokioiden aiheet suunnitellaan viikoksi etukäteen yhdessä asukkaiden kanssa ja asukas näkee päivittäisen tuokion aiheen päiväohjelma taululta. Työvuorolistaan merkitään huomiokynällä, milloin kullakin työntekijällä on vastuu toimintatuokion vetämisestä. Retkiä, tapahtumia yms. suunnitellaan yhdessä. Myös juhlapäivät ja pyhät huomioidaan palvelukodin toiminnassa. Säännöllisesti

järjestään myös kotikokouksia (yleensä noin kerran kuukaudessa), joissa käsitellään ajankohtaisia asioita ja suunnitellaan palvelukodin toimintaa. Palvelukodilla on käytössä myös aloitelaatikko, johon asukkaat voivat kirjoittaa toiveitaan tai kehittämissideoitaan. Ne käsitellään ja käydään läpi kotikokouksissa.

Asiakkaan kanssa yhdessä sovitaan alkuvaiheessa, kenelle voidaan luovuttaa tietoja ja tehdä yhteistyötä. Viime kädessä tämä määräytyy sovellettavan lainsäädännön mukaisesti. Omahoitaja huolehtii yhteydenpidosta omaisten kanssa yhdessä asukkaan kanssa.

Kirjaaminen ja raportointikäytännöt on suunniteltu yhdessä asiakkaiden kanssa heitä mahdollisimman hyvin osallistaviksi. Asukkaan ääni tulee yhteenvedoissa aina esille ja ne tehdään pääosin yhdessä, mikä lisää asiakkaiden osallisuuden kokemusta. Myös toiminnan vaikuttavuuden arvioiminen hoitosuunnitelmassa tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa. Päivittäisissä kirjauksissa huomioidaan asukkaan vointia kokonaisvaltaisesti. Asukkaalta kysytään päivittäin, miten hän on jaksanut, tai miten hänen päivänsä on sujunut. Asukas osallistuu aina myös hoito- ja palvelusuunnitelman tekemiseen ja asettaa yhdessä hoitajan kanssa tavoitteita kuntoutuakseen. Toivontuvalla pyritään osallistamaan kirjaukseen.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Toivontuvalla asukkaiden liikkumista, tapaamisia, yhteydenpitoa tai hankintoja ei lähtökohtaisesti rajoiteta eikä asiasta ole laadittu erillistä ohjetta. Nämä yhteiset pelisäännöt sovitaan moniammatillisessa tiimissä asiakkaan edun mukaisesti. Esimerkiksi edunvalvonta voi antaa asiakkaalle viikkoraha, jonka määrä määräytyy asiakkaan taloudellisen tilan mukaan. Asiakkaalla voi olla yksikössä käytössä esimerkiksi tunti tupakit, jonka määrät ovat yhdessä asiakkaan ja moniammatillisen tiimin kanssa sovittu. Myös asukkaan pieniä käyttövaroja ja lompakkoa voidaan pitää hoitajien takana lukollisessa kaapissa turvallisuuden vuoksi, jos tästä on erikseen sovittu asukkaan kanssa. Asukkaan annetaan laskea rahavarat aina kun hän haluaa.

Korona tai hetkinä, jolloin yksikössä infektiota esim. Norovirus asiakkaiden vierailuja, kaupassa käyntiä sekä muita, ei välttämättömiä asioiteja on suositeltu terveydellisistä ja turvallisuuteen liittyvistä syistä viranomaisten antamien ohjeiden mukaan. Ohjeita muokataan tarvittaessa sen hetkisen alueellisen ohjeen mukaan ja korostettu, että ohjeet ovat suosituksia eivät rajoittamista. Näin on vähennetty riskiä asiakkaiden sairastua vaarallisiin infektiioihin/tartuntatauteihin. Hoitajat ovat kannustaneet asiakkaita pysymään yksikössä, mutta eivät ole estäneet asiakasta, jos hän on päättänyt lähteä esimerkiksi kauppaan. Avoin yhteistyö ja tiedottaminen asiakkaille ja omaisille on ensi arvoisen tärkeää, jotta haastava tilanne voidaan yhdessä kohdata.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Toivontuvalle on laadittu hyvän kohtelun suunnitelma, joka löytyy liitteenä omavalvontasuunnitelman lopusta. Hyvän kohtelun suunnitelmaan on kirjattu menettelytavat mahdollisen epäkohdan tai epäkohdan uhan ilmaantuessa ja henkilöstö on perehdytetty toimimaan yhdessä sovittujen ohjeiden mukaan siten, että toimintatavat ennaltaehkäisevät kaltoinkohtelun tai epäasiallisen käytöksen esiintymistä. Hyvän kohtelun suunnitelma vahvistaa henkilöstön osaamista ja luo varmuutta toimia oikein.

Asukas tai omainen voi antaa suullisen tai kirjallisen palautteen epäasiallisesta kohtelusta, haittatapahtumasta tai vaaratilanteesta. Jos asiakastyön poikkeama tai reklamaatio tulee työntekijälle, niin työntekijä tiedottaa välittömästi yksikön päällikköä. Tilanteet käsitellään yksikön päällikön ja osallisen työntekijän kanssa mahdollisimman pian. Keskustelussa sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen ja omaiseen. Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuus keskustella tilanteesta yksikön päällikön kanssa. Tarvittaessa tilanne käsitellään myös palvelun tilaajan kanssa. Vaaratilanteet ja läheltä piti- tilanteet kirjataan aina Gurufield-järjestelmään. Tilanne kirjataan myös asiakastietojärjestelmä DomaCareen.

Ohjeet asiakkaiden epäasiallisen kohtelun varalle löytyvät kohdasta oikeusturva.

Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Kaikki tullut palaute kootaan Roidu-järjestelmän kautta ja analysoidaan organisaation eri tasoilla. Palautetta voi antaa suullisesti, kirjallisesti tai Humanan nettisivun kautta. Yksikön päälliköt saavat kuukausittain yhteenvedon alueensa palautteesta. Tarvittaessa tarkennetaan toimintaperiaatteita ja kehitetään toimintaa. Toivontuvalla järjestetään säännöllisesti, noin kerran kuussa, kotikokouksia, joissa tarjotaan asukkaille mahdollisuus tuoda esiin kehittämisideoitaan ja toiveitaan yksikön toimintaan liittyen.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti joka kuukausi Roidu- järjestelmän avulla. Roidu ohjelma on ladattu henkilökunnan puhelimeen, jotta sitä olisi mahdollisimman helppo käyttää. Asiakastyytyväisyyskyselyssä on muutama kysymys, johon asiakkaan on helppo vastata hymynaamojen avulla. Palautteen kerääjä tarvittaessa lukee kysymyksen asiakkaalle helpottaakseen vastaamista ja osallistumista palautteen antamiseen. Yksikköön on nimetty Roidu-vastaavat, jotka huolehtivat palautteen keräämisestä asukkailta sekä omaisilta. Mahdollisesti myös palvelun tilaajaedustajilta. Asiakastyytyväisyyskyselyyn voi täyttää myös paperisena versiona. Asiakastyytyväisyyskyselyyn osallistuminen on vapaaehtoista.

Saatu palaute käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja toimintaa parannetaan jatkuvan kehittämisen periaatteella. Palautteiden pohjalta asetetaan kehittämistavoitteet, joiden toteutumista seurataan systemaattisesti. Kaikkeen saatuun palautteeseen suhtaudutaan vastuullisesti ja asiallisesti, niiden vaatimalla vakavuudella.

Palautteiden pohjalta on kehitetty mm. toimintatuokioita ja niiden monipuolisuutta sekä on mahdollistettu vielä enemmän asiakkaiden osallisuutta päivittäisissä askareissa. Päivät aloitetaan yhteisellä aamupiirillä, jossa käydään läpi mm. päiväohjelma ja muita ajankohtaisia asioita. Halukkailla asiakkailla on esimerkiksi omat keittiö- ja siivousvuorot, jotka tuovat tietynlaista rytmiä päivään ja arkeen. Toimintatuokioita järjestetään päivittäin sen mukaan, mikä kenenkin hoitajan

vahvuusalueeseen kuuluu. Toimintatuokiot koostuvat mm. askartelusta, musiikista, liikunnasta, taiteesta, peleistä ja muista erilaisista kehittävästä ryhmätoiminnoista. Käytössämme on päivätaulu, johon merkataan tärkeimmät tapahtumat ja päivittäiset ohjelmat.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiassialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa. Yksikössä palautteen voi jättää nimettömänä, jolloin palautteen antaja ei saa vastausta. Muistutus osoitetaan aina järjestämisvastuussa olevalle taholle. Kohtuullinen aika muistutuksen vastaukselle on 1-4 viikkoa.

Muistutus

Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa. Yksikössä palautteen voi jättää nimettömänä, jolloin palautteen antaja ei saa vastausta.

Muistutuksen vastaanottaja:
Yksikönpäällikkö Anu Määttä
Visalantie 304
84100 Ylivieska
anu.maattala@humana.fi
040 669 0658

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:
1 kk

Sosiaaliasiamies

- edistää asiakkaiden oikeuksia neuvomalla ja avustamalla asiakkaita
- tiedottaa asiakasta heidän oikeuksistaan

Sosiaaliasiamiehen voi olla yhteydessä, jos kokee tulleensa väärin kohdelluksi yksityisessä sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan. Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa.

Sosiaali- ja potilasasiamies, Hyvinvointialue Pohde
Merja Jaakola merja.jaakola@pohde.fi
p. 040 635 5353

Kantelu

Kantelun voi tehdä aluehallintovirastoon kuka tahansa kokemistaan epäkohdista sosiaali- tai terveydenhuollossa. Jossain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Valviraan. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun tekeminen on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli kantelun tekemiselle.

Pohjois-Suomen aluehallintoviraston päätoimipaikka

Postiosoite: PL 6, 13035 AVI
Puhelinvaihe: 0295 017 500

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja, jolle voi myös tehdä kantelun kokemistaan epäkohdista. Kantelun voi tehdä itseä koskevasta asiasta tai toisen puolesta, jolloin on syytä liittää mukaan valtakirja. Kantelu tehdään kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Kantelun tekeminen on maksutonta ja käsittelyaikatavoite on enintään yksi vuosi. Ylimmät laillisuusvalvojat tutkivat kantelun, jos sen perusteella on aihetta epäillä, että viranomainen on toiminut lainvastaisesti tai jos oikeusasiamies muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta.

Kantelun tekemisestä voi kysyä neuvoa soittamalla oikeusasiamiehen kansliaan.
Puh. 09 4321

Kuluttajaneuvonta:

- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- kuluttajaneuvonnan opastus ja sovitteluapu on maksutonta

6 Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Kirjaamme asiakkaiden hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmiin tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Seuraamme Toivontuvalla asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa ja tavoitteiden toteutumista päivittäin asukkaan omien kokemusten ja hoitajien kirjausten pohjalta. Hoitajat tiedustelevat päivittäin jokaisessa vuorossa asiakkaan vointia ja kiinnittävät siihen huomiota hoitotoimenpiteitä tehdessä sekä muiden päivittäisen toimien ohessa.

Kirjaamme huomiot päivittäin jokaisessa vuorossa asiakastietojärjestelmään. Hoitajat tuovat huomioimiaan asioita esille tiimipalaverissa sekä akuutti asioissa konsultoidaan lääkäriä.

Pyrimme pitämään päivittäistä toimintakykyä yllä ohjaamalla ja neuvomalla asiakasta suoriutumaan itsenäisesti arkiaskareista ja päivittäisistä toimistaan. Kannustamme, tuemme ja annamme asiakkaalle mahdollisuuden toteuttaa osaamiaan asioita. Järjestämme asiakkaille erilaista toimintaa sen mukaan mitä asiakkaat ovat yhteisökokouksissa tuoneet esille ja toiveet. Järjestämme asiakkaille myös erilaisia omatoimisuutta tukevia toimintoja, esim. jumppatuokioita, ulkoilua, erilaisia pelejä, piirtely- ja askarteluhetkiä, musiikki- ja karaokehetkiä, tietokilpailuja. Seuraamme tavoitteiden ylläpitoa ja niihin pääsemistä päivittäisten kirjausten perusteella.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä keskeinen osa monia sosiaalihuollon palveluita. Ruokailun järjestämisessä huomioimme asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon ja eettiseen vakaumukseen perustuva ruokavalio ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä otamme myös huomioon.

Toivontuvalla on säännölliset ruokailuajat; aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Hoitajat osallistuvat ruokailuihin seuraten asiakkaiden ruuan ottamista yksikön linjastolta. Mikäli asiakas ei itse kykene ruokaa hakemaan, hoitajat tarjoilevat ateriat asiakkaille ja hoitajat myös avustavat asiakkaita syömisessä, mikäli asiakas ei itse kykene ruokailemaan. Aterioilla huolehdimme siitä, että kaikilla asiakkailla on oikeus rauhalliseen ruokailuun. Mahdolliset huomiot ruokailuihin liittyen kirjaamme aina asiakastietojärjestelmään.

Toivontuvalla ruokahuolto ja siivous on ostopalveluna Fodbarilta. Heiltä on yksikössä työntekijä ma-pe klo 8–16. Työntekijä vastaa ruuan tilaamisesta ja valmistamisesta sekä yksikön

siisteydestä. Hän valmistee myös iltapalan ja aamupalan mahdollisimman valmiiksi. Perjantaisin hän laittaa koko viikonlopun ruuat niin valmiiksi kuin mahdollista, joten hoitajien ei tarvitse kuin lämmittää. Toivontuvan yöhoitaja valmistaa aamupuuron höyrypainekeittilassa.

Asiakkaiden ravinnon ja nesteiden saantia tarkkailee jokainen vuorossa oleva hoitaja ja kirjaa DomaCaren tarvittaessa. Pyrimme ottamaan asiakkaiden toiveita huomioon ja esim. aliravitsemuksesta kärsivälle annamme vaihtoehtoisia ruokia mitä maistuisi, että saadaan painoa nousemaan. Ruoka- ja nestepäiväkirjaa voi käyttää tukena seurannassa. Seurannan tuloksista teemme yhteistyötä terveyskeskuksen lääkärin kanssa.

Yksikössä on erillinen elintarvike- ja ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, jonka vastuu on Fodbarilla.

Tarkkailemme asiakkaiden painoa kerran kuussa tai tarvittaessa useammin. Kiinnitämme huomiota painon nousuun tai laskuun ja tarkkailemme sitä, jotta pystymme reagoimaan muutoksiin mahdollisimman nopeasti. Mikäli isoja muutoksia painossa tapahtuu, keskustelemme asiasta asiakkaan kanssa ja pyrimme vaikuttamaan asiaan ruuan määrällä ja laadulla.

Hygieniaikäytännöt

Laadimme asiakkaalle yhteistyössä hänen kanssaan hoitojakson alkaessa viikko-ohjelma, johon suunnittelemme suihkupäivät. Niitä pyritään noudattamaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Muistutamme asiakasta suihkusta ja ohjaamme ja avustamme häntä tarvittaessa. Aina suihkussa käynnin yhteydessä huolehdimme puhtaiden vaatteiden vaihdosta. Vaatteiden puhtaudesta huolehdimme muinakin päivinä ja asiakasta kehoitetaan vaihtamaan vaatteita tarvittaessa useamminkin. Myös petivaatteiden puhtaudesta huolehdimme asiakkaan kanssa yhdessä vaihtamalla ne siivouspäivinä tai tarvittaessa useammin.

Asiakkailla hoitotoimenpiteitä tehtäessä käytämme hanskoja ja käsien pesusta huolehdimme usein ja asiakasta avustettaessa suihkussa suojaudumme suojaessuin ja kumisaappain.

Ruokailutilanteissa käytämme hiussuojaa ja huolehdimme hyvästä käsihygieniasta. Myös asiakkailta edellytämme käsienpesua ja desinfiointia ennen ruokailua ruokailutilassa käsienpesu piste.

Infektioita ehkäisemme ohjeistamalla asukasta pysymään huoneessaan, mikäli tartuttamisen vaara on olemassa. Hoitajat suojautuvat asianmukaisin varustein, kun ovat lähikontaktissa asiakkaan kanssa.

Yksikön hygieniasuoritus tasoa seuraa Fodbarin työntekijä. Hän ottaa joka ruuasta näytteen, joita säilytetään näytteille tarkoitettussa pakkasessa. Näin pystymme jäljittämään mahdollisen taudinaiheuttajan lähteen esim. Ruokamyrkys tapauksessa.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien ennalta ehkäisyssä on ensisijainen toimenpide käsien pesu ja käsidesin käytön seuranta ja opastaminen. Myös porrastetut ruokailuajat ehkäiset tartuntoja. Myös

hoitohenkilökunnan siivoukset esim. kosketuspintojen pyyhintä ja saniteettitilojen päivittäinen pesu.

Covid-19 ohjeistus löytyy kansioista, joka on toimistossa.

Toivontuvalla siivous toteutetaan ostopalveluna Foodbarilta. Ylläpitosiivous asukashuoneisiin tapahtuu joka toinen viikko ja tarvittaessa useamminkin. Yhteisessä käytössä olevat tilat siivotaan joka päivä. Yksikön siistimiseen osallistuu myös asukkaat, omien voimavarojen mukaan. Yksikön ilmoitustaululla on työlista, jossa halukkaille on jaettu pieniä työtehtäviä. Esim. Eteisen imurointi, pöytien pyyhintä Pyykkihuollosta vastaa Toivontuvan henkilökunta yhdessä asiakkaiden kanssa talon omilla pyykinpesukoneilla.

Terveyden- ja sairaanhoito

Lääkäripalvelut toteutetaan Pohjois-pohjanmaan hyvinvointialueen Pohteen alkamisen myötä Ylivieskan terveyskeskuksessa asukkaan kotikunnasta riippumatta. Kiireellisessä hoidon tarpeessa käytämme Ylivieskan päivystystä tai tarvittaessa soittamme ensihoidon paikalle (112). Yksikössä on erillinen ohjeistus kuolemantapausten varalle.

Asukkaiden terveydellisten asioiden päävastuu on yksikön palveluvastaavalla. Hän pääasiassa vastaa asukkaiden ajanvarauksista sekä konsultoi tarvittaessa terveyskeskuksen hoitajia tai lääkäriä. Jokainen hoitaja on myös velvollinen soittamaan lisäapua tai konsultoimaan terveyskeskusta, mikäli asukkaan vointi sitä vaatii. Käytössä on myös tilannekeskuksen sairaanhoitaja, jolta voi kysyä matalalla kynnyksellä neuvoja ja hän konsultoi tarvittaessa lääkäriä.

Seuraamme asiakkaiden terveyttä päivittäisten kirjausten avulla sekä hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa päivittäessä. Erilaisen mittaustulokset kirjaamme asiakastietojärjestelmää, josta ne ovat helposti löydettävissä ja arvioitavissa.

Lääkehoito

Toivontuvan lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitämme ja seuraamme säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelmasta vastaa palveluvastaava yhdessä yksikön päällikön kanssa. Päivittäisestä lääkehoidosta vastaa kukin vuorossa oleva lääkevastaava. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Lääkehoidon riskit ja toimintaohjeet on kirjattu Lääkehoitosuunnitelmassa.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja monesti asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaadimme palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Kaikki työntekijät ovat verkostotyön ammattilaisia ja toimintaperiaatteisiin kuuluu vahvasti moniammatillinen yhteistyö. Asiakassuhteen alussa kartoitetaan asukkaan tukiverkosto ja pyydetään kirjallisena lupa olla yhteydessä eri verkostoihin. Samalla sovitaan yhdessä yhteistyökäytännöistä ja yhteydenpidot kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Asukkaalle pidetään tarvittaessa hoitoneuvottelu ja huolehditaan säännöllisesti sekä tilanteen muuttuessa, että hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmat ovat ajan tasalla. Asukkaiden kuntoutussuunnitelmat määrittävät palvelukokonaisuuden.

Asukkaalle sovittu omahoitaja on asukkaan tärkein tuki ja asioiden hoitaja, hän tukee asukasta yhteydenpidossa ja avustaa asioiden hoidossa myös yksikön ulkopuolella.

Alihankintana tuotetut palvelut

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palveluiden laadusta. Seuraamme palveluiden laatua päivittäin ja aina silloin, kun ollaan tekemisissä alihankkijan kanssa.

Toivontuvan alihankintana tuotetut palvelut:

Siivous ja ruokapalvelu: Foodbar

Kiinteistöhuolto: Vieskan kiinteistöhuolto Oy

Apteekki: Savarin apteekki, Ylivieska

Tukut: Lyreco, Medic, verkkokauppa.com

Sängyt, ym. laitteet: Terveysmaailma, Halti

Jätehuolto: Vestia

Yksikön alihankintatarpeita arvioidaan säännöllisesti.

Humana Hoiva Oy tekee kaikkien palveluntuottajien kanssa palveluntuottajasopimukset, joissa määritellään, että toiminnan sisältö tulee olla laatuvaatimusten mukaista. Samalla tarkastetaan palveluntuottajan tutkintotodistukset, työkokemukset, yrityksen vakuutukset, verojen maksu ja luottokelpoisuus. Jokaisen palveluntuottajan asiakkuus on lähiesimiehen tiiviissä ohjauksessa.

Alihankintasopimusten sisällöissä otetaan huomioon sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Yhteisissä palavereissa seurataan sopimusten toteutumista.

7 Asiakasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta

vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa myös omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Järjestämme työntekijöille koulutuksia, kuten Ahha-koulutus (aggression hoidollinen hallinta), alkusammutus-koulutus ja teemme poistumisharjoituksia yhdessä asiakkaiden kanssa. Osana työsuojelun toimintasuunnitelmaa teemme vuosittain ja aina tarpeen mukaan vaarojen arviointia. Vaarojen arvioinnissa mahdollisesti havaitut työturvallisuusriskit ja niiden merkitys arvioidaan ja riskien/vaarojen poistamiseksi tai niiden vähentämiseksi laadimme toimenpideaikataulun ja määrittelemme vastuuhenkilöt. Työturvallisuustoimenpiteillä on usein välittömiä vaikutuksia myös asiakasturvallisuuden paranemiseen ja yhtiön toimintaa arvioidaan ja muokataan myös asiakasturvallisuuskohdat huomioon ottaen. Toimisto- ja asiakastiloihin on laadittu poistumissuunnitelmat.

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otamme huomioon toimintaan sovellettavan lainsäädännön, kuten esimerkiksi sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Toivontuvalla on 1 aluejohtaja, 1 yksikön päällikkö, 1 palveluvastaava ja lähihoitajia viranomaisen vaatiman mitoituksen mukaisesti. Tukipalvelut tulee ostopalveluna (ruokahuolto, siivous ja kiinteistöhuolto)

Vuorovajaukset pyrimme pääsääntöisesti täyttämään omilla työntekijöillä, mutta tarvittaessa käytämme vakituisia sijaisia. Vuosilomien ja pitkien poissaolojen sijaistuksiin pyrimme käyttämään pitkäaikaisia sijaisiamme.

Pyrimme rekrytoimaan koko ajan uusia sijaisia ja siinä meitä auttaa hyvä maine työnantajana. Yksikönpäällikkö delegoi tehtäviä ja palveluvastaava vastaa asiakkaiden terveydellisistä asioista yhdessä muun henkilöstön kanssa. Omahoitaja toimii asiakkaan asiantuntijana.

Humanalla on käytössä E-passi, jolla kannustamme ja autamme työntekijöitä jaksamaan paremmin työssä ja arjessa. Myös kehityskeskustelut ja varhaisentuen-keskustelut ovat tärkeä osa työntekijän jaksamisessa. Kehityskeskustelut pidämme 1-2 kertaa vuodessa. Varhaisentuen-keskustelut tulevat yksikön päällikölle Työkompassi-henkilöstöhallintaohjelman kautta ja työterveyden kanssa on sovittu työssä tukemisen yhteistyöpalaverit pidempien poissaolojen aikana. Yksikössä on säännöllinen työnohjaus.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekistereistä (Suosikki/Terhikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Toivontuvalla noudatamme Humanan rekrytointien periaatteita, jotka löytyvät yrityksen sisäisestä intrasta myHumanasta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Perehdytämme Palvelukodin hoito- ja hoivahenkilöstön asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erytisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilöstön lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Määrittelemme aloittavalle työntekijälle perehdytyksen vastuuhenkilön (yksikönpäällikkö) hallinnollisten asioiden (työsuhde, tekniset järjestelmät jne.) ja (palveluvastaava) asiakastyön osalta. Meillä on kattava perehdytysmateriaali molempiin osa-alueisiin sekä asiakastietojen ja tietosuoja-asioiden käsittelyyn. Järjestämme aloittelevalle työntekijälle työsuhteen alussa perehdytysvuoroja, joissa on nimetty ohjaaja/perehdyttäjä.

Järjestämme myös koulutuspäiviä/kehittämispäiviä, joissa käsittelemme alan ajankohtaisia teemoja ja aiheita, jotka auttavat työntekijöitä kehittymään sekä ylläpitämään ammattitaitoa asiakastyössä. Koulutukset voivat liittyä muun muassa osallistavaan kirjaamiseen, lain muutokseen, tilaajan toiveisiin ja vaatimuksiin sekä traumaa kokeneiden asiakkaiden kohtaamiseen.

Lisäksi Humana ja Toivontupa mahdollistavat työntekijöiden täydennyskoulutuksia ja tähän liittyviä tukiprosessia. Työntekijän on mahdollista osallistua vuosittain palkalliseen täydennyskoulutukseen. Teemme täydennyskoulutussuunnitelman vuosittain. Täydennyskoulutus perustuu asiakastyöstä esiin nousseisiin tarpeisiin ja kunkin työntekijän osaamisen kehittämiseen ja tarpeisiin. Työnantajana suhtaudumme myönteisesti henkilöstön omaehtoiseen kouluttautumiseen ja pyrimme mahdollistamaan sen esim. työvuorjärjestelyillä ja opintovapaan myöntämisellä.

Kaikilla työntekijöillä on käytössä työsuhteensa ajan skhole-verkko oppimisympäristö, jossa on kattavasti alan koulutusta n. 30 minuutin kursseista- 8 h koulutuksiin. Näitä kursseja saa suorittaa

oman kiinnostuksensa mukaan ja osa kursseista on koulutussuunnitelmassa nostettu kaikkien opiskeltavaksi. Skholen kautta käydään myös tarvittavat lääkehoidon osaamiskurssit ja kokeet.

Läkehoidon osalta osaaminen varmistetaan suorittamalla vaaditut lääketentit ja antamalla yksikkökohtaiset näytöt läkehoidosta palveluvastaavalle. Tästä on tarkempi maininta lääkehoitosuunnitelmassa.

Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (SHL 1301/2014 § 48)

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Toimitilat

Toivontuvalla on 18 asiakashuonetta, joissa jokaisessa on oma saniteettitila ja suihku. Lisäksi 4 huoneessa on pieni minikeittiö. Yksikössä on myös yhteinen suihkutila ja esteetön sauna. Yksikössä on lisäksi keittiö, hoitajien kirjaamistila, josta kulku myös lääkehuoneeseen, yksikön päällikön työhuone ja yhteinen oleskelu/ruokailutila. Yksi asiakashuone on käytössä neuvottelutilana. Pääsisäänkäynnin luona on kulku työntekijöiden pukuhuoneeseen ja WC/suihkutilaan. Tilat ovat esteettömiä. Yksikkö on yksikerroksinen. Pihalla on yhteinen kokoontumiskota, jossa grillikota ulkotuli mahdollisuudella. Asiakkaille on oma tupakointitila pihalla. Pihalle on istutettu yhdessä asiakkaiden kanssa hyötykasveja ja laatikkoviljely istutuksia.

Yksikössä on isoja parveketiloja, joissa asiakkaille mahdollista viettää aikaa. Poistumisovia on 3 kappaletta.

Teknologiset ratkaisut

Huolehdimme henkilökunnan turvallisuudesta siten, että työntekijöillä on käytössään yksikön työpuhelin ja vartijakutsupainike, jonka kutsuihin vastaa Security. Ulko-ovet ovat lukittavia. Lääkehuoneeseen on kulunvalvontajärjestelmä ja sinne lätkällä pääsy on vuorossa olevalla lääkevastaavalla. Järjestelmästä voidaan ottaa lokiraportti.

Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi

luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosoimiseen, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Yksiköstä tulee löytyä Haltijan laiteluettelo, jossa on mainittu tunniste- ja huoltotiedot, kalibrointipäivä ja seuraava kalibrointiajankohta.

Toivontuvalla on laitevastaava, joka tehtävänä on pitää kirjanpitoa apuvälineistä ja niiden säännöllisestä huollosta.

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastietojen käsittely

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekiesteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun.

Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojaa-asetus 29 artikla).

Tietosuojaa-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaaluttetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Humana Akatemiassa on työntekijöille pakollinen Tietosuojakoulutus (GDPR) ja muita tietosuojaan liittyviä asioita käymme säännöllisesti läpi viikkopalavereissa ja niihin kiinnitämme huomiota päivittäisessä työssä.

Humanalle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka käydään aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi. Käytäntönä on, että asiakkaan tietoja luovutetaan vain hänen omasta tai tilaajan pyynnöstä ja silloinkin asiakirjoihin tehdään merkintä luovuttamisesta.

Tietosuojavastaavana toimii:

Ulla Hirvelä

Lakitoimisto Fondia

Aleksanterinkatu 11 00100 Helsinki

p 040 545 00 82

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa yksikössä, kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Perehdytämme uuden työntekijän heti työsuhteen alussa olevina perehdytyspäivinä asiakastietojärjestelmä DomaCareen. Kirjaaminen tapahtuu työvuoron puitteissa ja siihen annetaan mahdollisuus ennen työvuoron loppua. Jokaisesta vuorosta pyritään kirjaamaan.

Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

Liite 1. Itsemäärämissuunnitelma

Liite 2. Hyvän kohtelun suunnitelma

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys: 13.4.2022

Päivitys 16.1.2023

Päivitys 18.7.2023

Päivitys 4.2.2024

Allekirjoitus: Anu Määttä, Yksikön päällikkö