



Valvira

Sosiaali- ja terveystieteiden
lupa- ja valvontavirasto

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Kuusankosken Vanhainhuoltoyhdistys r.y.	Kunnan nimi: Kouvola
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0225899-6	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Kettumäen palvelukeskus/ryhmäkodit	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoihin Kouvola	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen/vanhukset 18	
Toimintayksikön katuosoite Kettumäentie 2	
Postinumero 45700	Postitoimipaikka Kouvola
Toimintayksikön vastaava esimies Hanna Nuutinen/vastaava hoitaja	Puhelin 040 1504130
Sähköposti hanna.nuutinen@vhy.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 23.08.2002, muutoslupa 19.03.2015	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Turvatiimi Oy, yöaikainen avuntarve (esim. nostoapua tarvittaessa) Kuusaan Talohuolto Ky, kiinteistöhuolto	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Kettumäen palvelukeskuksen ryhmäkoti tarjoaa ympärivuorokautista tehostettua palveluasumista. Se on tarkoitettu paljon hoivaa, hoitoa ja valvontaa tarvitseville ikääntyneille, jotka eivät selviydy enää kotona turvallisesti, sinne annettavien palveluiden ja tukitoimien turvin.

Ryhmäkodin toiminnan tarkoituksena on asukkaan voimavarat tunnistaen tarjota ikäihmisille turvallinen ja hyvä elämä, tukea asukkaiden omatoimisuutta ja mahdollisuuksien mukaan edistää heidän toimintakykyään kuntouttavaa työtä käyttäen. Kodinomaisessa ja turvallisessa asuinympäristössä tarjoamme asukkaille mahdollisuuden säilyttää yksityisyytensä ja oman elämäntyyliinsä mahdollisimman pitkään. Kunnioitamme ryhmäkodissa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja annamme asukkaan läheisille mahdollisuuden osallistua asukkaan elämään. Saavuttaaksemme em. tavoitteet teemme yhteistyötä eri toimintatahojen ja vapaaehtoisten kanssa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Keskeiset toimintaamme ohjaavat arvot ovat turvallisuus, yksilöllisyys, kodinomaisuus, virikkeellisyys, yhteisöllisyys.

Turvallisuus

Vanhuksen fyysisen ympäristön turvallisuuden vahvistaminen on hoidon onnistumisen keskeinen edellytys. Tämä varmistetaan huolehtimalla turvarannekkeen toiminnasta sekä hoitotyössä lääkehoidon turvallisuudesta. Palvelukeskukselle asennettiin automaattinen sammutusjärjestelmä syksyllä 2017.

Yksilöllisyys

Palvelun lähtökohtana on vanhuksen oikeus päättää itseään koskevista asioista. Tarkoitus on varmistaa, että palveluita tarvitseva saa asiantuntevaa ja yksilöllistä palvelua. Asukkaalla on oikeus tehdä valintoja yksilöllisesti omien toiveidensa ja tarpeidensa mukaisesti. Asukkaan elämänarvoja, tottumuksia ja tapoja kunnioitetaan. Asukkaan palvelut tuotetaan mahdollisuuksien mukaan asukkaiden tarpeet huomioiden sekä tilannekohtaisesti joustuen. Tavoitteena on, että asukas kokee saavansa hyvää, juuri hänen tarpeisiinsa vastaavaa palvelua ja huolenpitoa. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan.

Kodinomaisuus

Tarjoamme asukkaille viihtyisän ja kodinomaisen asuinympäristön, jossa otetaan huomioon asukkaan turvallisuus. Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus sisustaa asuntonsa haluamallaan tavalla turvallisuus huomioiden. Yleiset tilat on sisustettu viihtyisiksi niin, että asukkaat voivat jäädä jutustelemaan muiden kanssa. Yhteisten tilojen kalustuksessa huomioidaan turvallinen ja esteetön liikkuminen. Henkilökunta luo omalla toiminnallaan asukkaalle viihtyisän ja kodikkaan asuinympäristön. Kodinomaisella ja turvallisella asuinympäristöllä pyritään säilyttämään asukkaan oma elämäntyyliinsä mahdollisimman pitkään.

Virikkeellisyys

Tarjoamme asukkaalle mahdollisuuden osallistua ohjattuun viriketoimintaan useana päivänä viikossa, tarpeenmukaisen ulkoilumahdollisuuden sekä jäljellä olevaa toimintakykyä ylläpitävää kuntoilua. Järjestämme asukkaille yhteisiä juhlia ja virkistystilaisuuksia vuoden aikojen mukaan yhdessä hoitohenkilökunnan ja vapaaehtoisten kanssa. Tavoitteenamme on ylläpitää ja parantaa asukkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä.

Yhteisöllisyys

Toimintaa tukevana periaatteena on, että toimimme yhteistyössä omaisten, vapaaehtoisten ja monien muiden eri toimijatahojen kanssa. Luomalla hyvän sosiaalisen verkoston, turvaamme asukkaan hyvän elämän, vahvistamme yhteisöllisyyttä ja tarjoamme asukkaalle kokemuksen joukkoon kuulumisesta. Hyvä vuorovaikutus ja yhteistyö asukkaan, omaisen ja henkilökunnan välillä luo pohjan hyvälle hoidolle. Toisen arvostaminen ja hyvän ilmapiirin luominen on tärkeä osa hyvää ja laadukasta hoitoa.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, 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 virhetointojen summa. Riskinhallinnan 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?

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden hättätapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta 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.

Toiminnan riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteiden tunnistaminen ja ennaltaehkäiseminen toteutetaan säännöllisesti päivitettävässä pelastussuunnitelmassa, riskien arvioinnissa ja työsuojelun toimintasuunnitelmassa. Palvelukeskuksella on käytössä oma riskienarviointilomake johon riskit kartoitetaan ja kehittämisehdotukset tehdään.

Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Henkilökunnan velvollisuus on tuoda havaitut riskitekijät välittömästi esimiesten tietoon. Lisäksi riskejä kartoitetaan vuosittain erillisellä riskienkartoituslomakkeella, johon tehdään myös kehittämisehdotukset

<p>sekä toimenpiteiden toteutusaikataulut ja nimetään vastuuhenkilöt. Henkilökunta on koulutettu ja perehdytetty epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjaamiseen ja esille tuomiseen. Säännölliseen kirjaamiseen ja raportointiin liittyy korjaustoimenpiteiden tekeminen, valvonta, seuranta ja arviointi.</p>
<p>Riskien käsitteleminen</p> <p>Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.</p>
<p>Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?</p> <p>Riskienhallintalomakkeen pohjalta tehdyt kehittämissuositukset käsitellään johtoryhmässä ja tarpeen vaatiessa työsuojelutoimikunnassa. Ryhmäkodissa on käytössä TAPE- tapaturmaohjelma tapaturmien dokumentointiin ja sen pohjalta tehdään ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. Työryhmän esimies selvittää läheltä piti tilanteet ja vie ne tiedoksi johtoryhmään. Mikäli muutoksiin on tarvetta, tarvittavat muutokset tehdään viipymättä. Muutoksista tiedotetaan kaikkiin työryhmiin. Työntekijöihin kohdistuvien uhkatekijöiden varalta on toimintaohjeet turvallisuussuunnitelmassa. Lisäksi on lomake, joka tulee täyttää uhka-/haittatapahtumissa ja läheltä piti tilanteissa.</p>
<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.</p>
<p>Miten yksikössä reagoitane esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <p>Keskustelu, tiedottaminen, tilojen ja toimintojen muuttaminen tai korjaaminen sekä apuvälineiden käyttö. Epäkohdat annetaan aina työsuojelutoimikunnalle tiedoksi ja toimenpiteitä varten. Työsuojelutoimikunta huomioi ne vuosittain tarkastettavassa riskienhallintapäivityksessä. Laatupoikkeamat, jotka eivät kuulu työsuojelutoimikunnalle, käsitellään johtoryhmässä, sovitaan toiminnanmuutoksista ja viedään toimenpiteitä varten ao. toimintayksikköön, jossa lähiesimies huolehtii ja seuraa, että muutokset toimintaan tehdään. Lääkepoikkeamakäytäntö on kuvattu yksikkökohtaisessa lääkehoitosuunnitelmassa.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?</p> <p>Käsitellään tiimipalaverissa ja sähköpostilla, suora keskustelu henkilöstön kanssa, ilmoitustaululle sekä perehdytyskansioon laadittu tiedote ja toimintaohje. Tarvittaessa muutokset käsitellään myös työpaikkakokouksessa.</p>

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Omaavalonntasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaavalonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omaavalonnan suunnitteluun?</p> <p>Piia Hämäläinen, hoivapalvelujohtaja Niina Korpelainen, kehittämiskoordinaattori Hanna Nuutinen, ryhmäkodin vastaava hoitaja ryhmäkodin henkilökunta</p>
<p>Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p>

Piia Hämäläinen, 040 1490 716, piia.hamalainen@vhy.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.
Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti.
Vuosittain käsitellään johtoryhmässä ja viedään tiedoksi hallitukselle.
Henkilökunta perehdytetään omavalvonnan toteuttamiseen.
Yksikkö huolehtii päivitystarpeiden esille tuomisesta.
Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa toiminnanjohtaja.
Omavalvonnan asiakirjat säilytetään 7 vuotta.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Ryhmäkodin aulassa.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p>Palvelutarpeen arviointi</p> <p>Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohdaksi on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaumus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.</p>
<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</p> <p>Käytössä on MMSE, Cerad, Rai, GDS-15, CDR, GDS-FAST, MNA, muistihäiriöisen potilaan seuranta-kaavake.</p>
<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?</p> <p>Asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma, johon liittyy tavoitteellinen kuntoutussuunnitelma ja jossa määritellään hoidon ja palvelun yksilöllinen toteutuminen. Asukkaan suostumuksella omaisille järjestetään mahdollisuus osallistua hoitosuunnitelman laadintaan ja päivityksiin. Vastuuhoitaja huolehtii hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä yhdessä asiakkaan, omaisen, fysioterapeutin kanssa. Vastuuhoitaja varmistaa, että asukasta ja hänen omaisiaan kuullaan ja hänen tarpeensa huomioidaan kokonaisvaltaisesti.</p>
<p>Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</p> <p>Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista.</p>
<p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Asukkaan muutettua ryhmäkotiin, hänelle tehdään tavoitteellinen hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma kuukauden kuluessa muutosta ja sitä tarkistetaan aina tarvittaessa, kuitenkin vähintään puolivuokausittain. Suunnitelman tekemiseen osallistuvat asukkaan lisäksi lähiomainen, vastuuhoitaja, Kouvolan kaupungin palveluohjaaja, sekä fysioterapeutti. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma on tiivistelmä asukkaan yksilöllisestä tilanteesta ja hänen palveluistaan ja tarpeistaan. Suunnitelmalla varmistetaan, että kaikki osapuolet toimivat saman tavoitteen eteen. Suunnitelmassa huomioitavia asioita ovat esimerkiksi hoito ja lääkehoito, ravitsemus, ulkoilu, kuntoutus, viriketoiminta, yhteistyö, yhteydenpito omaisiin, asukkaan itsemääräämisoikeus ja hoitotahto sekä asukkaan edunvalvonta. Suunnitelmaan kirjataan myös, kuka lähiomainen hoitaa asukkaan asioita ja hänen yhteystietonsa.</p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>Hoito- ja palvelusuunnitelma on tallennettuna potilastietojärjestelmä Efficassa, jossa henkilökunnan on mahdollista tutustua siihen. Asukasasioita käsitellään ja tiedotetaan tiimipalaverissa. Henkilökunta sitoutuu noudattamaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa sekä asukasasioissa lainmukaista vaitiolovelvollisuutta. 1.7.2018 otetaan käyttöön Effic Lifecare.</p>
<p>Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30 §)</p> <p>Kun lapsi on sijoitettu laitoshuoltoon avohuollon tukitoimena tai huostaan otettuna, hänelle laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.</p>
<p>Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p>

<p>Asiakkaan kohtelu</p> <p>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</p> <p>Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.</p> <p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</p> <p>Asukasta hoidetaan yksilöllisesti ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen, toiveet huomioidaan mahdollisuuksien mukaan. Vastuuhoitaja ottaa selvää asukkaan mieltymyksistä esim. ruokailuun, nukkumiseen, ulkoiluun, askareiden tekemiseen ym. juuri hänelle henkilökohtaisesti tärkeisiin asioihin. Ryhmäkodissa asukas saa ympärivuorokautista hoivaa ja huolenpitoa yksilöllisesti laaditun hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti.</p>
<p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.</p> <p>Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?</p> <p>Ryhmäkodissa noudatetaan Kouvolan kaupungin ohjetta asukkaan suojatoimenpiteistä asumispalveluissa. Asiasta on Kouvolan perusturvapalvelujen johtokunnan päätös 8.9.2011 § 77.</p> <p>Kettumäen palvelukeskuksen säännöt kielteivät tupakoinnin sisätiloissa. Alkoholien nauttiminen ei saa vaikuttaa lääkehoitoon eikä häiritä muiden asukkaiden elämää. Kynttilän polttaminen asunnoissa on kielletty paloturvallisuuden vuoksi.</p> <p>Asukasturvallisuuden takaamiseksi ryhmäkotiin johtava hissi on ryhmäkodin puolelta suljettu ja sinne pääsemiseen tarvitaan hoitohenkilökunnan apua.</p>
<p><i>Pohdittavaksi:</i> - Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininomaiset käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)</p> <p><i>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.</i></p>
<p>Asiakkaan kohtelu</p> <p>Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastaavalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.</p> <p>Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?</p> <p>Henkilökunnalta edellytetään asukkaiden asiallista kohtelua ja lähiesimiesten tehtävänä on valvoa sen toteutumisesta. Tehostetun palveluasumisen palvelua koskevat yhteydenotot esitetään toiminnanjohtajalle ja niihin vastataan kohtuullisessa (1 kk) ajassa. Epäasiallisesti tai loukkaavasti kohdelleen henkilön kanssa asia otetaan välittömästi käsiteltäväksi ja sovitaan menettelytavasta asian korjaamiseksi</p>

esim. anteeksipyyntö asukkaalle. Kurinpidollisesti asia käsitellään, henkilöstön kyseessä ollen, tarvittaessa yhdistyksen hallituksessa.

Jos epäillään, että asukkaan omainen kaltoin kohtelee asukasta taloudellisesti, vastuuhoitaja ohjaa asianhoidon kaupungin gerontologisen sosiaalityön hoidettavaksi. Jos epäillään, että asukkaan omainen kohtelee asukasta fyysisesti tai psyykkisesti epäasiallisesti, pidetään hoitoneuvottelu ja asiasta keskustellaan omaisen kanssa. Tarvittaessa konsultoidaan muita viranomaisia (esim. poliisi, terveydenhuoltoviranomaiset tai edunvalvonta) sopivan ratkaisun löytämiseksi.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asukkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Palautteen kerääminen

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

Asukkailta ja omaisilta hankitaan palautetta asiakaspalautelomakkeella sekä keskustelemalla tiiviisti asukkaiden ja omaisten kanssa. Tarvittaessa he voivat ottaa yhteyttä hoivapalvelujohtajaan tai toiminnanjohtajaan. Asukkaiden käytössä on palautelaatikko, joka on palvelukeskuksen aulan seinällä. Asukastyytyväisyyskyselyt toteutetaan vuosittain Kouvolan kaupungin järjestämän asiakastyytyväisyyskyselyn mukaisesti. Vuonna 2016 on aloitettu asiakasraatitoiminta. Asukas-/omaisteniltoja pidetään vähintään 2 krt/vuosi.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakaspalautteet hyödynnetään tehostetun palveluasumisen laadun parantamisessa ja vahvistetaan hyvää palautetta saaneita tai muutoin hyväksi havaittuja käytäntöjä. Tarvittavia korjaavia toimenpiteitä tehdään palautteen pohjalta. Jokainen palaute käsitellään työryhmässä ja johtoryhmässä, tarvittaessa myös yhdistyksen hallituksessa.

Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Piia Hämäläinen, hoivapalvelujohtaja

b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sirkku Pilaletdin, sosiaaliesimies p. 040 7287 313 sirkku.pilaletdin@socom.fi

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Kuluttajaoikeusneuvoja/Kouvola
Vuorikatu 1 45100 Kouvola
p. 029 553 6901

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

Mahdolliset muistutukset käsitellään Kuusankosken Vanhainhuoltoyhdistys ry:n hallituksessa (seuraavassa hallituksen kokouksessa n. kuukauden sisällä), jonka jälkeen vastataan asianomaisille. Hoivapalvelujohtaja tai toiminnanjohtaja vie asian työryhmiin korjaustoimenpiteitä varten. Muistutukset kerätään ja dokumentoidaan. Palveluseteliasiakkaiden osalta muistutuksista tiedotetaan myös Kouvolan kaupungin asiakkuuspäällikölle.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Seuraavassa hallituksen kokouksessa n. kuukauden sisällä.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Asukkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista hyvinvointia ylläpidetään ja edistetään toteuttamalla hoito- ja palvelusuunnitelmia kuntoutussuunnitelmineen asukaslähtöisesti. Vastuuhoitaja selvittää asukkaalle hoidon ja tukipalvelujen sisällön ja kuntouttavan työtteen periaatteet. Asukkaalla on mahdollisuus osallistua ryhmäkodissa arkisin järjestettäviin viriketuokioihin ja palvelukeskuksen päiväkeskus Ketunpesän toimintaan. Lisäksi asukkailla on myös mahdollisuus osallistua Väentuvan järjestämiin musiikkiesityksiin. Ryhmäkodissa järjestettävän viriketoiminnan päivä- ja viikko-ohjelma on yksikössä yleisesti nähtävillä. Asukasta kannustetaan omatoimiseen osallistumiseen. Jokaisen asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa on huomioitu yksilöllisesti hänen kuntoilu-, liikunta-, ulkoilu- ja viriketoimintaan liittyvät toiveensa.

Asukaslähtöisessä toiminnassa korostuu yhteinen tekeminen erilaisten menetelmien ja työtapojen kautta. Näin varmistetaan, että toimintakyvyltään erilaiset asukkaat pystyvät toimintaan. Ohjattu virike- ja ajanvietetoiminta sisältää mm. musiikkia, piirustusta, pelejä, muistelua ja askartelua.

Ryhmäkodissa hyödynnetään palvelukeskuksen vapaaehtoistoimintaa, mm. vapaaehtoisjärjestö ulkoiluttaa asukkaita 1-2 kertaa viikossa. Ryhmäkodissa vierailee kuukausittain eri vapaaehtoisjärjestöjä järjestäen mm. musiikkiesityksiä.

Ohjattua lihaskuntoa ylläpitävää toimintaa toteutetaan sekä ryhmissä että yksilökohtaisesti. Päiväkeskusohjaaja pitää kolme kertaa viikossa tuoli- ja tasapainojumppaa, asukkaiden yksilölliset tarpeet huomioon ottaen. Vastuuhoitajat järjestävät omille asukkaalleen yksilöllistä lihaskuntoa ylläpitävää liikuntaa kuntoutussuunnitelman mukaisesti. Asukkailla on käytössä heille sopivia kuntoiluvälineitä, kuten käsipainot, restoraattori. Ryhmäkodin asukkaat voivat hyödyntää myös palvelukeskuksen kuntosalia fysioterapeutin ja vastuuhoitajan ohjauksella.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

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

Lomakkeiden ja asiakastietojärjestelmiin tehtyjen kirjausten avulla.

Ravitsemus

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

Ravitsemuspalvelut järjestetään Kouvolan kaupungin palvelukuvauksen mukaisesti, huolehditaan aterioiden tasaisesta rytmityksestä. Kettumäen palvelukeskuksessa on oma valmistuskeittiö, jonka ravitsemustyönjohtaja suunnittelee ryhmäkodin ruokalistan. Ruokalistojen suunnittelussa otetaan huomioon asukkaiden tarpeet ja toiveet ravitsemuksen suhteen. Viikon ruokalista on yksikössä yleisesti nähtävillä.

Asukkaalle järjestetään hänen tarpeensa mukainen ruokavalio. Täydennysravintovalmisteita käytetään tarvittaessa. Hoitohenkilökunta huolehtii asukkaiden säännöllisestä syömisestä, ja välipaloja tarjotaan

pitkien paastoaikojen välttämiseksi. Asukkaiden ravitsemustilaa seurataan päivittäin ruokailujen yhteydessä. Asukkaan painon seuranta 1xkk:ssa. Asukkaan ravitsemustilan poikkeamiin puututaan välittömästi.

Hygieniakäytännöt

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

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

Toteutetaan hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti yksilöllisesti asukkaan hygieniatarpeet huomioiden. Erityistilanteita varten on laadittu hygieniaoheistukset ja hankittu tarvittavat suojavälineet. Yhteistyötä tehdään tarvittaessa kaupungin ja Carean hygieniahoitajien kanssa mm. koulutuksen ja konsultoinnin kautta. Puhdistuspalvelujen puolella on oma omavalvontasuunnitelma.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapausten varalta.

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Hyvällä perehdyttämisellä ja kertaamalla ohjeet esim. tiimipalaverissa sopivin väliajoin.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Hyvä perushoito, tarkoituksenmukainen lääkitys, monipuolinen ravitsemus, kuntouttava työote. Terveydentilan säännöllinen seuranta ja muutoksiin reagointi.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikön hoitajat yhteistyössä lääkärin ja fysioterapeutin kanssa. Hoitajien työtä ohjaa yksikön vastaava hoitaja, joka on sairaanhoitaja.

Vuoden 2016 alusta lähtien ryhmäkodin lääkäripalvelut on järjestänyt Kouvolan kaupunki/aikuisväestön palvelut. Palveluntuottajana toimii Attendo Terveyspalvelut Oy. Asukkaille järjestetään mm. vuosittainen lääkärintarkastus ja akuuttitilanteissa lääkäri on arkisin tavoitettavissa klo 8-20, tarvittaessa jopa klo 21 saakka. Äkillisissä sairaustilanteissa asukkaat ohjataan Pohjois-Kymen sairaalan päivystykseen.

Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Noudatetaan Kouvolan kaupungin ohjeistusta.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Ryhmäkodin vastaava hoitaja, lääkehoito tapahtuu lääkärin antamien hoito-ohjeiden mukaan.

<p>Yhteistyö muiden palveluntajien kanssa</p> <p>Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.</p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Effica-asiakastietojärjestelmällä, muutoin puhelimitse.</p>
<p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?</p> <p>Vuosittaiset palaverit alihankkijoiden kanssa. Alihankkijoilta edellytetään, että heillä on oltava omat omavalvontasuunnitelmansa.</p>

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p> <p>Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää 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 omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.</p>
<p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?</p> <p>Henkilöstön kanssa toteutetaan säännölliset palo- ja poistumisturvallisuusharjoitukset vuosittain yhteistyössä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa. Toteutetaan säännöllisesti hätäensiapukoulutuksia. Tarvittaessa avustetaan edunvalvontaan liittyvissä asioissa. Kaltoinkohtelun tultua ilmi, olemme yhteydessä virkavaltaan.</p>
<p>Henkilöstö</p> <p>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</p> <p>Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.</p> <p>Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.</p>
<p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</p> <p>Vastaava hoitaja (sairaanhoitaja), sairaanhoitaja, 9 lähihoitajaa, hoiva-avustaja ja laitoshuoltaja. Hoitohenkilöstömitoitus on vähintään 0,6 työntekijää/asukas. Päiväkeskusohjaaja käyttää osan viikkotunteistaan ryhmäkodissa.</p>

<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <p>Poissaolevan tilalle hankitaan sijainen. Lomakaudella (esim: kesäloma) sijaiset hankitaan työhaastattelujen kautta.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>Yksiköissä on ajantasaiset listat käytettävissä olevista sijaisista. Esimies seuraa henkilöstön riittävyyttä asukastarpeisiin nähden osana omaa esimiestyötään.</p>
<p>Henkilöstön rekrytinnin periaatteet</p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Lähtökohtaisesti tiettyä ammattinimikettä sijaistaa samalla nimikkeellä oleva henkilö.</p>
<p>b) Miten rekrytinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>Huomioidaan Valviran ohjeistukset ja otetaan henkilöstöltä vaitiolovelvollisuussitoumus.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä oma-avalvonnassa 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 oma-avalvonnassa.</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?</p> <p>Käydään perehdytyksessä ko. asiat läpi olemassa olevan perehdytyslomakkeen mukaisesti. Opiskelijoille nimetään ohjaaja.</p>
<p>b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</p> <p>Kehityskeskusteluissa esille tulleen tarpeen ja vastualueen mukaisesti. Seuranta tapahtuu jokaisen henkilökohtaisen koulutusrekisterin avulla. Vuosittain laaditaan koulutussuunnitelma. Osa koulutuksesta pidetään työpaikkakoulutuksena, muutoin henkilöstö osallistuu ulkopuoliseen koulutukseen.</p>
<p>Toimitilat</p> <p>Oma-avalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.</p> <p>Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät? - Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen - Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Ryhmäkoti sijaitsee Kettumäen palvelukeskuksen toisessa kerroksessa, jonne on tilava, liikuntaesteiselle soveltuva hissi ja turvallinen portaikko.</p>

<p>Ryhmäkodissa on kaksi toisiaan vastaavaa moduulia, joissa on yhteensä 16 asukashuonetta. 14 huonetta on yhden hengen huoneita (23-27m²), ja kaksi huonetta on isompia (32,5-35m²) soveltuen pariskunnille. Kaikissa asukashuoneissa on esteetön saniteettitila. Jokainen voi sisustaa huoneen omien tarpeidensa ja mieltymystensä mukaisesti turvallinen hoitoympäristö huomioiden. Huoneen sisustukseen sisältyy sähkökäyttöinen hoitosänky. Ryhmäkodissa on asukkaille yhteinen ruokailu- ja oleskelutila.</p> <p>Ryhmäkodissa on iso, esteetön pesu- ja saunatila asukkaiden käyttöön, sekä iso n. 90m² suuruinen ja 25 metriä pitkä lasitettu ulkoiluparveke.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Ryhmäkodin siivous on Kouvolan kaupungin antaman palvelukuvauksen mukaista. Puhdistuspalvelulla on omavalvontasuunnitelma.</p>
<p>Teknologiset ratkaisut</p> <p>Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.</p> <p>Hoitohenkilökunta on paikalla ryhmäkodissa ympärivuorokauden. Asukkailla on mahdollisuus käyttää turvaranneketta, jolla saa tarvittaessa kutsuttua hoitajan paikalle. Asukasturvallisuuden takaamiseksi ryhmäkotiin johtava hissi on ryhmäkodin puolelta suljettu ja sinne pääsemisen tarvitaan hoitohenkilökunnan apua. Palvelukeskuksen ulko-ovissa on kulunvalvonta- ja hälytysjärjestelmät. Taloon on asennettu kuusi tallentavaa valvontakameraa turvallisuuden lisäämiseksi. Lisäksi asukasturvallisuuden parantamiseksi on palvelukeskukselle hankittu hälytysmattoja, joita tarvittaessa otetaan käyttöön.</p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</p> <p>Ryhmäkodin hoitohenkilökunta opastaa asukasta turvapuhelimen käytössä ja siihen liittyvissä asioissa. Ryhmäkodin hoitohenkilökunta vastaa turvapuhelinhälytyksiin ympärivuorokauden. Turvapuhelinten toimintavarmuudesta vastaa palvelukeskuksen talouspäällikkö.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</p> <p>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). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.</p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</p> <p>Apuvälineet hankitaan Kouvolan kaupungin apuvälineyksiköstä, joka vastaa niiden huollosta. Lisäksi asukkailla voi olla käytössä myös omia apuvälineitä, joiden huollosta asukas/ omainen huolehtii itse. Palvelukeskuksen omat apuvälineet huolletaan yksikön terveydenhuollon laitteista laaditun suunnitelman mukaan. Hoitajat ja fysioterapeutit opastavat asukasta tarvittaessa apuvälineen käytössä. Hoitaja avustaa kartoittamaan apuvälinetarpeen, tarvittaessa konsultoidaan fysioterapeuttia.</p> <p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista on oma seurantajärjestelmä.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p> <p>Piia Hämäläinen p. 05 8401 403, Kouvolan apuvälineyksikkö p. 020 615 10 10</p>

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täytymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatiamalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Kun työntekijä allekirjoittaa Kouvola Efficatietosuoja- ja tietoturvasitoumuksen, sitoutuu hän noudattamaan sitä kaupungin valvonnan alla. Lisäksi henkilöstö sitoutuu noudattamaan yhdistyksen omaa tietosuoja- ja tietoturvaohjeistusta sekä allekirjoittaa salassapitosopimuksen. Työsopimuksen teon yhteydessä työntekijä sitoutuu salassapitovelvollisuuteen, joka jatkuu myös työsuhteen päättymisen jälkeen. EU:n tietosuoja-asetusta on sovellettava 25.5.2018 alkaen, jota myös henkilöstö sitoutuu noudattamaan.

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

Kouvolan kaupungin järjestämät esim. vastuukäyttäjäpalaverien tuomat ohjeistukset sekä omat täydennyskoulutukset.

c) Missä yksiköllä on rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksiköllä on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Rekisteriseloste on nähtävissä samassa kansiossa kuin omavalvontasuunnitelma. Asukasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä kaupungin ohjeistuksen mukaan.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Jaana Sipola, talouspäällikkö p. 05 8401 400 jaana.sipola@vhy.fi

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

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 vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Käytössämme on reklamaatiokaavake. Tehostettua palveluasumista koskevat yhteydenotot esitetään hoivapalvelujohtajalle tai toiminnanjohtajalle ja niihin vastataan kohtuullisessa ajassa. Sähköisen järjestelmän välityksellä annettuun palautteeseen vastaamme joko välittömästi tai kahden viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Epäasiallisesti tai loukkaavasti kohdelleen henkilön kanssa asia otetaan välittömästi käsiteltäväksi ja sovitaan menettelytavasta asian korjaamiseksi esim. anteeksipyyntö asiakkaalle. Kurinpidollisesti asia käsitellään, henkilöstön kyseessä ollen, tarvittaessa yhdistyksen hallituksessa. Palvelukeskuksella on käytössä palautelaatikko, johon voi nimettömänä jättää palautetta henkilökunnalle.

Kuusankosken Vanhainhuoltoyhdistyksen hallitus on asettanut keskuudestaan palvelujen ja toiminnan kehittämistoimikunnan, joka tekee puolivuositain suunnitelman koko palvelukeskuksen toiminnan kehittämisestä, asumispalvelut mukaan lukien, asukkailta, henkilökunnalta ja riskienhallinnan kautta esiin tulleiden kehittämistarpeiden pohjalta. Jokaiselle toimintayksikölle, kuten ryhmäkoti, tehdään oma oma-
valvontasuunnitelma, jossa kunkin toiminnan erityispiirteet huomioidaan. Lisäksi Kuusankosken Vanhainhuoltoyhdistys ry:llä on yhteinen toimintasuunnitelma, laadunhallintajärjestelmä ITE, turvallisuus-
suunnitelma yms. tarvittavat suunnitelmat, joihin aiemmin on jo viitattu, ja joita noudatetaan soveltuvin osin myös ryhmäkodissa.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys
Kouvola 1.3.2018

Allekirjoitus

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

- http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten_asiainkäsittelyn_laatusuositus

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

- http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

- Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 4/2010: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Tietosuojaavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaoselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ylimääräiset tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.