OMAVALVONTASUUNNITELMA

Pohjois-Karjalan Mielenterveydentuki Ry.

Kotikievari

Omavalvontasuunnitelma

Laatimispäivä: 16.11.2026

Päivitetty: 17.11.2026

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT 3
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 4
2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta 5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 5
3.1 Yksikön toiminta-ajatus 5
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet 5
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO 6
4.1 Riskienhallinta 7
4.1.1 Riskienhallinnan työnjako 7
4.1.2 Riskien tunnistaminen ja arvioiminen 7
4.1.3 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat 8
4.1.4 Ilmoitusvelvollisuus 9
4.1.5 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen 10
4.1.6 Korjaavat toimenpiteet, seuranta ja kirjaaminen 10
4.1.7 Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano 10
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 11
5.1 Palvelutarpeen arviointi 11
5.2 Työikäisten palvelujen asiakassuunnitelma 11
5.3 Asukkaiden itsemääräämisoikeus sekä kuulluksi tuleminen 12
5.4 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen 12
5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu 14
5.5 Asukkaan osallisuus 14
5.6 Asukkaan oikeusturva 14
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA 16
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta 16
6.2 Ravitsemus 17
6.3 Hygieniakäytännöt 18
6.4 Terveyden- ja sairaanhoito 20
6.5 Lääkehoito 21

6.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 22
7 ASIAKASTURVALLISUUS 23
7.1 Vastuu palvelun laadusta 23
7.2 Henkilöstö 24
7.2.1 Sijaisten käytön periaatteet 24
7.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet 25
7.2.3 Perehdytys 25
7.2.4 Täydennyskoulutus 26
7.3 Toimitilat 26
7.4 Teknologiset ratkaisut 27
7.5 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet 27
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN 28
8.1 Asiakastyön kirjaaminen 28
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 29
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA 34

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja
Nimi Pohjois-Karjalan Mielenterveydentuki ry.
Y-tunnus Y 0918041-5
Kunta
Kunnan nimi Joensuu
Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Siunsote

Sote-alueen nimi Pohjois-Karjalan hyvinvointialue- Siun sote

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus
Nimi Yhteisötalo Kotikievari

Katuosoite Värtsilänkatu 2 b

Postinumero 80200 Postitoimipaikka Joensuu
Sijaintikunta yhteystietoineen Joensuu

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä
Mielenterveyskuntoutujien yhteisöllisen asumisen sekä tuetun asumisen yksikkö. Asukaspaikkoja on yhteensä 21, joista 19 yhteisöllisen asumisen paikkoja ja 2 tuetun asumisen paikkoja. Tavoite on muuttua kokonaan yhteisöllisen asuminen yksiköksi, kun tuetun asumisessa olevat asukkaat muuttavat pois/siirtyvät yhteisölliseen asumisen piiriin.

Esimies Vastaava ohjaaja Marjo Kupiainen

Puhelin 0445502039 Sähköposti marjo.kupiainen@pkmielenterveydentuki.fi

Toimintalupatiedot
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta

26.6.2026
Palvelu, johon lupa on myönnetty; 21 suunniteltua yhteisöllisen asumisen paikkaa, joka sisältää 2 tuetun asumisen paikkaa.

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)
Rekisteröintipäätöksen ajankohta 24.6.2015 muuttunut ilmoituksen varaiseksi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat
Vartiointi: Vartiointiliike Securitas Oy

Hälytysjärjestelmähuolto: Turvallisuuspiste Oy

Turvakamerajärjestelmä: BLC Oy

Siivous: Joensuun seudun talohuolto

Monitoimilaitteen huolto ja toimitus: Xerox Oy

Matot: Lindström

Asiakirjahävityslaatikon tyhjennys: Lassila & Tikanoja

Jätehuolto: Puhas Oy

Sammutus- ja paloturvallisuuslaitteet huolto: Inspecta

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.
Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Ostopalvelujen laatu ja asiakasturvallisuus huomioidaan osana palvelujenkilpailutusta ja sopimusneuvotteluja. Keskitettyjen hankintojen osalta seurantaa ja arviointia tehdään säännöllisesti, joilla varmistetaan, että otsopalvelut täyttävät hankintasopimuksissa määritellyt vaatimukset ja laatukriteerit.

Alihankkijoiden toiminnan sopimuksenmukaisuutta ja laatua seuraamme ja arvioimme kodin arjessa säännöllisesti henkilöstön ja esihenkilön toimesta. Mahdolliset havaitut poikkeamat ilmoitamme välittömästi talon esihenkilölle, joka on yhteydessä alihankkijan edustajaan poikkeaman korjaamiseksi.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?
☐ Kyllä Ei-x

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvonta on osa jokaisen Kotikievarilla työskentelevän päivittäistä arjen tekemistä ja konkretiaa. Oman työmme tuloksena yksikkömme asukkaat saavat elää omannäköistä, hyvää elämää sekä mielekästä ja turvallista aktiivista arkea. Omavalvontasuunnitelman avulla varmistamme, että asiat hoidetaan yksiköllämme oikealla tavalla.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Yksikkömme omavalvontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään yksikkömme esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä omavalvonnan vuosikellon mukaisesti. Yksikkömme esihenkilö johtaa ja vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta sekä henkilökunnan osallistamisesta omavalvontasuunnitelman laadintaan. Myös asukkaat ja läheiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Toiminnanjohtaja Kirsi Piiparinen (kirsi.piiparinen@pkmielenterveydentuki.fi) ja vastaava ohjaaja Marjo Kupiainen (marjo.kupiainen@pkmielenterveydentuki.fi)

2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta seuraamme ja varmistamme omavalvonnan vuosikellon mukaisesti kvartaaleittain sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjaamme viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotamme henkilökunnalle tarpeen mukaan välittömästi tai viimeistään yksikkömme (henkilöstö) kuukausipalavereissa.
Omavalvontasuunnitelmat säilytetään 7 vuotta.

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Yksikön vastaava ohjaaja huolehtii, että omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain sekä tarvittaessa toiminnan palvelun laadun tai asiakasturvallisuuden muuttuessa. Henkilöstöpalavereissa suunnitelmaa tarkastellaan osa-alueittain.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on nähtävillä kaikille talon asukkaille, heidän omaisilleen ja talon toiminnasta kiinnostuneille ilman erillistä pyyntöä. Omavalvontasuunnitelma sijaitsee yhteisissä tiloissa olevalla muistitaulussa. Omavalvontasuunnitelma on julkaistu sähköisesti ja tallennettu yksikön intraan.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Yksikön toiminta-ajatus

Yhteisötalo Kotikievari tarjoaa täysi-ikäisille nuorille ja nuorille aikuisille mielenterveyskuntoutujille tuettua ja yhteisöllistä asumista. Yhteisötalossa Kotikievarissa jokainen asukas kohdataan arvostavasti omana itsenään. Olemme helposti saavutettavissa, kuuntelemme ja kuljemme rinnalla kuntoutumisen eri vaiheissa. Turvallinen ja yhteisöllinen ympäristö luo perustan hyvinvoinnille, osallisuudelle ja yksilölliselle kasvulle.

Asukkaat harjoittelevat arjen taitoja ja itsenäistä elämää ohjaajien sekä moniammatillisen verkoston tukemina. Kuntoutuksessa vahvistetaan jokaisen omia voimavaroja sekä tuetaan unelmien, tavoitteiden ja uusien mahdollisuuksien löytämistä ja saavuttamista. Tavoitteena on yksilöllinen kuntoutuminen ja oman näköisen, itsenäisen elämän rakentuminen.

Palvelu sisältää asumisen tuki-, ohjaus- ja seurantapalvelut sekä sosiaalista ja yhteisöllistä kuntoutusta. Asuminen perustuu yksilölliseen asiakassuunnitelmaan, joka laaditaan yhteistyössä asukkaan ja hänen verkostonsa kanssa. Toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen, asukkaan omaan motivaatioon sekä luottamukselliseen yhteistyöhön. Ohjaajat ovat asukkaiden tukena ja helposti tavoitettavissa viikon jokaisena päivänä klo 8.00–20.00. Tarjoamme turvallista, vaikuttavaa ja tavoitteellista tukea, jossa kuljemme yhdessä kohti asukkaan omia tavoitteita ja hyvää arkea.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Pohjois-Karjalan Mielenterveydentuki ry vahvistaa mielen hyvinvointia tarjoamalla tietoa, tukea, yhteisöllistä toimintaa ja turvallista asumista. Edistämme mielenterveystoipujien asemaa yhteiskunnassa sekä vaikutamme asenteisiin ja palveluihin.

Yhdistyksen arvot ja arvolupaukset:

Arvostus
Kohtaamme jokaisen ihmisen arvokkaana yksilönä – sinut kuullaan ja nähdään omana itsenäsi.
Vastuullisuus
Toimimme luotettavasti ja kestävästi asiakkaita, kumppaneita, ympäristöä ja lainsäädäntöä kunnioittaen, sekä yhdistyksen jatkuvuuden turvaten.
Osallisuus
Tarjoamme monipuolisia mahdollisuuksia osallistua, vaikuttaa ja kokea yhteisöön kuulumista.
Tasa-arvo
Kohtelemme kaikkia yhdenvertaisesti ja varmistamme, että toimintamme on saavutettavaa Kaikille

Kotikievarilla on toteutettu henkilökunnan kanssa arvotyöpaja 8.9.2026, jossa olemme pohtineet arvoja käytännön tasolla;
- miten arvot meillä näkyvät ja
- miten voimme kehittää toimintaa että jatkossa arvot näkyvät vielä enemmän

Asukkaiden kanssa arvotyöskentelyä on tehty asukaskokouksissa:
- 28.9.2026 Aiheensa arvostus
- 5.10.2026 Aiheena vastuullisuus
- 12.10.2026 Aiheena osallisuus
- 19.10.2026 Aiheena tasa-arvo

Toimintamme perustuu neljään keskeiseen arvoon: arvostukseen, vastuullisuuteen, osallisuuteen ja tasa-arvoon. Arvot ohjaavat päivittäistä työtämme, päätöksentekoamme ja tapaamme kohdata jokainen ihminen yksilönä.

Arvostus näkyy kunnioittavana kohtaamisena ja jokaisen ihmisen yksilöllisyyden huomioimisena. **Vastuullisuus** tarkoittaa sitoutumista laadukkaaseen, turvalliseen ja luotettavaan toimintaan. **Osallisuus** merkitsee jokaisen mahdollisuutta tulla kuulluksi, vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja osallistua omaa elämäänsä koskevaan päätöksentekoon. **Tasa-arvo** puolestaan tarkoittaa jokaisen yhdenvertaista kohtelua, oikeuksien kunnioittamista ja tasavertaisten mahdollisuuksien edistämistä.

Arvomme muodostavat perustan laadukkaalle ja eettisesti kestävälle toiminnalle. Sitoudumme siihen, että arvot näkyvät käytännön työssämme ja ohjaavat meitä kehittämään toimintaamme jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1 Riskienhallinta

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asukkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

4.1.1 Riskienhallinnan työnjako

Riskinhallinta on koko työyhteisömme yhteinen asia. P-K:n Mielenterveydentuki Ry:n johto vastaa strategisesta riskien hallinnasta sekä siitä, että meillä on selkeät ohjeet ja menettelytavat omavalvontaan, ja käytössämme on tarvittavat resurssit turvallisuuden ylläpitämiseen. Johto myös varmistaa, että kaikilla työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että kaikki ovat tietoisia omasta roolistaan turvallisuuden varmistamisessa. Jokaisen yksikön työntekijän vastuulla on huolehtia siitä, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon ja palvelun.

Asiakasturvallisuutta **vaarantavien riskien tunnistaminen on osa jokapäiväistä arjen työtämme. Jokaisella meillä on eettinen ja lakisääteinen vastuu tarkkailla** turvallisuutta ja laatua työyhteisössämme ja kertoa esihenkilölle, jos jokin huoli herää. Ilman riskien tunnistamista ja hallintaa emme voi varmistaa asiakkaiden turvallista arkea emmekä ennaltaehkäistä mahdollisia epäkohtia tai riskejä. Yksikkömme esihenkilö vastaa, että yksikön henkilökunta on perehdytetty omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Lääkehoitosuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma
- Puhtauspalveluidensuunnitelma
- Poikkeussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Terveydensuojelulain mukainen omavalvontasuunnitelma
- Asukas- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi
- Tietoturvasuunnitelma
- Toiminta erityistilanteissa; työpaikkaväkivalta ja yksintyöskentely -ohjeistus?
- Uuden työntekijän perehdytys
- Asukaskohtaiset palvelun toteuttamissuunnitelmat/kuntoutumissuunnitelmat
- Henkilökunnan sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus
- Poikkeamailmoitukset

4.1.2 Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Yksikkömme koko työyhteisö osallistuu yksikkökohtaisten toiminnan riskien arviointiin ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioimme poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa ja lääkehoitosuunnitelmassa. Vuosittain tehtävät asukasturvallisuus-

sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikkömme toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi. Asukasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitusten yhteydessä huomioimme myös yksikön edellisen vuoden poikkeamat, palautteet, valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset.

Asukasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitusten pohjalta laadimme omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä kehittämissuunnitelmat, jotka on esitetty omavalvontasuunnitelman osiossa 9. Jatkuvan parantamisen periaatteen mukaisesti tilannetta seurataan ja arvioidaan omavalvonnan vuosikellon mukaisesti.

Seuranta ja arviointi dokumentoidaan riskikartoitusten kehittämissuunnitelmalomakkeelle. Yksikkömme esihenkilö vastaa siitä, riskikartoitukset on toteutettu ja riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan omavalvonnan vuosikellon mukaisesti.

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: syksy 2026

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 5.10. 2026

4.1.3 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Vuosittain Yhteisötalo Kotikievarissa tehdään riskien kartoitus, jolloin pyritään tunnistamaan jo ennalta työvaiheet/-tilanteet, joista voisi vaaraa aiheutua. Riskien kartoituksessa yksikössä on käytössä Työturvallisuuskeskuksen ohjeet ja arviointityökalut riskien läpi käymiseksi. Riskien kartoituksen toteutumisesta vuosittain vastaa vastaava ohjaaja. Riskien kartoitukset sovitaan ja suunnitellaan henkilöstön kanssa niin, että mahdollisimman moni pääsee osallistumaan riskien kartoitukseen. Poissaoleville työntekijöille vastuu henkilö antaa raportin todetuista riskeistä ja sovituista toimenpiteistä.

Uudet työntekijät, sijaiset ja opiskelijat perehdytetään työhön ja perehdytyksessä käydään läpi esille nousseet riskit ja miten riskejä voi minimoida sekä ilmoituskäytänteistä. Jokaisella työyhteisössä on velvollisuus havainnoida työpaikan riskitekijöitä/-tilanteita päivittäin työtä tehdessään ja tiedottaa mahdollisista havainnoistaan vastaavalle ohjaajalle. Havaitut riskit käydään läpi työyhteisössä ja sovitaan tarvittavista muutoksista toimintatavoissa, ettei riskeistä koidu haittaa. Työhön kuuluvien riskien arviointi ja havainnointi ovat päivittäistä oman työn ohessa tapahtuvaa toimintaa. Keskustelua oman työn riskeistä käydään säännöllisesti myös henkilöstöpalavereissa.

Mikäli vahinko tapahtuu, laaditaan siitä haitta -ilmoitus, joka annetaan tiedoksi toiminnanjohtajalle sekä työsuojelutoimikunnalle. Tilanteet käydään läpi työyksikössä, tarvittaessa mukana on työsuojelutoimikunnan edustaja. Tapauskohtaisesti sovitaan uudet toimintatavat riskin poistamiseksi/minimoimiseksi jatkossa.

Uusien asukkaiden kanssa tehdään alkukartoitus, jossa käydään läpi asukkaan vointi, kuntoutumisen tavoitteen ja mahdolliset haasteet. Lisäksi keskustelemme asioista, joista voisi mahdollisesti aiheutua turvallisuusriskejä. Asukkaiden kanssa omaan vointiin, toimintatapoihin ja ympäristöön liittyvistä riskeistä käydään keskustelua kotikäynneillä. Asukas on omien voimavarojen mukaan aktiivisessa roolissa havainnoimassa ja vaikuttamassa osaltaan riskien minimoimiseen.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Yksikkömme henkilökunnalla on useita erilaisia tapoja ja kanavia tuoda esille asukasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat: päivittäiset keskustelut sekä säännölliset kuukausikokoukset ja viikoittaiset henkilöstöpalaverit esihenkilön ja työyhteisön kanssa, päivittäiskirjaamiset, läheltä piti- ja poikkeamailmoitukset, vuosittaisten riskienarviointien ja työterveyshuollon työpaikkaselvitysten kautta.

Havaitsemastaan asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuvasta riskistä, epäkohdista, vaaratilanteista ja laatupoikkeamista työntekijä tekee kirjallisen Vaara-tilanneilmoituksen, joka löytyy yhdistyksen Intrasta. Ohjaajan on tuotava asia tiedoksi yksikön esihenkilölle, toiminnanjohtajalle sekä muille asianomaisille

4.1.4 Ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstön ohje Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29 §:n ja 30 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta on olemassa Teams-kansiossa.

Ohjaaja tekee havaitsemastaan asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuvasta riskistä, epäkohdista, vaaratilanteista ja laatupoikkeamista kirjallisen Vaara-tilanneilmoituksen, joka löytyy yhdistyksen Intrasta. Ohjaajan on tuotava asia tiedoksi yksikön esihenkilölle, toiminnanjohtajalle sekä muille asianomaisille

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

1. Kun huomaat asukasta koskevan epäkohdan tai epäkohdan uhan työyhteisössäsi, kerro työyhteisössäsi
2. Keskustele aina ensisijaisesti oman esihenkilösi kanssa tilanteesta, sopikaa, miten asiassa edetään.
3. Tee itse tai tehkää yhdessä kirjallinen ilmoitus esihenkilölle havaitsemista epäkohdista tai epäkohdan uhasta
4. Epäkohtailmoitukseen listataan **konkreettisia esimerkkejä epäkohdista**, ilmoituslomakkeen täyttäminen ja eteenpäin toimittaminen **ei poista velvollisuutta kirjata poikkeamailmoitusta.**
5. Ilmoituksen saatuaan esihenkilön on ryhdyttävä **toimiin epäkohtien poistamiseksi** ja keskusteltava toimenpiteistä oman esihenkilönsä kanssa.
6. Keskusteltuaan ja konsultoituaan esihenkilöään, esihenkilön **on ilmoitettava asiasta** hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle.
7. Käsitellään yleisen poikkeamaprosessin mukaisesti yksikössä.
8. Työnantaja **ei saa kohdistaa ilmoituksen tekijään/tekijöihin** mitään **vastatoimia**.
9. Ilmoituksen tehneen henkilön tulee saada tieto, mihin toimenpiteisiin on ryhdytty ilmoituksen johdosta.
10. Jos epäkohtailmoituksen käsittely yksikön sisällä ei tuota tilanteeseen muutosta kohtuullisessa ajassa ja asiakasturvallisuus vaarantuu, tee itse tai tehkää yhdessä epäkohtailmoitusta pohjana käyttäen tarvittaessa ilmoitus alueesi aluehallintovirastoon.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riski?

Asiakkaita kuullaan ja heidän kanssaan keskustellaan asukaspalavereissa sekä kotikäynneillä turvallisuuteen liittyvistä asioista. Asukkaita kannustetaan kertomaan oma näkemys pitämällä huolta avoimesta ja turvallisesta keskusteluilmapiiristä. Asukkaiden omaisia tavataan ja heihin ollaan yhteydessä asukkaan suostumuksella. Omaisia ja heidän mielipiteitä kuullaan. Toimintaan liittyvät palautekyselyt tehdään kerran vuodessa. Palautteen perusteella tarkastellaan ja kehitetään toimintaa paremmaksi. Omaiset saavat palautekyselyn asukkaan suostumuksella. Asukkaat voivat antaa nimettömänä palautetta palaute laatikkoon milloin haluavat, katsotaan kerran viikossa.

4.1.5 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Haittatapahtuman tai läheltä piti tilanteen kirjaa mukana ollut henkilökunnan jäsen ”tapaturma-väkivalta-uhkalomakkeelle”. Dokumentti toimitetaan yksikön vastaavalle ohjaajalle sekä työsuojelutoimikunnalle. Tapahtuma käsitellään työyksikössä ja tarvittaessa asukaspalaverissa. Tarvittavat korjaustoimenpiteet käydään läpi tapauskohtaisesti. Tarvittaessa tilanteen purkuun pyydetään mukaan työterveyshuolto tai muu tarvittava asiantuntija. Tarvittaessa työntekijä ohjautuu työterveyspsykologin vastaanotolle. Läheltä piti - tilanteiden seuranta toteutuu työterveyshuollon kautta.

Tapausta käsiteltäessä sovitaan vastuuhenkilöt, jotka vastaavat siitä, että korjaustoimenpiteet tehdään sovitussa ajassa.

Uhka - ja vaaratilanne raportit käsitellään työsuojelutoimikunnassa ja ne lähetetään työterveyshuoltoon. Tapahtumat dokumentoi työsuojelutoimikunta, joka vuosittain tekee tapahtumista yhteenvedon ja laatii kokonaiskuvan tilanteista, sekä antaa tarvittavia korjaustoimenpiteitä. Korjaustoimenpiteisiin sovitaan erikseen vastuuhenkilöt.

4.1.6 Korjaavat toimenpiteet, seuranta ja kirjaaminen

Sovituista korjaavista toimenpiteistä tehdään joko työyhteisössä tai yhdessä työsuojelutoimikunnan kanssa kirjallinen suunnitelma, miten epäkohta korjataan. Tavoite on estää tilanteen toistuminen jatkossa. Vastaava ohjaaja on vastuussa siitä, että epäkohtien korjaustoimenpiteet kirjataan ja toteutetaan sovitusti ja sovitussa aikataulussa. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Suunnitelman toteutumista valvoo vastaava ohjaaja sekä tilanteen vaatiessa toiminnanjohtaja. Tarvittaessa muutamme tai tarkennamme toimintakäytäntöjämme ja päivittämme yksikön omavalvontasuunnitelman, mikäli korjaavat toimenpiteet ovat merkittäviä ja vaikuttavat oleellisesti kotimme toimintaan. Tarvittaessa haetaan asiantuntija-apua työterveyshuollosta sekä neuvoja, ohjausta ja koulutusta yksikköön. Epäkohtiin on jokaisen työntekijän puututuuttava välittömästi.

4.1.7 Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

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

Sovituista muutoksista ilmoitetaan sähköpostilla, teamsin välityksellä tai asiakastietojärjestelmän kautta mahdollisimman pian ja ne käydään läpi keskustellen henkilöstöpalaverissa. Samalla varmistetaan, että jokaisella on yhteinen käsitys sovituista muutoksista. Henkilökunnalle ja

yhteistyötahoille korjaavista toimenpiteistä tiedottaa sovitusti vastaava ohjaaja tai toiminnanjohtaja. Jokainen työntekijä on myös velvollinen lukemaan muistiot ym. kirjaukset poissaolonsa ajalta. Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti asukaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote asiasta. Läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asukkaan palvelutarpeen yhteisöllisen asumisen palvelusta on kartoittanut asukkaalle nimetty Siun soten sosiaalialan asiantuntija. Kotikievarin yhteisölliseen asumiseen muutosta asukas tekee päätöksen tutustumiskäynnin jälkeen. Kuntoutussuunnitelma palaveri pidetään muuton jälkeen. Palaverissa käydään läpi asukkaan palveluntarve sekä luodaan asukkaalle tavoitteet kuntoutumiseen sekä arjen hallintaan.

Kotikievarilla on käytössä Siun soten ohjeiden mukaisesti TUVA –indeksi, toimintakykyä ja tuen tarvetta arvioima mittari. Ennen kuntoutussuunnitelma palaveria asukas arvioi omaa tiiannettaan täyttämällä itsenäisesti arviointilomakkeen. Kotikievarin ohjaajat arvioivat asukkaan tilannetta myös täyttämällä TUVA –lomakkeen. Molemmat lomakkeet lähetetään asukkaalle nimetylle Siun soten sosiaalialan asiantuntijalle.

Asukkaan palvelutarvetta ja vointia arvioidaan säännöllisesti TUVA arvioinnin lisäksi ohjaajan tekemien havaintojen ja haastattelujen sekä asukkaan oman vointi tuntemusten perusteella.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?
Omaiset ja läheiset voivat osallistua palvelutarpeen arviointeihin sekä palavereihin asukkaan luvalla.

5.2 Työikäisten palvelujen asiakassuunnitelma

Miten työikäisten palvelujen asiakassuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

Siun Soten sosiaalialan asiantuntija laatii kuntoutuspalaverin jälkeen kirjallisen työikäisten palvelujen asiakassuunnitelman sekä Kotikievarin ohjaajat Hilkan kuntoutumisensuunnitelman, jonka asukas hyväksyy. Asiakassuunnitelmaan on kirjattu asukkaalle laaditut tavoitteet palaverin pohjalta. Uudelle asukkaalle kuntoutussuunnitelmapalaveri pidetään viimeistään 3 kk kuluessa muutosta.

Suunnitelmaa laadittaessa otetaan aina huomioon asukkaan mielipiteet ja toiveet sekä asukkaalle tärkeät asiat. Kotikievarin tavoitteena on yksilöllisen kartoituksen kautta tarjota asukkaillemme hyvä elämänlaatu kaikilla mahdollisilla tavoilla sekä elämänalueilla. Asukas on mukana suunnitelman laatimisessa omien voimavarojensa ja toimintakykynsä mukaan.

Kuntoutussuunnitelma palaverissa luodaan kuntoutumiselle tavoitteita. Tavoitteiden laajuudessa otetaan huomioon asukkaan voimavarat sekä terveydentila esimerkiksi asukas osallistuisi kerran

viikossa järjestettyyn ryhmään. Kotikievarin ohjaajat tukevat asukasta tavoitteisiin pääsemisessä kuuntelemalla asukasta ja menemällä asukkaan tahdissa eteenpäin.

Asiakassuunnitelmia päivitetään vähintään vuoden välein sekä aina tarvittaessa. Asukkaan tilanteen ja toimintakyvyn muuttuessa sekä asukkaan toivomana.

Kotikievarin ohjaajat tiedottavat Siun soten sosiaalialan asiantuntijaa asukkaan asumisesta Kotikievarilla laatimalla 3 kk yhteenvedon. Yhteenvedossa kerrotaan kuinka asukkaalle laaditut kuntoutumisen tavoitteet ovat toteutuneet sekä asukkaan psyykkisestä ja fyysisestä hyvinvoinnista. Yhteenveto on Siun soten sosiaalialan asiantuntijan ja Kotikievarin ohjaajien välinen tiedonannon toimintatapa, johon asukas ei osallistu. 3 kk yhteenvetoa laatiessa ohjaaja käy asukkaan kanssa läpi asukkaan näkemyksen tavoitteisiin pääsystä.

5.3 Asukkaiden itsemääräämisoikeus sekä kuulluksi tuleminen

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehdoista ja miten asiakaan näkemys tulee kuulluksi?

Kotikievarin ohjaajat kunnioittavat asukkaan itsemääräämisoikeutta. Ohjaajat varmistavat, että asukkaalla on päätöksentekoa varten riittävästi tietoa ja ohjaajat tuovat esille vaihtoehtoja, joita asukas voi käyttää päätöksenteon tukena tai muuttaa päätöstään. Lisätietoa asioista voidaan lisäksi hankkia esim. asiantuntijalta. Asukkaalla on aina oikeus muuttaa näkökantaansa sekä ottaa halutessaan päätöksentekoon mukaan lähiomainen. Keskusteluista pyritään luomaan rauhallinen ja avoin hetki. Salliva ympäristö mahdollistaa asioiden kertomisen, kokeilemisen, virheiden tekemisen ja onnistumisen kokemukset.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee työikäisten palvelujen asiakassuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Asukkaan Siun soten sosiaalialan asiantuntijan lähettämä kirjallinen työikäisten palvelujen asiakassuunnitelma säilytetään Kotikievarin toimistossa asukkaan kansiossa. Suunnitelma on kaikkien ohjaajien luettavissa. Kotikievarin ohjaajien laatima kuntoutumissuunnitelma laaditaan työikäisten palvelujen asiakassuunnitelman pohjalta Hilkka asiakastietojärjestelmään, josta sen voi lukea kaikki ohjaajat. Kirjallisen tiedon lisäksi tieto siirtyy ohjaajalta toiselle suullisena tietona raportoimalla sekä henkilöstöpalavereissa.

Työhön perehdytettäessä käydään läpi kuntoutumissuunnitelma prosessina ja kuntoutumissuunnitelman merkitys asukkaalle. Kotikievarin ohjaajilla on vastuu perehtyä asukkaiden kuntoutumissuunnitelmiin ja toteuttaa suunnitelmaa asukaslähtöisesti. Ohjaaja käy tasaisin väliajoin läpi asukkaan kanssa asukkaalle luodut tavoitteet. Kannustavan ilmapiirin toivotaan auttavan asukasta. Mikäli asetetut tavoitteet eivät jostakin syystä toteudu, viimeistään kuntoutumissuunnitelma palaverissa asukas yhdessä ohjaajan kanssa tuovat esille asiat mitkä ovat voineet vaikuttaa tavoitteisiin pääsyssä.

5.4 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Kotikievarin asukkaat tarvitsevat eritasoista tukea ja ohjausta, joten jokaiselle asukkaalle on laadittu henkilökohtainen kuntoutussuunnitelma. Kuntoutumissuunnitelma toimii pohjana asukkaan saamalle ohjaukselle. Kotikievarin ohjaajien tehtävänä on kunnioittaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asukkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla.

Asukasta tuetaan tarpeen mukaan kaikissa hänen arkeansa ja elämäänsä koskevissa asioissa ja päätöksenteossa. Kotikievarilla asuvat asukkaat pystyvät ilmaisemaan oman mielipiteensä tällä hetkellä puhumalla sekä lisäksi kirjoittamalla. Mikäli asukkaalla esiintyy vaikeuksia sanoittaa asioita, kognitiivisten taitojen heikkoutta tai kokevat tarvitsevansa ohjaajan tuen päätöksen tekoon, ohjaajat keskustelevat asukkaan kanssa tarvittaessa useamman kerran sekä pohditaan yhdessä vaihtoehtoja. Keskustelun lopuksi ohjaaja varmistaa asukkaalta, että päätös on syntynyt asukkaan itsensä tekemänä. Mikäli päätöksenteko vaatii asukkaalta harkintaa, sallitaan hänelle harkinta-aika sekä mahdollisuus kysyä lähiomaiselta asiaa.

Jokaisella asukkaalle on nimetty 2 omaohjaajaa. Ensisijaisesti omaohjaajat tekevät kotikäynnit asukkaan luokse sekä osallistuvat palavereihin. Kotikievarin kaikki ohjaajat tekevät yhteistyötä jokaisen asukkaan kanssa.

Asukas on vuokrasuhteessa ja kantaa vuokralaisena asumisen vastuut muuttaessaan Kotikievarin asuntoon. Asukas noudattaa taloyhtiö järjestyssääntöjä ja yleisiä järjestyssääntöjä. Ongelmien tullessa esille, asukkaan kanssa keskustellaan ja annetaan asukkaalle mahdollisuus muuttaa toimintatapaansa. Ongelman jatkuessa tiedotetaan asukasta, että ohjaajat on yhteydessä asukkaalle nimettyyn sosiaalialan asiantuntijaan.

Kunnioitamme asukkaan kotia ja ohjaajat sopivat etukäteen asukkaan kanssa tapaamiset kodin ulkopuolelle sekä hänen kotiinsa. Kotikäyntien ajankohtaan asukkaalla on oikeus vaikuttaa. Suositus olisi, että vähintään kerran viikossa ohjaaja pääsisi asukkaan kotiin kodin kunnon sekä siisteystason selvittämiseksi. Sovittujen kotikäyntien lisäksi asukkailla on mahdollisuus tavata ohjaajia kello 08-20 välillä.

Ohjaajilla on yleisavain asukkaiden koteihin ja yleisavaimella asukkaan asuntoon meno asukasta kuulematta toteutetaan vain hätätilanteessa 2 ohjaajan tekemänä. Hätätilanteella tarkoitetaan tilannetta, jossa asukasta ei ole tavoitettu ja ohjaajilla herää huoli asukkaan terveydentilasta.

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

Asukkaan itsemääräämisoikeutta rajaavia tekijöitä Kotikievarilla ei sallita. Mikäli asukas on terveydentilansa takia kykenemätön päättämään tarvitsemastaan hoidosta ja asukas on vaaraksi itselleen tai muille, ohjaajat soittavat hätänumeroon, josta pyydetään apua asukkaan tilanteen arvioimiseksi.

Asukkaan arkeen vaikuttaa päivittäin toistuvat kellonajat muun muassa ruokailuajat, säännöllisten lääkkeiden antamisen ajankohdat ja ohjaajien työssäoloajat. Kellonajat tekevät asukkaan arjesta strukturoitua. Arjen rutiinit tukevat asukkaan vuorokausirytmiä sekä tuovat arkeen turvallisuutta. Yhteisötila on asukkaille avointa oleskelu aluetta ja yhteisötila on asukkaiden käytettävissä aamusta-iltaan.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Yksikössä ei ole käytössä mitään asukasta rajoittavia välineitä.

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Asukkaalla on oikeus ilmaista suullisesti ja kirjallisesti mikäli kokee tulleensa huonosti kohdelluksi. Ilmoituksen asukas voi jättää yksikön esihenkilölle ja esihenkilö selvittää tilanteen asukkaan ja ohjaajan kanssa. Asukas voi halutessaan anonyyminä jättää ilmoituksen myös Siun soten hyvinvointialueen –anna palautetta nettisivun kautta, josta ilmoituksen käsittelijä on yhteydessä yksikön esihenkilöön ja esittämällä pyynnön selvityksen vireillepanosta.

Jos sopimukseen esihenkilö-asukas-ohjaaja asiassa ei päästä yhtyeiskeskustelussa, esihenkilö tiedottaa Pohjois-Karjalan mielenterveydentuki ry toiminnanjohtajaa ja epäasiallisen kohtelun ilmoitus käsitellään yhdistyksen moniammatillisesti (Jory) ja mukaan kutsutaan tarvittaessa Siun soten sosiaalialan asiantuntija.

Kotikievarin ohjaajat ovat sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia ja työ vaatii asiakaslähtöistä työskentelytapaa. Mikäli ohjaaja itse huomaa tehneensä virheen tai huomaa toisen ohjaajan toiminnassa epäkohtia asiakkaan kohtelussa, tiedotetaan yksilön esihenkilöä, joka vie asian käsiteltäväksi yhdistyksen moniammatilliseen käsittelyyn (Jory). Ohjaajan haastattelun perusteella arvioidaan työterveyshuollon mukaantulo sekä muut toimenpiteet.

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

Epäasiallisen kohtelun, haittatapauksen tai vaaratilanteen tullessa ilmi, asia käydään läpi asianomaisten, työntekijöiden ja esihenkilön läsnä ollessa. Tapahtuma kirjataan ”Ilmoitus työnantajalle häirintään ja epäasialliseen kohteluun liittyvässä asiassa -lomakkeelle tai tapaturma-, väkivalta ja uhkatilanne-lomakkeella.

Tilanteen korjaamiseksi laaditaan kirjallinen suunnitelma, jossa sovitaan jatkotoimenpiteet. Tilanteen läpikäymiseen osallistuvat asianomaisten lisäksi yksikön esihenkilö, tarvittaessa toiminnanjohtaja sekä tarpeen mukaan pyydetään työterveyshuolta/muu asiantuntija paikalle.

5.5 Asukkaan osallisuus

Asukkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen. Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asukkailta ja niiltä omaisilta, jotka ovat asukkaan asioissa mukana sekä yhteistyötahoilta kerätään suullista ja kirjallista palautetta toiminnan kehittämiseksi. Asiakkaiden näkemys huomioidaan aina asiakkaita koskevia Kotikievarin toimintoja suunniteltaessa.

Asukkaiden näkemys kuullaan asukaspalavereissa sekä yksityisesti kotikäynneillä. Asukkaiden omaiset voivat kertoa palautteen kirjallisesti tai suullisesti. Tavoitteena on tehdä kirjalliset asiakastyytyväisyyskyselyt asukkaille, heidän omaisille sekä yhteistyötahoille vuosittain.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?
Asukastyytyväisyyskyselyjen tuloksista tehdään yhteenveto, joka käsitellään asukas- ja henkilöstöpalavereissa. Tulosten pohjalta tarkastellaan ja kehitetään yksikön toimintaa.

5.6 Asukkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja

Yhteisötalo Kotikievarin vastaava ohjaaja Marjo Kupiainen, Värtsilänkatu 2 b, 80200 Joensuu, p. 0445502039. Ilmoituksen epäasiallisesta kohtelusta tai huonosta hoidosta/palvelusta voi lähettää Siunsotelle sähköisellä lomakkeella osoitteessa: https://miunpalvelut.fi/.
Palvelun käyttö edellyttää tunnistautumisen.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on **turvata ja edistää sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksia.** Hän on puolueeton ja riippumaton henkilö, joka neuvoo asiakasta tämän omassa asiassa.

Käytännössä sosiaaliasiavastaava voi esim.

- neuvoa asiakkaan oikeuksista ja siitä, miten asiakkaan pitäisi tulla kohdelluksi
- auttaa selvittämään, **onko sosiaalipalvelussa tai kohtelussa toimittu asianmukaisesti**
- **neuvoa muistutuksen tekemisessä,** jos asiakas on tyytymätön palveluun tai kohteluun
- neuvoa **oikaisuvaatimuksen tai kantelun** tekemisessä ja ohjata oikeaan paikkaan
- auttaa asiakasta hahmottamaan, **mitä hänen kannattaa tehdä seuraavaksi**

Sosiaaliasiavastaava ei tee asiakkaan palveluja koskevia päätöksiä eikä hänellä ole päätösvaltaa muuttaa viranhaltijoiden tekemiä päätöksiä. Hänellä on puolueeton ja neuvova rooli.

Sosiaaliasiamiehen tehtäviin eivät kuulu mm. sosiaalivakuutukseen (esimerkiksi Kelan etuudet ja vakuutusasiat), työvoimahallintoon, asuntoasioihin tai edunvalvontaan liittyvät asiat.

Sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Ma **klo 8.30-11.30**

Ti-to **klo 9.00-11.00**

Hanna Mäkijärvi, p. 013 330 8265

Lea Kilpeläinen, p. 013 330 8268

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

sosiaalijapotilasasiavastaavat@siunsote.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnasta asiakas saa kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa ohjeita ja neuvontaa sekä sovitteluapua kuluttajien ja yritysten välisiin riitatilanteisiin.
Kuluttajaneuvontatyön lähtökohtina ovat kuluttajansuojalaki ja kuluttajansuojaan liittyvä erityislainsäädäntö sekä eri aloja koskevat hyvän toimintatavan ohjeet.
Työssään kuluttajaneuvonnan asiantuntijat tukeutuvat kuluttaja-asiamiehen ratkaisuihin ja linjauksiin sekä kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytäntöön.

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu

Palveluaika ma, ti, ke klo 10–12, to klo 12–14.
09 5110 1200

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

Yksikkö käsittelee kaikki toimintaa koskevat muistutukset, kantelut, reklamaatiot sekä viranomaisten antamat valvontapäätökset viivytyksettä, avoimesti ja järjestelmällisesti. Tavoitteena on varmistaa asiakkaiden oikeuksien toteutuminen, palvelun laatu sekä toiminnan jatkuva kehittäminen.

Muistutukset ja muut palautteet vastaanottaa yksikön esihenkilö, joka arvioi asian, käynnistää tarvittavat selvitykset ja huolehtii siitä, että asia käsitellään asianosaisten kanssa. Asian laajuudesta riippuen mukaan tarvittaessa otetaan palveluntuottajan johto.
Kaikki muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset dokumentoidaan organisaation käytäntöjen mukaisesti.

Valvontaviranomaisten päätökset käydään läpi esihenkilön ja henkilöstön kanssa, ja niiden perusteella laaditaan kirjallinen toimenpidesuunnitelma, jossa määritellään korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilöt ja aikataulu. Toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti ja niiden vaikuttavuutta arvioidaan osana yksikön omavalvontaa.

Havaittuja kehittämistarpeita hyödynnetään henkilöstön perehdytyksessä, koulutuksessa, sekä toimintatapojen ja ohjeistusten päivittämisessä. Tarvittaessa muutokset viedään myös omavalvontasuunnitelmaan ja muihin yksikön toimintaohjeisiin.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: Noin yksi viikko

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Jokaiselle asukkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä kuntoutusta ohjaava ja tukeva kirjallinen kuntoutumissuunnitelma. Suunnitelmassa huomioidaan

hänen voimavaransa tarpeensa ja mieltymyksensä sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asukkaan omannäköisen, hyvän elämän varmistamiseen. Asukkaille tehtävien kotikäyntien sisällöt painottuvat kuntoutumissuunnitelmassa laadittuihin tavoitteisiin.

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asukkaillamme on aina mahdollisuus antaa palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asukaspalavereissa sekä kirjallisesti talon palautelaatikkoon. Asukkailta saatu palaute otetaan aina huomioon toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Asukkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan Kotikievarilla toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan. Asukkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa**,** toimintakykyä ylläpitävää ja kehittävää sekä mieltä virkistävää vapaa-ajan toimintaa. Kotikievarilla toimii säännöllisesti mm. kävelyryhmä ja kävelyfutisryhmä 1krt/vko.

Näiden lisäksi kerran viikossa Kotikievarissa järjestetään asukkaiden toiveiden mukainen ryhmä. Askartelu, musiikki, ruuanlaitto, retket, taidenäyttelyt yms. muodostavat usein näiden ryhmien sisällön. Kotikievarin asukkaat ovat jo kolmena viime vuonna olleet mukana Helsingissä, Kukunorin järjestämässä kuntoutujien kävelyfutis-turnauksessa. Myös sulkapallovuoro on ollut jo vuoden verran käytössä Niinivaaran liikuntahallissa. Edellä mainitut toiminnot ovat tuoneet paljon uusia toipumiskokemuksia asukkaille. Pop Up-ryhmiä on myös järjestetty usein, asukkaiden toiveet huomioiden.

.

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

Asukkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntoutumista koskevat tavoitteet kirjataan asukkaan Hilkka-tietoihin. Tavoitteiden toteutumista sekä asukkaan toimintakykyä ja vointia seurataan, arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Asukas itse on myös aktiivisessa roolissa oman toimintakykynsä arvioinnissa. Säännöllisissä Kuntoutumissuunnitelmapalavereissa asukas ja omaohjaajat arvioivat asetettujen tavoitteiden toteutumista käyttäen apuna Hilkka-kirjauksia, TUVA-arviointeja, läheisten ja muiden osallistujien arviointeja sekä eri yhteistyöverkostojen palautteita.

Yksi tärkeä asukkaan hyvän ja omannäköisen elämän toteutumisen seurantakeino ovat säännöllisesti, yksilölliset tarpeet huomioiden, toteutettavat kotikäynnit.
Kotikäynnit suunnitellaan asukaslähtöisesti yhdessä asukkaan kanssa ottaen huomioon hänen omat toiveet, tavoitteet sekä mieltymykset.

6.2 Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Yksikössä on oma keittiö, jossa keittiövastaava valmistaa kaikki päivän ateriat. Viikonlopuille keittiövastaava valmistaa tai esivalmistaa ateriat niin, että ohjaaja lämmittää ja laittaa esille. Tarvittaessa tuoreen ja hyvänmakuisen ruoan turvaamiseksi ohjaaja voi esim. valmistaa salaatin/keittää pastan tai riisit tai perunat ohjeiden mukaisesti.

Yhteisöllisen asumisen asukkaille päivän kaikki ateriat kuuluvat palveluasumiseen, ellei toisin ole asukkaan kuntoutumissuunnitelmapalaverissa sovittu. Kuntoutumissuunnitelmapalaverissa sovitaan käytännöt, mikäli asukas haluaa ottaa vastuuta ja harjoitella itsenäisesti aterioiden

valmistamista. Tällöin sovitut ateriat jäävät pois ja asukas vastaa niiden tekemisestä itse ja tarpeen mukaan ohjaajan tuella. Jokaisella asukkaalla on mahdollista saada ohjausta ja neuvontaa ruoanvalmistamiseen. Kotikäynneillä voidaan yhdessä ohjaajan kanssa valmistaa ruokaa ja käydä kaupassa tekemässä ruokaostokset. Ohjaajat neuvovat terveelliseen ja hyvinvointia tukevaan aterioiden koostamiseen, sekä antavat käytännön vinkkejä.

Ohjaajat seuraavat ruokailujen toteutumista ja ravitsemustilaa, ja niistä tehdään asianmukaiset kirjaukset Hilkkaan. Tarpeen mukaan asioita otetaan puheeksi asukkaan kanssa ja tarvittaessa haetaan apua tilanteeseen, esim. voidaan varata vastaanottoaika ravitsemusterapeutille.

Tuetun asumisen asukkaat voivat omakustanteisesti käydä lounaalla tai valmistaa myös lounaan omassa kotona. Tuetussa asumisessa olevien asukkaiden kanssa harjoitellaan myös ruoanvalmistustaitoja sekä kauppa-asiointeja kuntoutumissuunnitelma huomioiden. Myös heidän ruokailujen toteutumisen ja ravitsemustilan seuranta kuuluu ohjaajan tehtäviin.

Kaikilla asukkailla on mahdollista osallistua pientä korvausta vastaan yhteisötehtävien tekemiseen, jotka ovat pieniä vastuita keittiötöihin liittyen (välipalojen esille laitto, tiskien tiskaus, roskien vienti, kahvin keitto jne.). Vastuutehtävien hoitaminen vahvistaa yhteisöllisyyttä, asukkaan toimintakykyä, luottamusta omaan osaamiseen ja taitoihin, sekä vahvistaa sosiaalisissa tilanteissa pärjäämistä.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?
Asukkaiden ruokavaliot ja rajoitteet selvitetään muuttovaiheessa ja ne ilmoitetaan keittäjälle ja huomioidaan kaikessa ruoanvalmistuksessa.

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

Yhteisöllisen asumisen asukkaiden ravitsemuksen seuranta tapahtuu päivän aterioiden aikana ja kotikäynneillä. Tuetun asumisen asukkaiden ravitsemuksen seuranta tapahtuu kotikäynneillä keskusteluja kautta sekä lounaalla, mikäli asukas käy alakerrassa ruokailemassa. Mikäli herää huoli ravitsemukseen liittyen, ohjaaja ottaa asian puheeksi asukkaan kanssa. Tarpeen mukaan otetaan yhteys terveydenhuoltoon tarkemmin ravitsemustilan selvittämiseksi tai varataan aikaa ravitsemusterapeutille.

Asukkaiden painoa seurataan kerran kuukaudessa ja poikkeamiin reagoidaan ja tarpeen mukaan ollaan yhteydessä terveydenhuoltoon. Painot kirjataan yksikö Hilkka-kirjaamisjärjestelmään.

Yksikössä tarjotaan viisi ateriaa päivässä; aamupala, lounas, välipala, päivällinen ja iltapala. Sen lisäksi asukas voi ottaa mukaan asuntoon yöpalaa. Yksikön keittiövastaava suunnittelee ruokalistat ravitsemussuositusten mukaisesti. Asukkaiden erityisruokavaliot, ruokarajoitteet huomioidaan suunnittelussa, sekä makutottumukset huomioidaan mahdollisuuksien mukaan.

Yksikössä ravitsemustilan seurannassa on käytössä painon mittaus. Mikäli huoli asukkaan ravitsemustilasta herää, ohjaaja on yhteydessä hoitavaan tahoon/perusterveydenhuoltoon/ravitsemusterapiaan.

6.3 Hygieniakäytännöt

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

Yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa säännöllisesti osana päivittäistä toimintaa ja asiakkaiden yksilöllistä ohjausta. Yhteisten tilojen puhtaudesta huolehditaan suunnitelmallisesti siten, että ammattisiivooja siivoaa yhteiset tilat kolme kertaa viikossa. Lisäksi henkilöstö seuraa yhteisten tilojen yleistä siisteyttä päivittäisessä työssään ja puuttuvat mahdollisiin epäkohtiin.

Asukkaiden omien asuntojen hygieniaa ja siisteyttä seurataan säännöllisillä ohjaajien kotikäynneillä. Käyntien yhteydessä arvioidaan kodin puhtautta ja hygieniatasoa osana asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia. Mikäli puhtaanapidossa havaitaan haasteita, asia otetaan asiakkaan kanssa puheeksi ja laaditaan yhdessä suunnitelma tarvittavista toimenpiteistä.

Hygieniakäytäntöjen toteutumista tuetaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden sekä hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Ohjaajat kannustavat ja ohjaavat asiakkaita omatoimiseen kodin ylläpitoon sekä tarjoavat tarvittaessa käytännön tukea esimerkiksi siivoamalla yhdessä asiakkaan kanssa. Tavoitteena on vahvistaa asiakkaan omia arjenhallinnan taitoja sekä varmistaa, että kodin puhtaus ja hygienia säilyvät terveellisellä ja turvallisella tasolla.

Hygieniaan liittyvät havainnot sekä sovitut tukitoimet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Näin varmistetaan, että asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioidaan johdonmukaisesti ja että hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden sekä asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Yksikössä seurataan Siun soten antamia infektioiden torjunta- ohjeita (käsihygienia, yskimisohjeet, sairaana ollaan kotona, rokotusohjeet). Yksikössä ohjataan ja muistutetaan asukkaita näistä teemoista, ja asukkaita pyydetään jäämään kotiin, mikäli ovat sairaana. Yksikössä on käsidesejä, sekä tehostetaan pintojen pyyhkimistä infektioiden torjumiseksi.

Yksikössä on sovittu yhteisesti, että sairaana ollaan kotona ja yhteisissä tiloissa oloa vältetään tartuntariskin vuoksi. Yksikössä seurataan ja noudatetaan tartuntatauteja koskevia viranomaisten antamia ohjeita. Yhteisissä tiloissa sekä ruokasalissa on desinfiointiaineet käsille. Jokainen on velvoitettu huolehtimaan hyvästä käsihygieniasta, tarvittaessa asiasta keskustellaan ja ohjataan. Tilojen riittävästä ja asianmukaisesta puhtaudesta huolehtimalla minimoidaan tartuntatautiriskiä.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Yksikössä käy siivojaa kolme kertaa viikossa siivoamassa yleiset tilat, toimistot ja wc:t. Rappukäytävät ja saunatilat siivoaa talohuolto kerran viikossa. Asukkaat siivoavat asuntonsa itsenäisesti ja tarvittaessa ohjatusti/ohjaajan kanssa yhdessä.

Jokaisessa asunnossa on omat suihkutilat henkilökohtaiseen käyttöön. Jokaisessa asunnossa on pesukoneliitäntä oman pesukoneen käytön mahdollistamiseksi. Asukkaiden yhteistä pesutupaa on mahdollista käyttää ilman erillistä korvausta. Asukkaat huolehtivat omat pyykit omatoimisesti tai ohjaajan tuella sovitusti.

Yksikön keittiön pyykeistä huolehtii keittäjä. Viikoittain on varattu keittiölle oma pyykkivuoro. Siivooja huolehtii siivouksessa syntyneet likapyykit. Ohjaajat pesevät pyykit, mikäli niitä tulee ryhmistä tai muista alakerran toiminnoista.

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

Yksikössä perehdytetään uudet työntekijät myös puhtaanapitoon liittyviin asioihin. Yksikön viikkosiivouslista on nähtävillä toimiston muistitaululla.

6.4 Terveyden- ja sairaanhoito

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

Perehdytyksessä käydään läpi ohjaajan tehtävät osa-alueittain. Kokonaisvaltaisesta asukkaan terveydestä ja hyvinvoinnista huolehtiminen tarkoittaa sitä, että asukkaan tilannetta tarkastellaan ja havainnoidaan laajasti niin psyykkisten kuin somaattisten tekijöiden osalta. Ohjaajilla on velvollisuus ohjata ja neuvoa asukasta hakeutumaan terveydenhoidon piiriin tai perusterveydenhuollon päivystykseen, mikäli hän tuo esille sairauden oireita tai muita toimintakykyyn vaikuttavia seikkoja. Tarvittaessa ohjaaja auttaa varamaan aikaa ja lähtee asukkaan mukaan vastaanotolle. Asukkaat käyttävät julkisen terveydenhuollon palveluita.
Asukkaiden suun hoidosta kysytään asukkaalta ja tarvittaessa varataan aika hammaslääkäriin. Ohjaaja voi lähteä asukkaan tueksi vastaanotolle.

Äkillisten kuolemantapauksen varalle on yhdistyksessä erillinen ohjeistus, joka käydään uusien työntekijöiden kanssa läpi perehdytyksessä.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Pitkäaikaissairauksien ennaltaehkäisy on yksi toiminnan tavoite. Asukkaita ohjataan ja kannustetaan tekemään terveyttä ylläpitäviä elämänvalintoja niillä voimavaroilla, mitä hänellä on. Kotikäynneillä voidaan yksilöllisesti perehtyä asiaan henkilökohtaisemmalla tasolla ja antaa yksilöllistä ohjausta ja kannustusta, sekä tehdä käytännön arkea tukevia suunnitelmia asukkaan kanssa.

Tarvittavat seurannat sairauksien ennaltaehkäisyssä sekä sairauden vaatimat seurannat toteutuvat hoitavan tahon ohjeiden mukaisesti. Verensokeri-, verenpaine- ja painon seurannat toteutetaan yksikössä hoitavan tahon ohjeiden mukaisesti. Mikäli poikkeavia tuloksia saadaan, on asukkaan oltava yhteydessä hoitavaan tahoon. Tarvittaessa ohjaaja on asukkaan tukena asioiden selvittämisessä.

Ohjaajat neuvovat ja ohjaavat asukkaita yksilöllisesti terveyttä koskevissa asioissa. Kotikäynneillä voidaan asukkaan kanssa käsitellä monipuolisesti terveyteen ja hyvinvointiin liittyviä asioita (ravitsemus, liikunta, arjen sisältö, vrk-rytmi, lääkehoito jne). Asukkaalle esitellään terveyttä tukevia vaihtoehtoja ja kannustetaan tekemään terveyttä tukevia valintoja. Käytännössä asukkaan hyvinvointia ja terveyttä voidaan tukea esim. liikunnan lisäämisellä; lähdetään yhdessä liikkumaan, kaupassa tutkimalla terveellisempiä vaihtoehtoja, kokeillaan vähärasvaisempia reseptejä, tutustutaan harrastuksiin, ohjaamalla unihygieniaan liittyvissä asioissa, ohjataan ja muistutetaan hampaiden pesemisestä jne.

Yksikön keittiössä valmistetaan ravitsemussuositusten mukaista ruokaa ja huomioidaan yksilölliset ruokarajoitteet tai -ohjeet.

Asukkaan terveyshaasteisiin reagoidaan ja ohjataan terveydenhuollon piiriin. Yksikössä seurataan asukkaiden painoa ja terveydenhuollon ohjeiden mukaisesti verenpainetta ja verensokerimittauksia. Ohjaajat muistuttavat ja ohjaavat asukkaita sovittuihin terveydenhuollon vastaanotoille, tarvittaessa ohjaaja lähtee asukkaan mukaan käynnille. Yksikön toiminnassa huomioidaan asukkaan saamat ohjeet ja toimitaan niiden mukaisesti.

Tällä hetkellä asukkaat pystyvät liikkumaan ilman apuvälineitä. Psyykkinen vointi ja erilaiset oireet voivat estää asukkaiden liikkumisella ja kotoa lähtemistä. Tällöin ohjaajat kannustavat ja lähtevät asukkaan kanssa yhdessä liikkumaan asukkaan toiveiden mukaisesti. Ohjaajien kanssa asukkaat pääsevät halutessaan tutustumaan eri liikuntalajeihin. Yksiköllä on sulkapallovuoro, kävelyfutisryhmä, sekä kaksi eri tasoista kävelyryhmää viikoittain.

Yksikössä on järjestetty seksuaalineuvontaa vapaaehtoisena ryhmätoimintana.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikön lääkevastaavat sairaanhoitajat pääsevät tarkastamaan asiakkaiden lääkelistat ja laboratoriokokeiden tulokset Mediatrista. Jokainen lääkeluvallinen ohjaaja on kuitenkin velvollinen huolehtimaan, että lääkemuutokset tulevat viivytyksettä kirjattua Hilkka-asukastietojärjestelmään. Lääkemuutoksista tiedotetaan lääkevastaavaa sairaanhoitajaa, joka tulostaa Mediatrista ajantasaisen lääkelistan.

Jokaisen ohjaajan velvollisuus on havainnoida asukkaan psyykkistä ja somaattista vointia, ja tilanteen mukaan reagoida voinnin muutoksissa. Asukkaat omien voimavarojen ja voinnin mukaan kantavat vastuun omasta terveyden- ja sairaudenhoidosta, jossa ohjaajat ovat tukena sovitusti ja suunnitellusti.

Kuntoutumissuunnitelmapalaverissa käsitellään kokonaisvaltaisesti asukkaan tilanne. Myös somaattisen puolen terveyshaasteista keskustellaan tilanteen mukaan, ja tehdään suunnitelma, miten asian kanssa edetään. Kuntoutumissuunnitelma tehdään aina kirjallisesti ja asukas saa siitä oman kappaleen. Palaverissa on aina mukana asukas, sekä hänen luvallaan läheisiä, asukkaan verkosto ja omat ohjaajat.

Yksikössä noudatetaan asukkaan sairaanhoitoa koskevia ohjeita niiltä osin, mitä on mahdollista toteuttaa Kotikievarilla. Muissa tapauksissa asukas ohjataan ja tarvittaessa autetaan perusterveydenhuollon piiriin ja sovituille tapaamisille.

Mikäli asukas kertoo saaneensa seulontaan kutsun, kannustetaan ja ohjeistetaan asukasta osallistumaan seulontaan.

Henkilökunta on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia, joilla on valmiudet tunnistaa välitöntä hoitoa vaativat voinnin muutokset (hengityksen, verenkierron ja tajunnan häiriöt, rintakipu, akuutit mielenterveydenongelmat ja itsetuhoisuus, sekä suuret, vuotavat haavat). Kiireellisissä tilanteissa on ohjeistus soittaa 112, ja pyydetään ensihoito paikalle.

6.5 Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Yksiköön on laadittu lääkehoitosuunnitelma, joka päivitetään vuosittain, sekä tarvittaessa toiminnan/käytänteiden muuttuessa. Päivittämisestä vastaa vastaava ohjaaja ja lääkevastaavat sairaanhoitajat. Uudet työntekijät perehdytetään lääkehoitosuunnitelmaan, joka on myös tulostettuna lääketoimiston lääkekaapin ovessa. Uusittu lääkehoitosuunnitelma käydään läpi henkilöstö palaverissa tai muuten erikseen sovitulla tavalla jokaisen lääkehoitoon osallistuvan työntekijän kanssa.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Lääkevastaavat ja vastaava ohjaaja huolehtivat lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä. Yksikön lääkevastaavilla sairaanhoitajilla on lukuoikeus Siun soten käytössä olevaan Mediatri-kirjaamisohjelmaan ja he päivittävät asukkaiden lääkelistat lääkityksen muuttuessa. Yksikössä tehdään lääkepoikkeamailmoitukset, mikäli lääkehoidossa tapahtuu virheitä/läheltä piti-tilanteita. Ilmoitukset käydään läpi henkilöstössä, jolla pyritään estämään virheen toistuminen.

Lääkehoitoon osallistuvat kaikki yksikön ohjaajat, joilla on voimassa olevat lääkeluvat. Jokainen lääkeluvallinen ohjaaja on velvollinen huolehtimaan, että lääkemuutokset kirjataan viivytyksettä Hilkka-asiakastietojärjestelmään. Lääkehoitoon osallistuvilla on oltava lääkehoitosuunnitelman mukaiset luvat voimassa, sekä erillinen perehdytys läpi käyty ennen lääkehoitoon osallistumista. Yksikön henkilökunta suorittaa LOVe-opinnot viiden vuoden välein. Yli kuukauden sijaisuuksissa edellytetään, että sijaiselle on LOVe-opinnot suoritettuna tai hänet ohjataan suorittamaan opinnot. Jokaisella työntekijällä on lääkehoitovastuu ja toimipaikkakohtainen lupa lääkkeiden antamiseen. Työntekijät perehdytetään lääkehoitoon huolella. Työnantaja vastaa lääkehoitokoulutuksen järjestämisestä.

Lääkevastuuvuorossa olevan ohjaaja huolehtii, että jokainen asiakas jakaa lääkkeet dosettiin ohjeiden mukaisesti. Yksikössä on käytössä kaksoistarkastus, jonka mukaisesti dosetin tarkastaa aina myös toinen ohjaaja. Asukkaiden kanssa on sovittu yksilöllisesti vastuu lääkehoitoon liittyen. Asukkailla voi olla täysin tai osittain valvottu lääkehoito. Mikäli asukas pystyy turvallisesti ja lääkärinohjeiden mukaan lääkehoidosta huolehtimaan, hän voi vastata itse omasta lääkehoidosta kokonaisuudessaan. Ohjaajien tehtävä on havainnoida asukkaan vointia ja seurata lääkehoidon vaikuttavuutta, ja tehdä niistä asianmukaiset kirjaukset. Ohjaajien tehtävä on tarpeen mukaan keskustella lääkehoidosta asukkaan kanssa ja antaa tietoa lääkehoitoon liittyen.

6.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

Yhteistyö asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden sekä muiden viranomaisten kanssa perustuu suunnitelmalliseen, säännölliseen ja asiakkaan suostumukseen perustuvaan yhteistyöhön.

Uuden asiakkaan palvelu käynnistyy Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen mielenterveys- ja riippuvuusyksikön sosiaalialan asiantuntijan yhteydenotolla, jolloin saadaan asumispalvelun suunnittelun kannalta tarvittavat tiedot asiakkaan tilanteesta, toimintakyvystä, palvelutarpeesta ja verkostosta. Yhteistyö asiakkaan verkoston kanssa aloitetaan jo ennen asumisen alkamista palvelujen jatkuvuuden varmistamiseksi.

Asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä asumisen suunnittelussa, seurannassa ja arvioinnissa. Yhteydenpito toteutuu asiakkaan suostumuksella verkostopalavereissa sekä tarvittaessa puhelimitse, suojatulla sähköpostilla ja Teamsissa. Kuntoutumissuunnitelma arvioidaan vähintään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan useammin.
Verkostopalavereissa arvioidaan palvelujen toteutumista, päivitetään tavoitteet ja sovitaan eri toimijoiden vastuut. Myös palveluntuottajan muiden yksiköiden kanssa tehtävä yhteistyö noudattaa samoja toimintaperiaatteita. Tietojen luovutus tapahtuu asiakkaan suostumuksella voimassa olevan lainsäädännön ja tietosuojasäännösten mukaisesti.

Yhteistyön tavoitteena on varmistaa asiakkaalle turvallinen, yhtenäinen ja sujuva palvelukokonaisuus, jossa tiedonkulku, vastuunjako ja asiakkaan osallisuus toteutuvat kaikissa palveluprosessin vaiheissa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

7.1 Vastuu palvelun laadusta

Pohjois-Karjalan mielenterveydentuki ry:n toiminnanjohtaja vastaa strategisesta ja yhteisötalo Kotikievarin tavoitteiden määrittelystä ja kokonaisvaltaisen omavalvonnan järjestämisestä, hyväksyy omavalvontaohjelman.

Kotikievarin esihenkilö vastaa omavalvonnasta laaditun omavalvontaohjelman mukaisesti, hyödyntää avainmittareita johtamisessa, vastaa yksikön toiminnan laadun varmistamisesta sekä edistää myönteistä ilmapiiriä, jotta työntekijät tuovat toiminnan epäkohtia ilmi.

Riittävä johtamisenosaaminen ja asiantuntijuus takaavat, että palvelujen tuottamisen edellytykset täyttyvät koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Valvonta onnistuu läsnä olevalla johtamisella ja lainsäädännön tuntemisella ja ymmärtämisellä, mitä velvoitteita johtamisella on palvelujen tuottamiseksi.

Kotikievarin työntekijä vahvistaa ja tukee jokaista Kotikievarin asukasta, jotta hän saa elää omannäköistä, täyttä elämää. Työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia lain ja laatuvaatimusten mukaisesti ja turvallisesti, tuntee ilmoitusvelvollisuuskäytänteet sekä on mukana omavalvontasuunnitelman laatimisessa.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Yksikön terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset, epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säätely ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Pelastussuunnitelman, poistumisturvallisuusselvityksen ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan.

Terveydensuojeluviranomaisen tarkastukset sekä työsuojelutarkastukset toteutuvat säännöllisesti. Yksikkökohtaiset asiakasturvallisuuteen sekä turvallisuus- ja työterveysriskien kartoitukset ja tulosten pohjalta laadittavat riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat tehdään vuosittain. Kehittämissuunnitelmat löytyvät omavalvontasuunnitelman osiosta 9.

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen.

Ostopalveluina Securitas Oy:n vartiointipalvelut, tallentava valvontakamera sekä murtohälytinjärjestelmä, joiden kanssa säännöllinen yhteistyö laitteiden toimivuuden ja testausten vuoksi. Tallentava valvontakamera sijaitsee asukasrappuun vievässä tuulikaapissa, ja kamera kuvaa ulospäin. Sisätiloja kamera ei kuvaa.

Turvalaitteiden tarkistusta ja palohälytinjärjestelmähuoltoa varten on voimassa huoltosopimukset. Sprinklaus-järjestelmä tarkastetaan vuosittain Inspektan toimesta. Palohälytinjärjestelmästä vastaa palo-ja pelastuslaitos ja Joensuun seudun talohuolto testaa laitteet kuukausittain. Palo- ja pelastusuunnitelma on laadittu ja päivitetään säännöllisesti. Asukkaille järjestetään joka toinen vuosi sammutusharjoitukset. Jokainen asukas perehdytetään yksilöllisesti asuntoon muuttaessa palo- ja pelastussuunnitelmaan. Lisäksi jokaiselle asukkaalle opastetaan, kuinka asunnossa olevaa kiinteää sammutuspeitettä käytetään.

7.2 Henkilöstö

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

Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta. Yksikössä on hoito- ja hoivahenkilöstöä yhteensä 7 ohjaaja ja lisäksi keittiöllä työskentelee keittiövastaava. Ohjaajista neljä on sairaanhoitajia ja kolme on lähihoitajia.

Esihenkilö vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan ja seurataan säännöllisesti.

Sijainen pyritään palkkaamaan aina ohjaajan sairas-/tai muuhun poissaoloon liittyen. Yksikössä on kirjalliset ohjeet sijaisten käytöstä, sekä sijaislista poissaolojen varalle.

Työntekijöiden ammattioikeudet ja luvat varmistetaan ennen töihin ottoa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä. Hakijan koulutus, kielitaito, osaaminen varmistetaan haastattelussa ja koe aikana.

Mikäli opiskelijat sijaistavat, edellytetään, että hän on suorittanut 2/3 osaa opinnoistaan ja esittää opinnoistaan kirjalliset todisteet. Opiskelijan ollessa sijaisena, hänelle nimetään ohjaaja, joka valvoo, ohjaa, neuvoo opiskelijaa. Tarvittaessa ohjaaja puuttuu ja keskeyttää toiminnan, mikäli asukasturvallisuus vaarantuu.

Ohjaajat työskentelevät aamuvuorossa (8-15.30) sekä iltavuorossa (12.30-20.00). Viikonloppuisin on välivuoro klo10-17.30. Myös arkena resurssien mukaan voi olla välivuoro klo10-17.30.

Ohjaajan tehtäviin kuuluvat asukasohjaus, lääkehoito, voinnin seuranta ja arviointi, ryhmien vetäminen ja verkostotyö. Arki-iltaisin ohjaajat huolehtivat myös välipalan, päivällisen, iltapalan esille laittamisen sekä keittiön siistimisen. Viikonloppuisin ohjaajat huolehtivat kaikkien päivän aterioiden esille laittamisen, lämmityksen sekä keittiön siistimisen.

7.2.1 Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asukkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset.
Sijaisilta vaaditaan sosiaali- ja terveysalan koulutus sekä mahdollisuuksien mukaan alan kokemusta mielenterveys- ja päihdepuolelta. Pyrimme käyttämään talossa aiemmin työssä olleita sijaisia ja opiskelijoita.

Laillistetun sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan pyytämällä opiskelijalta voimassa oleva opintorekisteriote ja tarkistamalla, että hän on suorittanut riittävän määrän kyseiseen ammattiin johtavista opinnoista. Opiskelijalle nimetään aina ohjaaja, joka seuraa, ohjaa ja valvoo opiskelijan toimintaa sekä puuttuu heti epäkohtiin ja keskeyttää toiminnan, jos asukasturvallisuus vaarantuu.

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

Työvuorosuunnittelussa huomioidaan vastuuhenkilöiden /lähiesimiestyöhön menevä aika. Vastaava ohjaaja suunnittelee oman ajankäytön kalenteriinsa ja merkitsee suunnitelman yksikön yhteiseen isoon kalenteriin, josta ohjaajilla on mahdollista nähdä suunnitelma.

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

Työvuorosuunnittelussa huomioidaan myös tuki- ja avustaviin tehtäviin menevä aika ja tarve.

7.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat lainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottamisen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentamisen (Kodin esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraa), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset), työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen.

7.2.3 Perehdytys

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Työsuojelutoimikunta huolehtii yhdistyksen perehdytyskansion laadinnasta ja päivityksestä. Lisäksi yksikössä on käytössä kirjallinen perehdytyssuunnitelma, sekä perehdytyskansio yksikön Teamsissa. Perehdytyssuunnitelmassa on määritelty se, kenen vastuulla on eri asioiden perehdytys. Perehdytyksestä vastaa yksikön esihenkilö sekä koko työyhteisö osallistuu perehdyttämiseen.

Perehdytysaikataulu sovitaan uuden työntekijä ja perehdyttäjän kanssa. Uudelle työntekijälle annetaan aikaa omaksua yksikön toimintatavat ja tutustua asukkaisiin ennen yksin työskentelyä.

Uusi työntekijä tutustuu asukkaisiin tutun ohjaajan kanssa; tavataan asukasta yhdessä ja käydään läpi hänen tilannettaan asukkaan läsnä ollessa.

Perehdytyksestä vastaa vastaava ohjaaja ja lähiesihenkilö käyvät uuden työntekijän kanssa säännöllisesti keskusteluja ja varmistavat uuden työtekijän riittävän perehtymisen työnsisältöön ja vastuualueisiin. Samalla käydään läpi omavalvontasuunnitelma ja sen merkitys.

7.2.4 Täydennyskoulutus

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Jokaisella työntekijällä on ajan tasalla ja voimassa oleva koulutuskortti. Vuosittain laaditaan koulutussuunnitelma henkilökunnalle. Kehityskeskustelujen perusteella suunnitellaan työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi tarvittavat toimet sekä tieto täydennyskoulutustarpeista hyödynnetään koulutussuunnitelman laadinnassa.

Koulutuksissa mukana olleet työntekijät jakavat koulutuksen sisällön muulle henkilökunnalle henkilöstöpalaverissa. Tavoitteena on, että henkilökunta osallistuu säännöllisesti ja mahdollisuuksien mukaan täydennyskoulutuksiin. Lääkelupien voimassa oloajoista pidetään seurantaa ja jokainen työntekijä uusii lääkeluvat viiden vuoden välein.

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

Ohjaaja on velvollinen tekemään asiakkaan palveluun liittyvästä epäkohdasta tai uhasta/riskistä kirjallinen Vaara-tilanneilmoituksen, joka on sähköisesti yhdistyksen Intrassa. Ohjaajan on tuotava asia tiedoksi yksikö esihenkilölle, toiminnanjohtajalle sekä muille asianosaisille.

Asia käsitellään asianosaisten kesken ja tiedotetaan sovitusti muulle henkilökunnalle. Korjaavien toimenpiteet sovitaan yhteisessä asian käsittelyssä sekä nimetään henkilöt, jotka ottavat vastuun sovittujen toimenpiteiden toteutumisesta sovitussa ajassa.

7.3 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Alakerrassa sijaitsevat yksikön yhteiset toimitilat, ohjaajien käytössä olevat toimistot (3), ruokasali, keittiö, yleinen wc sekä henkilökunnan sosiaalitilat. Alakerrassa sijaitsevat asukkaiden pesutupa, häkki- ja pyörävarasto sekä yleinen saunaosasto. Saunavuoron asukas voi varata itselleen vapaana olevista vuoroista valiten. Alakerrassa on yhteensä 190 m2.

Yhteiset tilat ovat avoinna henkilökunnan työaikojen mukaisesti ja niitä käyttävät henkilökunta ja asukkaat. Asukkaat voivat viettää siellä aikaansa ja harjoitella sosiaalisia taitoja aukioloaikojen puitteissa. Yhteisissä tiloissa pidetään yhteisökokous kerran viikossa, johon kaikkien asukkaiden odotetaan sitoutuvan. Kokouksessa käsitellään yksikön toimintaan ja asumiseen liittyviä asioita. Asukkaat otetaan mukaan päättämään yhteisistä asioista. Ryhmäohjelman mukaisesti ryhmiä pidetään yhteisissä tiloissa, joihin asukkaat osallistuvat kuntoutumissuunnitelman mukaisesti.

Yhteisiin tiloihin on laadittu yhdessä asukkaiden ja henkilökunnan kanssa turvallisemman tilan pelisäännöt, joihin jokainen sitoutuu.

Yhteisissä tiloissa alakerrassa sijaitsee myös yksikön keittiö, jossa valmistuu yksikön ruoka-annokset. Keittiö toimii myös terapeuttisen työtoiminnan sekä työssäoppimisen paikkana, joten siellä voi työskennellä henkilökunnan lisäksi kuntoutujia, opiskelijoita ja työkokeilussa olevia henkilöitä.

Yksikössä on yhteensä 21 kalustamatonta vuokra-asuntoa. Jokainen asukas asuu omassa vuokra-asunnossaan ja asunto on ainoastaan vuokralaisen omassa käytössä. Jokaisessa asunnossa on keittiötila, makuuhuone/alkovi, wc ja pesuhuone, sekä olohuone. Asukkaat sisustavat kodin omilla huonekaluilla haluamallaan tyylillä. Asukkaan luokse tehdään yhdessä sopien sovitut kotikäynnit.

Tilojen esteettömyyteen kiinnitetään huomiota.

Väestönsuoja on yhteinen A-rapun kanssa.

Lukollisista toimistoista löytyvät lukolliset kaapit asukastietojen säilyttämiseen, ja niihin pääsy on ainoastaan ohjaajilla.

Pitkistä poissaoloista asukas ilmoittaa ohjaajille ja hänen asuntonsa ei ole muiden käytettävissä missään tilanteessa vuokrasopimuksen ollessa voimassa.

Joensuun seudun talohuolto vastaa kiinteistöhuollosta.

7.4 Teknologiset ratkaisut

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

Asukasrapun sisäänkäynnin yhteydessä tuulikaapissa on tallentava valvontakamera, josta asianmukaiset ilmoitukset ovat sisäänkäynnin yhteydessä. Kamera kuvaa ainoastaan ulospäin, ei sisään rappukäytävään. Kamerasta kerrotaan erikseen vieraille ja taloon tutustujille. Kamera on hankittu asukkaiden turvallisuuden varmistamiseksi ja lisäämiseksi.

Yksikössä on kannettava hälytyspainike, jonka ohjaajat ottavat mukaansa kotikäynneille ja asukastapaamisiin tarvittaessa. Yksikössä on murtohälytinjärjestelmä, jonka käyttöön on henkilökohtaiset aktivointikoodit. Securitas Oy huolehtii laitteiden toimituksesta ja huollosta.

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

Asukkailla ei ole henkilökohtaisia kutsu- tai turvalaitteita.

7.5 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Jokainen asukas hoitaa itse apuvälineiden ja hoitotarvikkeiden hankinnan. Turva- ja kutsulaitteiden käytön ohjauksen saamisesta ja huollattamisesta asukas vastaa itse. Tarvittaessa henkilökunta opastaa laitteiden hankinnassa ja käyttöönotossa saatujen ohjeiden mukaisesti.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Yksikössä on ainoastaan käytössä vaaka ja verenpainemittari, sekä lämpömittari. Laitteiden toimintaa seurataan ja tarvittaessa reagoidaan toiminnassa esiintyviin ongelmiin.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Marjo Kupiainen, p. 0445502039

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai 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. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Uudet työntekijät perehdytetään kirjaamiseen henkilökohtaisesti muun yksikköön perehdyttämisen ohessa. Kirjaamiseen perehdytetään kirjaamiskoulutuksessa saatujen ohjeet huomioiden.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Työpäivän suunnittelussa jokainen työntekijä varaa aikaa kirjaamiselle heti asiakastapaamisen päätteeksi. Mikäli kirjaaminen ei ole mahdollista heti tapaamisen jälkeen, on asiat kirjattava viipymättä saman päivän aikana. Työyhteisöllä on käytettävissä viisi tietokonetta kirjaamista varten. Uudet työntekijät perehdytetään kirjaamisen ohjeisiin työsuhteen alussa.

Mikäli asukas haluaa, voi asukas ja ohjaaja yhdessä tehdä kirjaukset. Vähintään ohjaaja keskustelee asukkaan kanssa tapaamisen aikana siitä, mitä tapaamisesta kirjataan hänen tietoihinsa.

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

Yksikköön on laadittu tietosuojaseloste, joka on julkisesti esillä. Yksikössä noudatetaan henkilötietojen käsittelyyn säädettyjä lakeja ja annettuja ohjeita. Tietosuoja-asiat käydään läpi uuden työntekijän kanssa työsuhteen alussa. Jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapito- sopimuksen. Asukkaalta pyydetään vain asumisen ja kuntoutumisen kannalta tärkeät tiedot. Paperisia lomakkeita säilytetään lukitussa toimiston lukitussa kaapissa. Avaimet säilytetään lukitussa kaapissa, jonne pääsy on ainoastaan työntekijöillä.

Yhteisötalossa on käytössä MyNeva Hilkka - tietojärjestelmä. Jokaisella työntekijällä ja pitkäaikaisilla sijaisilla on oma henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana, josta vastaa jokainen käyttäjä henkilökohtaisesti. Yksikön esihenkilö luo ohjaajille tunnukset ja antaa käyttöoikeudet.

Asukkaan tietoja luovutetaan vain kuntoutukseen ja hoitoon liittyvälle verkostolle ja asiakas on tietoinen tietojen luovuttamisesta. Asukas allekirjoittaa muuttaessaan Kotikievarille Tietojen luovutus -lomakkeen, johon nimeää tahot ja henkilöt, joille saa/ ei saa hänestä tietoja luovuttaa. Asiakasta informoidaan aina, kun otetaan yhteyttä hoitavaan tahoon ja heille kerrotaan, että heidän tietojaan kirjataan Hilkka-tietosuojajärjestelmään. Pyydettäessä asiakas voi tutustua tietoihinsa Hilkka-tietosuojajärjestelmässä henkilökunnan edustajan läsnä ollessa. Säilytämme kaikki asukastiedot lukitussa kaapissa, lukitussa henkilökunnan toimistotilassa. Keskustelut puhelimessa, henkilöstön kesken ja asiakkaan kanssa käydään salassapitosäännökset huomioiden. Arkistointisuunnitelma on laadittu.

Yksikössä on käytössä tietosuojalaatikko asiakirjojen hävitystä varten. Jokainen työntekijä on vastuussa, että laittaa hävitettävät dokumentit tietosuojalaatikkoon. Tietosuojalaatikon sisällön tuhottavaksi viemisestä ja tuhoamisesta vastaa L&T (Lassila & Tikanoja).

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

Jokainen työntekijä ja opiskelija/harjoittelija perehdytetään ja heidän kanssaan tehdään kirjallinen salassapitosopimus, joka on voimassa opiskelun/työsuhteen ajan sekä sen jälkeen. Henkilöstölle järjestetään tarvittaessa täydennyskoulutusta Hilkka-tietojärjestelmän käyttöön. Pääkäyttäjä luo käyttöoikeudet. Vain käyttöoikeuden omaava työntekijä voi tehdä merkintöjä Hilkka-tietojärjestelmään. Työtehtävästä riippuen käyttöoikeudet voivat olla erilaiset. Opiskelija tekee merkintöjä käyttöoikeuden omaavan työntekijän tunnuksella työntekijän valvonnassa ja vastuulla.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

P-K: n Mielenterveydentuki ry/ toiminnanjohtaja Kirsi Piiparinen, Torikatu 36 A-talo 3.krs, 80100 Joensuu, p.044 760 5790

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?
Kyllä ☐ Ei ☐x

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Kehittämistarpeemme nousevat tyytyväisyyskyselyistä, palautteista, poikkeamista, riskiarvioinneista, valvovien viranomaisten selvityspyynnöistä, ohjauksesta ja päätöksistä sekä Tuva-arviointien tuloksista.

KEHITTÄMISSUUNNITELMAT VUODELLE 2026

1. Asukas- ja henkilöstö sekä työhyvinvointi

Kehittämissuunnitelmassa vahvistamme sitä tekemistä, mikä jo toimii ja sujuu hyvin, ja parannamme sitä, mikä vielä kaipaa harjoittelua ja toisin tekemistä. Yksikkömme kehittämiskohteet löytyvät alla olevasta taulukosta. Toimenpiteitä ja aikataulua seurataan henkilöstökokouksissa ja niistä tehdään kirjaukset henkilöstökokous muistioon.

	TAVOITE	TOIMENPIDE	AIKATAULU	VASTUUTUS	VÄLIARVIOINTI	LOPPUARVIOINTI (edellisen vuodenkehittämissuunnitelma)
Henkilöstökokemus ja työhyvinvointi	Yksintyöskentelyn minimointi	1. Työvuorosuunnittelu	Vuosi-2026 Tilannekatsaus 4-6, 9 ja 11/26	Vastaava ohjaaja	8-2026	
	Työtehtävien jakaantuminen tasaisesti	2.Selkeytetään tehtävänkuvia työvuoroittain, 3.omaohjaajuuksien jakaminen useammalle henkilölle	Vuosi-2026 Tilannekatsaus 4-6, 9 ja 11/26	Koko henkilöstö	8-2026	
	Kirjaamisen selkeyttäminen, Kantaan siirtymiseen valmistautuminen	4.Tehdään uudet taulukot poissaolojen, ryhmien, yhteisötehtävien ym. Merkkaamiseen, 5.Kanta-koulutukset	Vuosi-2026 Tilannekatsaus 4-6, 9 ja 11/26		8-2026	
	Perehdytyksen vahvistaminen	6.Otetaan käyttöön asukastietojärjestelmän kuntoutussuunnitelma. Asukkaiden kuntoussuunnitelmat aukaistaan tavoitteineen ja toimenpiteineen asukastietojärjestelmään,	Vuosi-2026 Tilannekatsaus 4-6, 9 ja 11/26		8-2026	

		7.Päivitetään vuoro-ohjeet, päivitetään tarvittavat ohjeistukset yksintyöskentelyn varalle				
Asukkaat	Asukkaiden osallistumista toimitaan sekä toiminnan suunnitteluun vahvistetaan/lisätään	1.Asukaskokoukset asukasvetoisiksi 2.Annetaan asukkaille lisää vastuuta suunnitella/ideoida esim. Ryhmiä 3.Lisätään yhteisötehtäviä	Vuosi-2026 Tilannekatsaus 4-6, 9 ja 11/26	Koko henkilöstö Asukkaat	8-2026	
Läheiset	Omaisten huomioiminen asukkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan	Omaisten päivä kerran vuodessa	Vuosi-2026 Tilannekatsaus 4-6, 9 ja 11/26	Koko henkilöstö		

Alle on koottu riksikartoituksen jälkeen nousseet merkittävimmät riskit sekä niiden pohjalta tehdyt suunnitelmat ja korjaustoimenpiteet.

T= Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

2. Turvallisuusriskit: asiakasturvallisuus-, työturvallisuus - sekä työterveysriskit

Yksikössä laaditaan merkittävimmistä asiakasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskeistä riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat. Riskikartoitusten tekemisen jälkeen valitaan kolme vakavinta riskikartoituksessa esiin noussutta riskiä ja suunnitellaan toimenpiteet riskin poistamiseksi/pienentämiseksi/hallitsemiseksi/siirtämiseksi/jakamiseksi. Toimenpiteillä pyritään vaikuttamaan riskin perussyihin ja kokonaisuuden kannalta parhaisiin ratkaisuihin.

Jatkuvan parantamisen periaatteen mukaisesti tilannetta seurataan ja arvioidaan omavalvonnan vuosikellon mukaisesti. Seuranta ja arviointi dokumentoidaan riskikartoitusten kehittämissuunnitelma-lomakkeelle. Kun riskin suuruus on merkityksetön (1) tai vähäinen (2), se ei edellytä toimenpiteitä. Kun riskin suuruus on kohtalainen (3), merkittävä (4) tai sietämätön (5), riskiä tulee pienentää.

Asukasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä). Asukasturvallisuusriskit on mietitty yhdessä henkilöstön kanssa ja suurimmista/merkittävimmistä riskeistä on tehty arvioinnit yhdessä keskustelemalla.

Vaaratilanteen kuvaus	T	S	R	Toimenpide	Aikataulu	Vastuuhenkilö	Väliarviointi	Loppuarviointi (Edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
Asukkaan tuloprosessiin liittyvä riski: asukkaan turvallisuuden kannalta tärkeitä esitietoja ei ole saatu, puutteellinen varustelu esim.huonekalut	2	2	2	Ennen muuttoa tapahtuva palaverijossa asukaan historia/tiedot käydään verkoston kanssa yhdessä läpi, paikalla myös yksikön ohjaajia; mahdollisesti tehdään yksiköllle oma esitietolomake.	Aina ennen muuttoa	**Koko työyhteisö**	**8-2026**	
Asukkaan vastaanotto: puutteellinen informaatio asukkaasta, puutteellinen yksikön sisäinen viestintä, asukaan turvallisuuden vaarantuminen, huono asiakaspalvelu, lääketurvallisuuden vaarantuminen	2	2	2	Tutustutaan asukkaan tietoihin mahd. Hyvin etukäteen, ja luetaan kaikki asukkaaseen liittyvät paperit etukäteen, ensimmäiseksi tutustutaan asukkaan lääkitykseen myös tarvittavaan lääkitykseen	Aina asukkaan muuttohetkellä			
Palvelun sisältöön liittyväy riskit; Tiedonkulku, raportointi, dokumentointi ja asiakirjahallinta	2	2	2	Kirjataan kaikki mahdolliset kontsktit/tiedot ym. Asiakastietojärjestelmään joko asukkaan tietoihin tai yleiseen viestintään. Mielummin liian tarkka kirjaus kuin	Jatkuvasti arjessa	Koko työyhteisö		

				puutteellinen kirjaus				

T= Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi.

Vaaratilanteen kuvaus	T	S	R	Toimenpide ja kustannusarvio	Aikataulu	Vastuuhenkilö	Väliarviointi	Loppuarviointi (Edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
Fyysinen kuormittuminen. Työvälineiden sijoittelu, poistumistiet toimistoista puuttuvat.	Mahdollinen	Vähäinen	**2**	Hyvä tiedonkulku ja ennakointi työyhteisössä. Mikäli fyysinen konflikti kehkeytymässä, ei mennä tilanteeseen yksin. Pyritään poistumaan tilanteesta. Securitaksen hälytin mukana, avun soittaminen 112	Vuosi-2026 Tilannekatsaus 4-6, 9 ja 11/26	Koko työyhteisö	8-2026	
Fysikaaliset tekijät	Mahdollinen	Vähäinen (riski keittiössä)	**3**	Keittiössä työskentelyssä erityisestikiinnitettävä huomiota turvallisiin työtapoijhin, asianmukaiset suojakäsineet. Liesi-uunin vaihtaminen turvallisempaan vaihtoehtoon.	Vuosi-2026 Tilannekatsaus 4-6, 9 ja 11/26	Koko työyhteisö	8-2026	
Tapaturman vaara-	Mahdollinen	Vähäinen	**3**	Työympräistö: liukastuminen, kompastuminen. Huolehditaan kulkuväylien esteettömyydestä ja puhatudesta. Ulkona liikkuessa säänmukaiset varusteet, talon liukuesteet liukkaalla. **Esineet ja**	Vuosi-2026 Tilannekatsaus 4-6, 9 ja 11/26	Koko työyhteisö	8-2026	

				aineet: Pidetään hyllyt ha kaapit järjestyksessä , varovaisuutta keittiössä kuumien tavaroiden, lieden ja uunin kanssa sekä terävien esineiden kanssa.				
Psykososiaaliset kuormitustekijät: Työtehtäviin sisältyvät vuorovaikutustilanteet ja väkivallan uhka.	Mahdollinen	Vähäinen	**2**	Hyvä tieonkulku, varomerkkien tunnistaminen/ kirjaaminen, ennakointi ja yksintyösknetelyn välttäminen tilanteen ollessa akuutti.	Vuosi-2026 Tilannekatsaus 4-6, 9 ja 11/26	Koko työyhteisö	8-2026	

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Yksikön omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys on kirjattu omavalvonnan vuosikelloon.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Joensuu 17.11.2026

Allekirjoitus ___