

Kettumäen palvelukeskus

Yhteisöllinen asuminen

Omavalvontasuunnitelma

Sisällysluettelo

1	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3.1	YHTEISÖLLISEN ASUMISEN TOIMINTA-AJATUS	4
3.2	ARVOT JA PERIAATTEET	4
4	OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
4.1	RISKIENHALLINTA	5
4.1.1	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen	5
4.1.2	Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	6
4.1.3	Riskienhallinnan työnjako	7
4.1.4	Ilmoitusvelvollisuus ja ilmoitusvelvollisuuden menettely	7
4.1.5	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	9
4.1.6	Korjaavat toimenpiteet	9
5	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
5.1	PALVELUTARPEEN ARVIOINTI	10
5.2	ASIAKKAAN TOTEUTTAMISSUUNNITELMA	10
5.2.1	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	11
5.2.2	Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen	11
5.2.3	Asiakkaan kohtelu	12
5.2.4	Asiakkaan osallisuus	12
5.3	ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	13
5.3.1	Muistutus	13
5.3.2	Omatyöntekijä	14
6	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	14
6.1	HYVINVOINTIA, KUNTOUTUMISTA TUKEVA TOIMINTA	14
6.1.1	Ravitsemus	15
6.1.2	Hygieniakäytännöt	16
6.1.3	Infektioiden torjunta	17
6.2	TERVEYDEN- JA SAIRAANHOITO	17
6.3	MONIALAINEN YHTEISTYÖ	18
7	ASIAKASTURVALLISUUS	19
7.1	YHTEISTYÖ TURVALLISUUDESTA VASTAAVIEN VIRANOMAISTEN JA TOIMUOIDEN KANSSA	19
7.1.1	TERVEYDENSUOJELULAIN MUKAINEN OMAVALVONTA	20
7.2	HENKILÖSTÖ	20
7.2.1	Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys	20
7.2.2	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	20
7.2.3	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	21
7.3	TOIMITILAT	21
7.4	TEKNOLOGISET RATKAISUT	22
7.4.2	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	22
8	ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	23
8.1	ASIAKASTYÖN KIRJAAMINEN	24
9	YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	24
10	OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	24

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Kuusankosken vanhainhuoltoyhdistys ry	Yhteystiedot 05 8401 404, toimisto@vhy.fi	
Y-tunnus 0225899-6		
Toimintayksikön nimi Kettumäen palvelukeskus	Sijaintikunta Kouvola	
Palvelumuoto Yhteisöllinen asuminen	Asiakasryhmä Ikääntyneet	Asiakasmäärä 23-32
Toimintayksikön katuosoite Kettumäentie 2	Postinumero 45700	Postitoimipaikka Kuusankoski
Vastuuhenkilön nimi Hoivapalvelujohtaja Piia Hämäläinen	Puhelinnumero 040 149 0716	
Toimintalupatiedot /Aluehallintoviraston luvan myöntämisaikajankohhta Etelä-Suomen aluehallintovirasto, peruspalvelut, oikeusturva ja luvat, myönnetty 23.8.2002		
Palvelu, johon lupa on myönnetty		
Ilmoituksenvarainen toiminta ikäntyneiden palveluasuminen		

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Apteekkipalvelut: Kuusankosken I Apteekki

Kiinteistöhuolto: Kuusaan Talohuolto Ky ja Kuusaan TehoHuolto

ICT-palvelut: Printcom

Vartiointipalvelu/henkilöturva: SOL kiinteistöpalvelut Oy/Turvallisuuspalvelut

Työterveyshuolto: Pihlajalinna Oy

Lääkäripalvelut: Kymenlaakson hyvinvointialue (Terveystalo Oy)

Hoitajakutsujärjestelmä: Hoitajakutsu.fi

Kirjanpito: Tilitoimisto Hermunen Ky

Kuusankosken vanhainhuoltoyhdistys edellyttää, että palveluntuottajat täyttävät tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Yhdistys valvoo alihankintana tuotettavaa palvelua ja seuraa, että palveluntuottajat toimivat palvelulupauksensa mukaisesti. Alihankkijan toiminnasta tulevaan asiakaspalautteeseen reagoidaan viipymättä.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaevalvontasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet hoivapalvelujohtaja Piia Hämäläinen ja yhteisöllisen asumisen työntekijät. Henkilöstöä on sitoutettu yksikön omaevalvontaan vastuualuejaon mukaisesti.

Omaevalvonnan suunnittelusta vastaa hoivapalvelujohtaja Piia Hämäläinen, piia.hamalainen@vhy.fi, 040 149 0716.

Yksikön omaevalvontasuunnitelman ajantasaisuus varmistetaan seuraavasti:

- Omaevalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti.
- Henkilökunta perehdytetään omaevalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen.
- Yksikkö huolehtii päivitystarpeiden esille tuomisesta.
- Omaevalvontasuunnitelma käsitellään vuosittain kehittämistoimikunnassa ja viedään tiedoksi hallitukselle.

Omaevalvontasuunnitelma on tehty aikaisemmin vuosittain ja aina silloin, jos toiminnassa on tapahtunut muutoksia. Kettumäen palvelukeskuksen omaevalvonta-asioiden käsittelyssä on meneillään muutos, jossa omaevalvonta tulee osaksi päivittäistä työtä. Parhailaan menossa olevalla tietojärjestelmien uudistamistyöllä on tähdätty siihen, että esim. omaevalvonnan ja sen suunnitelman ylläpitäminen on jatkuvasti tehtävää. Jokaiselle työntekijälle on määritelty oma vastuualueensa, jonka osalta hän on velvollinen ylläpitämään omaevalvontasuunnitelman ajantasaisena. Tässä ajatuksenamme on, että se helpottaa työntekijöiden vastuualueiden hallintaa ja varmistaa, että jokainen on tietoinen omista velvollisuuksistaan omaevalvonnan suhteen.

Yhteisöllisen asumisen omaevalvontasuunnitelma löytyy tulostettuna yksikön ilmoitustaululla sekä sähköisesti yhdistyksen verkkosivuilla: <https://vhy.fi/>

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Kuusankosken vanhainhuoltoyhdistyksen toiminta-ajatus

Kuusankosken Vanhainhuoltoyhdistys ry:n toiminnan tarkoituksena on edistää ja ylläpitää kouvolaisten ikäihmisten toimintakykyä ja sosiaalista turvallisuutta hankkimalla tarkoituksenmukaisia asuntoja ja tuottamalla hyviä hoiva-, tuki-, asumis-, kuntoutus-, ateria- ja virkistyspalveluja riittävän ja osaavan henkilökunnan avulla sekä toimimalla hyvänä työnantajana. Yhdistyksen asumisyksiköiden toimintaa ohjaavat keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait: Valvontalaki, sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvontalaki.

3.1 Yhteisöllisen asumisen toiminta-ajatus

Kettumäen palvelukeskuksen yhteisöllisen asumisen toiminnan tarkoituksena on asiakkaiden voimavarat tunnistaen tarjota ikäihmisille turvallinen ja hyvä elämä, tukea asiakkaiden omatoimisuutta ja mahdollisuuksien mukaan edistää heidän toimintakykyään kuntoutumista edistävää työtettä käyttäen. Tavoitteenamme on varmistaa ikäihmisten turvallinen ja hyvä elämä heidän asuessa palvelukeskuksessa. Yhteisöllisessä asumisessa korostuu asukkaiden toimintakyvyn tukeminen ja ylläpitäminen sekä ennaltaehkäisevät ja kuntoutumista edistävät työmuodot. Asiakasta rohkaistaan toimimaan hänen voimavarojensa ja toimintakykynsä sallimissa rajoissa, tarvittaessa apuvälineiden avulla.

3.2 Arvot ja periaatteet

Kettumäen palvelukeskuksen keskeisinä arvoina ja toimintaperiaatteina on jokaisen asiakkaan ihmisarvon kunnioittaminen ja itsemääräämisoikeus. Jokainen asiakas kohdataan tasa-arvoisesti ja oikeudenmukaisesti. Haluamme taata asiakkaillemme turvallisen ympäristön ja yksilöllisen kohtelun. Toimintaamme ohjaavia arvoja ovat asiakkaidemme turvallisuus, yksilöllisyys, asumisen kodinomaisuus ja virikkeellisyys sekä yhteisöllisyys.

Turvallisuus

Ikääntyneen asiakkaamme fyysisen ympäristön turvallisuuden vahvistaminen on hoidon onnistumisen keskeinen edellytys. Tämä varmistetaan huolehtimalla siitä, että automaattinen sammutusjärjestelmä ja turvakamerat ovat käyttökunnossa. Asiakkaalla on käytössä turvaranneke sekä tarvittaessa hänen turvallisuutensa takaamiseksi käytetään hälyttävää ovimattoa tai ovihälytystä. Sosiaali- ja terveydenhuollon koulutettu hoitohenkilökunta vastaa asiakasturvallisuuden toteutumisesta yksikössä ja vastaa asiakkaiden lääkehoidon turvallisuudesta huolehtimalla, että heillä on asianmukaiset lääkehoidon luvat lääkehoidon suorittamiseen, ja noudattavat lääkehoitosuunnitelmaa huolellisesti.

Yksilöllisyys

Yhteisöllisen asumisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Asiakkaalla oikeus päättää itseään koskevista asioista ja hänellä on oikeus tehdä valintoja omien toiveidensa ja tarpeidensa mukaisesti. Asiakkaan elämänarvoja, tottumuksia ja tapoja kunnioitetaan. Tavoitteena on, että asiakas kokee saavansa hyvää, juuri hänen tarpeisiinsa vastaavaa yksilöllistä, asiantuntevaa palvelua ja hoitoa ja huolenpitoa.

Kodinomaisuus

Tarjoamme asiakkaillemme turvallisen, viihtyisän ja kodinomaisen asuinympäristön, jossa otetaan huomioon heidän turvallisuutensa. Jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus sisustaa asuntonsa haluamallaan tavalla turvallisuus huomioiden. Palvelukeskuksen yleiset tilat on pyritty sisustamaan viihtyisiksi niin, että asiakkaat voivat olla niissä yhdessä toisten seurassa. Yhteisten tilojen kalustuksessa on huomioitu turvallisuuden lisäksi esteetön liikkuminen. Henkilökunta luo omalla

toiminnallaan asiakkaille viihtyisän ja kodikkaan asuinympäristön. Kodinomaisella ja turvallisella asuinympäristöllä pyritään säilyttämään asiakkaan oma elämäntapa mahdollisimman pitkään.

Virikkeellisyys

Tarjoamme asukkaillemme mahdollisuuden osallistua ohjattuun virike- ja harrastustoimintaan, ulkoiluun sekä toimintakykyä ylläpitävään toimintaan jokaisena arkipäivänä. Järjestämme asukkaillemme yhteisiä juhlia ja virkistystilaisuuksia vuodenaikojen ja juhlapyhien aikaan yhdessä hoitohenkilökunnan kanssa. Tapahtumat pidetään useimmiten palvelukeskuksen yhteistiloissa Väentuvassa tai ruokasalissa. Tavoitteenamme on ylläpitää ja parantaa asukkaidemme fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä.

Yhteisöllisyys

Jatkuva yhteistyö ja välitön vuorovaikutus asiakkaiden, heidän läheistensä, ystäviensä ja henkilökunnan välillä luo pohjan asukkaidemme viihtymiselle sekä myös hyvälle hoidolle. Toisten arvostaminen ja turvallisen ilmapiirin luominen on tärkeä osa hyvää ja laadukasta hoitoa. Toimintaa tukevana periaatteenamme on, että toimimme yhteistyössä asiakkaiden, heidän läheistensä, vapaaehtoistoimijoiden ja monien muiden eri toimijatahojen kanssa. Järjestämme asukkaillemme sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa, jolla pyrimme ylläpitämään ja parantamaan asukkaidemme fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Luomalla kattavan sosiaalisen verkoston turvaamme asukkaillemme mahdollisimman hyvän elämän, vahvistamme yhteisöllisyyttä ja tarjoamme heille kokemuksen joukkoon kuulumisesta.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1 RISKIENHALLINTA

Kettumäen palvelukeskuksen yhteisöllisen asumisen asiakasturvallisuutta ja palveluiden laatua varmistetaan arvioimalla riskejä, kriittisiä työvaiheita ja vaaratilanteita asiakkaan näkökulmasta. Riskienhallinnassa pyritään ennalta tunnistamaan asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavia riskitilanteita ja oppia toteutuneista vaaratilanteista, jotta vältettäisiin samankaltaisten tapahtumien toistuminen. Asukkaidemme palveluiden tarpeet voivat vaihdella suuresti ja on oleellista kyetä vastaamaan niihin varmistamalla asiakasturvallisuuden toteutuminen siten, ettei heidän fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja taloudellinen turvallisuus vaarannu. Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on lakisääteinen velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja/tai niiden uhasta.

4.1.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Omaavontasuunnitelman ja omaavonnan toimeenpanon lähtökohtana on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen. Henkilökunnan tulee ilmoittaa ja tiedottaa havaitsemistaan toimintaan liittyvistä vaaroista, joita voi ilmetä normaalitilanteiden lisäksi myös poikkeustilanteissa. Toimintatapojen yhdenmukaistamisen ja henkilökunnan ohjeistamisen avulla

voidaan riskitilanteiden todennäköisyyttä ennaltaehkäistä ja varmistaa asiakkaiden saaman palvelun turvallisuus ja sitä kautta heidän turvallinen hoitonsa. Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan riskienhallinnasta, mutta palvelukeskuksen johdolla on siitä päävastuu.

Palvelukeskuksen henkilökunnan velvollisuus on tuoda havaitsemansa riskit tai niiden uhat välittömästi esimiesten tietoon. Kaikkia riskejä ei voida poistaa kokonaan, mutta niitä voidaan suunnitelmallisesti ennakoida tarkastelemalla toteutuneita epäkohtia ja sitä kautta valmistautua esimerkiksi koulutuksen avulla. Henkilöstöä on koulutettu ja perehdytetty tuomaan esille epäkohtia ja laatupoikkeamia sekä kirjaamaan niitä. Palvelukeskuksen asiakkaat tai heidän läheisensä voivat ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat hoitajille joko suullisesti tai kirjallisesti. Asukkaiden läheisillä on aina mahdollisuus keskustella epäkohdista tai havaitsemistaan riskeistä esimerkiksi omaisten iltapäivissä tai tarvittaessa he voivat olla yhteydessä hoivapalvelujohtajaan tai toiminnanjohtajaan puhelimitse tai sähköpostitse.

4.1.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Kettumäen palvelukeskuksen toiminnan riskien, kriittisten työvaiheiden ja vaaratilanteiden tunnistaminen ja ennaltaehkäiseminen toteutetaan säännöllisesti päivitettävissä omavalvontaa tukevilla suunnitelmissa, kuten pelastussuunnitelmassa, asiakas- ja potilas- sekä työturvallisuutta koskevien riskien arvioinnissa ja työsuojelun toimintasuunnitelmassa. Palvelukeskuksessa on hyödynnetty Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen laatimia oppaita, koulutuksia ja materiaaleja.

Palvelukeskuksella on käytössään HaiPro -potilas- ja asiakasturvallisuusjärjestelmä sekä Tapahtumailmoitus. Lisäksi käytössä on työturvallisuuden arvioimiseksi Työturvallisuuskeskuksen "Riskien arviointi ja hallinta työpaikalla" -opas ja sen ohjeet. Riskien arviointilomakkeen perusteella arvioidaan ergonomiaa, fyysisiä vaaratekijöitä, henkistä kuormittumista, biologisia ja kemiallisia vaaratekijöitä sekä erilaisia tapaturmavaaroja ja tehdään korjaustoimenpiteitä sekä kehittämisehdotuksia.

Henkilökunta tekee havaitsemistaan poikkeamista tai läheltä piti -tilanteista epäkohtailmoituksen HaiPro-järjestelmään. Mikäli poikkeama tai läheltä piti -tilanne liittyy asiakkaaseen, kirjataan se asiakkaan tietoihin sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä Sofiaan. Hoivapalvelujohtaja käy säännöllisesti henkilökunnan kanssa läpi tehdyt HaiPro-ilmoitukset ja yhteisöllisen asumisen henkilökunnan kanssa yhdessä mietitään epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien syitä ja korjaustoimenpiteitä. Esiin nousseet epäkohdat ja havaitut puutteet korjataan kiireellisyyden mukaan ja mietitään ennaltaehkäiseviä toimia, jotta vältetään vastaisuudessa vastaavien tapahtumien uusiutuminen. Mikäli kyseessä on vakava, välittömiä toimenpiteitä vaativa laatupoikkeama, saatetaan se heti tiedoksi hoivapalvelujohtajalle ja toiminnanjohtajalle, ja asia käsitellään aina heti.

4.1.3 Riskienhallinnan työnjako

Kettumäen palvelukeskuksen toiminnasta vastaa toiminnanjohtaja ja asumispalveluyksiköiden esihenkilönä toimiva hoivapalvelujohtaja. Heidän tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista (STM 2011. Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille). Toiminnasta vastaavat huolehtivat, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Myönteisellä asenneympäristöllä edesautetaan myönteistä turvallisuuskysymysten käsittelyä. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Kettumäen palvelukeskuksen pelastussuunnitelma
- poistumisturvallisuus-selvitys 2024
- Perehdytyskansio
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- HaiPro -potilas- ja asiakasturvallisuusjärjestelmä
- Riskien arviointi ja hallinta-selvitys yksikön vaarojen tunnistamiseen ja riskien arviointiin
- Valvontalain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
- Kymenlaakson hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma 2024
- Kettumäen palvelukeskuksen yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma
- Kymenlaakson hyvinvointialueen hygieniaohjeet ja toimintaohje infektioiden varalle
- Saattohoito-ohjeet ja exitus -ohjeet
- Kirjalliset ohjeet Sofia-asiakastietojärjestelmän käyttöön ja kirjaamiseen
- Ohjeet Terveys-Lifecare-sovelluksen käyttöön ja kirjaamiseen
- Apuväline-kansio, josta löytyy apuvälineiden tilaus, huolto, palautus ohjeet.

4.1.4 Ilmoitusvelvollisuus ja ilmoitusvelvollisuuden menettely

Kettumäen palvelukeskuksen työntekijän on aina ilmoitettava hoivapalvelujohtajalle tai toiminnanjohtajalle, jos hän huomaa työssään asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia. Työntekijän on ilmoitettava myös niissä tilanteissa, joissa hän havaitsee epäkohdan uhan, joka voi johtaa epäkohtaan. Asiakkaan kaltoinkohtelulla tarkoitetaan niin fyysistä, psyykkistä kuin esimerkiksi kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua tapahtumaa. Epäkohta voi näyttäytyä asiakkaan hoidossa ilmenneinä puutteina, epäasiallisena kohteluna, epäasiallisena käyttäytymisenä tai puhumisena (esimerkiksi uhkailu). Epäkohta voi olla myös fyysinen tapahtuma. Asiakkaan rajoittaminen ilman asianmukaista lupaa on perusoikeuksien rajoittamista, myös näistä on tehtävä ilmoitus. Kaikkien palvelukeskuksen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten velvollisuus on puolustaa asiakkaidensa oikeuksia ja etuja, vaikka työntekijää sitoo lojaalisuusvelvoite työnantajaa kohtaan. Ammattilaisen kohdatessa ristiriitatilanteen, tulee hänen ensisijaisesti aina ajatella asiakkaan

etua ja parasta ja tehtävä näissä tilanteissa ilmoitus lain mukaisesti joko hoivapalvelujohtajalle tai toiminnanjohtajalle. Ilmoitusvelvollisuutta noudattaessaan työntekijään ei saa kohdistaa kielteisiä toimia. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023; 29, Sosiaalihuoltolaki 1301/2014; 48).

Ilmoituksen tekeminen

Työntekijän havaitessa asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan, hänen tulee tehdä välittömästi ilmoitus henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle. Lomake löytyy sähköisenä ja paperiversioina yksikön omavalvontakansioista. Työntekijä palauttaa lomakkeen täytettynä hoivapalvelujohtajalle, joka kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset sekä tarvittavat toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Hän kirjaa selvitykset ja toimenpiteet lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Hoivapalvelujohtaja voi tarvittaessa pyytää ohjeita ja neuvoa Kymenlaakson hyvinvointialueen tulosaluejohtajalta. Lomake palautetaan viivytyksettä hyvinvointialueen tulosaluejohtajalle, viimeistään 3–5 päivän kuluessa, kopio lomakkeesta toimitetaan sosiaalipalvelujohtajalle. Tulosaluejohtaja käy läpi epäkohdan tai sen uhan ilmoituksen ja mihin toimenpiteisiin on ryhdytty, tarvittaessa ohjeistaa ja neuvoo palveluntuottajaa. Tulosaluejohtaja arvioi, ovatko tehdyt toimenpiteet riittäviä, tekee lomakkeeseen omat merkinnät ja mahdolliset lisäykset. Tulosaluejohtaja huolehtii ilmoituksen toimittamisesta kirjaamoon. Asia ja asiakirjat viedään Kymenlaakson hyvinvointialueen asianhallintajärjestelmään riippumatta siitä, ilmoitetaanko asiasta aluehallintovirastolle. Kopio lähetetään ilmoituksen tehneelle työntekijälle, Kettumäen palvelukeskuksen hoivapalvelujohtajalle/toiminnanjohtajalle, potilas- ja sosiaaliasiamiehelle, sosiaalipalvelujohtajalle ja palvelutuotannon ohjaus- ja valvontayksikölle. Vakavista epäkohdista menee tieto myös aluehallintovirastoon.

Myös asiakkailta ja heidän läheisissään on oikeus kertoa suoraan palvelukeskuksen hoitajille tai hoivapalvelujohtajalle havaitsemansa epäkohdat. Kaikki annetut palautteet tai ilmoitetut epäkohdat käsitellään yhteisissä tiimipalavereissa henkilökunnan kesken. Epäkohdat kirjataan, ne pyritään korjaamaan tai etsitään tilanteeseen sopivia ratkaisuja. Ratkaisuista ja toimenpiteistä tiedotetaan asian esille tuomalle asiakkaalle ja hänen läheiselleen. Jos asia koskee koko palvelukeskusta, tiedotetaan siitä kaikkia asukkaita ja heidän läheisiään.

Hoivapalvelujohtaja käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Tässä omavalvontasuunnitelmassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan Kymenlaakson hyvinvointialueen toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

4.1.5 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Kettumäen palvelukeskuksen henkilökunnan tulee ilmoittaa kaikki asiakkaisiin kohdistuneet riski-, vaara- ja läheltä piti -tilanteet kirjallisesti HaiPro-järjestelmään, jonne myös kirjataan asian käsittely ja asiakokonaisuus dokumentoituu järjestelmään. Tapahtuneet tai havaitut tilanteet käsitellään aina mahdollisimman nopeasti asiassa asianosaisina olevien kanssa, esim. työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan mm. antamalla sosiaaliamiehen tai potilasiamiehen yhteystiedot sekä ohjataan korvausten hakemisesta.

Kiinteistöön tai sen rakenteisiin, tai koneisiin ja laitteisiin liittyvät ilmoitukset tehdään HaiPro-ilmoituksen lisäksi Kuusaan Talohuolto Ky:n kiinteistöhoitaja Joni Kompalle p. 050 3717 339. Mikäli hoitajakutsujärjestelmässä on ongelmia, soitetaan Hoitajakutsu.fi p. 045 2795 990. Apuvälineiden ja hoitolaiteiden osalta ilmoitus tehdään taholle, jolta apuväline tai hoitolaite on hankittu, esimerkiksi Kymenlaakson hyvinvointialueen apuvälinekeskus p. 05 220 2120.

Työturvallisuuspoikkeamissa henkilökunta tekee hoivapalvelujohtajan/toiminnanjohtajan kanssa ilmoituksen vakuutusyhtiö Turvan sisäisellä tapaturmailmoituslomakkeella.

4.1.6 Korjaavat toimenpiteet

Palvelukeskuksessa todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä keskustellaan ja niistä tiedotetaan yksiköissä. Sovittujen toimenpiteiden toteutumista myös seurataan. Hoivapalvelujohtaja käsittelee säännöllisesti asumispalveluyksiköiden henkilökunnan kanssa tehtyjä HaiPro-ilmoituksia, seuraa korjaustoimenpiteiden etenemistä ja tarvittaessa ohjeistaa henkilökuntaa muuttuneista käytänteistä. Sovitut muutokset työskentelyssä ja muut korjaavat toimenpiteet käsitellään päivittäisen raportoinnin yhteydessä tiimipalavereissa ja informoidaan työntekijöille kirjaamalla asiat palaverimuistioihin sekä ilmoittamalla asiasta myös sähköpostilla. Korjaavien toimenpiteiden ohjeet kirjataan selkeään muotoon. Lisäksi muutoksista keskustellaan suoraan henkilökunnan kanssa. Muutoksista laaditaan tiedote tai toimintaohje henkilökunnan ilmoitustaululle ja perehdytyskansioon. Tarvittaessa muutokset käsitellään myös työpaikkakokouksessa. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

HaiPro-ilmoituksissa ja riskienhallintakartoituksessa nousseita kehittämissuhteita käsitellään johtoryhmässä ja tarpeen vaatiessa työsuojelutoimikunnassa. Tarkalla ja säännöllisellä riskiasioiden käsittelyllä parannetaan asiakas- ja henkilöturvallisuutta, ja sitä kautta paranevat epäkohtien valvonta, seuranta ja arviointi.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan muuttaessa Kettumäen palvelukeskuksen yhteisölliseen asumiseen, hänelle on edeltävästi tehty asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelmassa Kymenlaakson hyvinvointialueen asiakasohjauksen työntekijä on arvioinut asiakkaan palvelutarpeen asiakkaan ja mahdollisesti hänen läheisensä tai asioidenhoitajan kanssa. Asiakassuunnitelmassa näkyy asiakasohjaajan ja asiakkaan yhteinen näkemys asiakkaan tarvitsemista palveluista ja hänen toimintakyvystään. Yhteisöllisessä asumisessa asiakkaan asiakassuunnitelma päivitetään tilanteissa, kun hänen palvelutarpeessaan tapahtuu muutoksia. Asiakkaiden toimintakykyä ja palvelujen tarvetta tulee seurata ja arvioida aktiivisesti, ja mikäli asiakkaan toimintakyvyssä ja palvelujen tarpeessa tapahtuu muutos, pitää hyvinvointialueella tehdä hänelle viipymättä uusi palvelutarpeen arviointi ja päivittää asiakassuunnitelma sekä tehdä tarvittavat päätökset myönnettävistä palveluista.

5.2 Asiakkaan toteuttamissuunnitelma

Yhteisöllisessä asumisessa asiakkaalle laaditaan yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti hänen läheistensä kanssa yksilöllinen palvelun toteuttamissuunnitelma. Toteuttamissuunnitelma laaditaan kuukauden kuluessa asiakkaan muutosta yksikköön. Suunnitelmaa tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, vähintään kuuden kuukauden välein ja aina asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa. Toteuttamissuunnitelman laatimisen apuna käytetään RAI-arviointia, jossa arvioidaan asiakkaan fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tilaa sekä asiakkaan tarvitsemaa hoitoa ja huolenpitoa. Suunnitelmaan kirjataan myös, kuka asiakkaan läheisistä hoitaa hänen asioitaan ja asianhoitajan yhteystiedot. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan näkemys omista voimavaroista, toimintakyvyn tukemisesta ja edistämisestä sekä sosiaalisesta hyvinvoinnistaan. Henkilökunta kiinnittää huomiota asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämiseen, kuntoutumiseen, viriketoimintaan, yhteydenpitoon läheisten kanssa sekä asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseen, asiakkaan määrittämään hoitotahtoon ja edunvalvontaan.

Asiakkaan RAI-arvioinnin tekee hänelle nimetty vastuuhoitaja. RAI-arviointi päivitetään vähintään puolivuositain ja aina asiakkaan voinnin muuttuessa. Asiakkaalle tehdään vuosittain lääkärin vuosikontrollien ajankohtana MMSE-testi, jolla mitataan muistia ja tietojenkäsittelyn tilaa. Tarvittaessa tehdään mielialaa mittaava GDS-15-testi. Asiakkaan ravitsemustilaa arvioidaan MNA-mittarilla ja kaatumisriskiä FRAT-mittarilla. Kaikkien mainittujen testien ja mittaritulosten jälkeen vastuuhoitaja tekee asiakkaan kanssa yhdessä toteuttamissuunnitelman. Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan tavoitteita ja toimenpiteitä asiakkaan hyvinvoinnin edistämiseksi, toimintakyvyn ja aktiivisuuden ylläpitämiseksi, sekä ulkoilun ja hyvän ravitsemuksen toteutumiseksi. Asiakkaalta ja hänen läheisiltään kysytään tärkeitä asioita hänen elämänsähistoriansa, kuten ihmissuhteista, elämän merkkitapahtumista, työstä, harrastuksista, arvoista, vakaumuksista ja mieltymyksistä. Toteuttamissuunnitelman tavoitteena on kartoittaa asiakkaan elämänlaadulle tärkeitä asioita ja asettaa tavoitteita kuntoutumiselle. Asiakas ja hänen läheisensä käyvät vastuuhoitajan kanssa läpi

toteuttamissuunnitelman. Toteuttamissuunnitelma tallennetaan Sofia-asiakastietojärjestelmään. Yhteisöllisen asumisen jokaisella hoitajalla on velvollisuus tutustua asiakkaiden toteuttamissuunnitelmiin ja toimia asiakastilanteissa suunnitelmassa laadittujen tavoitteiden ja toimenpiteiden edistämiseksi. Hoitajat tekevät asiakasta koskevat päivittäiskirjaukset asiakastietoihin Sofiaan peilaten toteuttamissuunnitelmassa esille nostettuja asiakkaan omia voimavaroja ja avuntarpeita.

5.2.1 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Jokaisella palvelukeskuksessa asuvalla asiakkaalla on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#))

Yhteisöllisessä asumisessa jokainen asiakas asuu omassa asunnossaan. Asiakkaan yksityisyyttä turvataan henkilökunnan toimesta aina asiakkaan luokse mennessä soittamalla ovikelloa (vaikka asiakkaan luvalla hoitajalla olisikin lupa mennä asuntoon omalla avaimellaan). Asiakasta avustetaan ja hoidetaan yksilöllisesti asiakkaan omia voimavaroja hyödyntäen sekä itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen. Hoitaja avustaa asiakasta vain niissä toiminnoissa, joissa asiakas tarvitsee apua. Asiakas saa elää omannäköistään elämää, esimerkiksi herätä oman aikataulun mukaisesti sekä käydä nukkumaan omien tottumustensa mukaisesti. Asiakas käydään herättämässä aamuisin, mikäli hän niin haluaa. Asiakas saa itse päättää ja vaikuttaa omaan elämäänsä, kuten ruokailuihin, ulkoiluun, askareiden tekemiseen ym. juuri asiakkaalle henkilökohtaisesti tärkeisiin asioihin. Kettumäellä asiakas saa olla oma itsensä ja häntä kannustetaan tuomaan esiin omia mielipiteitään. Asiakasta kuullaan, hänen mielipiteensä huomioidaan ja asiat toteutetaan mahdollisuuksien mukaan hänen haluamallansa tavalla. Asiakas saa itse vaikuttaa päivänsä kulkuun ja mikäli hän tarvitsee apua esimerkiksi pukeutumiseen, hän päättää itse mitä hän haluaa pukea päälleen. Asiakas saa päättää haluaako hän esimerkiksi saunoa ja milloin hän haluaa peseytyä. Hänellä on mahdollisuus vaikuttaa myös siihen, milloin ja minkälaisiin päivän aktiviteetteihin hän haluaa osallistua. Tavoitteenamme on, että asuessaan palvelukeskuksessa, asiakas saa tehdä itselle tärkeitä asioita ja tämä pyritään mahdollistamaan hänelle kaikkien mahdollisuuksien mukaan.

5.2.2 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen

Rajoittamistoimenpiteitä ei ole käytössä.

5.2.3 Asiakkaan kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää palvelua ja kohtelua. Asiakasta kohdellaan kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Henkilökunnalta edellytetään asiakkaiden asiallista kohtelua ja palvelukeskuksen johdon tehtävänä on valvoa sen toteutumista. Palvelutoimintamme on asiakaslähtöistä ja eettisesti kestävää. Jokaista asiakasta hoidetaan yksilöllisesti ja hänen itsenäisyyttään tukien. Jokaisella asiakkaalla on oikeus tehdä häntä itseään koskevia päätöksiä ja tämä oikeus koskee myös muistisairaita asiakkaita. Kunnioitamme asiakkaidemme persoonallisuutta, omaa tahtoa, vakaumusta, kulttuuria ja totuttuja tapoja.

Jos saamme tietoomme, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, asia otetaan viivytyksettä selvittelyyn asianomaisten kanssa. Mikäli työntekijä toimii ohjeiden vastaisesti tai rikkoo velvollisuuksiaan, tai käyttäytyy epäasiallisesti, tulee siitä työntekijälle seuraamuksia. Toivomme, että tällaisissa tilanteissa asiakkaat ja/tai heidän läheisensä antavat suoraan palautetta joko hoitohenkilökunnalle, hoivapalvelujohtajalle tai toiminnanjohtajalle. Asiakkaan kokemasta epäasiallisesta kohtelusta, haittatapahtumasta tai vaaratilanteesta keskustellaan tapauskohtaisesti aina asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Tapahtumista kerrotaan siten, kun ne ovat tapahtuneet eli totuudenmukaisesti. Asiakkaan epäasiallinen kohtelu vaatii anteeksipyyntöä.

Asiakkaalla tai hänen läheisellään on oikeus tehdä muistutus vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Henkilökunta on velvollinen auttamaan asiakasta muistutuksen tekemisessä, mikäli hän ei tähän itse kykene. (Valvontalaki § 29, sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, sosiaalihuoltolaki § 48, § 49). Pyrimme aina korjaamaan asiakkaalle koituneen haitan, teemme tarvittavat korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa autamme asiakasta ja hänen läheistään myös tarvittaessa sosiaali- ja/tai potilasasiamiehen luo. Mikäli asiakas tai hänen läheisensä tekevät muistutuksen Kymenlaakson hyvinvointialueelle, vastaamme siihen kuukauden kuluessa.

5.2.4 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Yhteisöllisessä asumisessa korostamme asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä ottamista mukaan palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Näemme asiakkaat oman elämänsä asiantuntijoina, ja heillä on oikeus päättää omasta arjestaan. Meille asiakkaiden mielipiteet ja yksilölliset tarpeet ovat tärkeitä. Asiakkailla on aito mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja tehdä omia valintojaan. Asiakasta kuullaan kaikissa häntä koskevissa asioissa ja häntä tuetaan päätöksenteossa.

Keräämme asiakkailta ja heidän läheisiltään palautetta säännöllisesti vuosittain. Kyselyt tapahtuvat asiakastyytyväisyyttä mittaavalla kyselylomakkeella ja keskustelemalla tiiviisti asiakkaiden ja heidän läheistensä kanssa. Asiakkaat voivat antaa palautetta henkilökunnalle aina, kun he näkevät siihen

aihetta. Läheiset voivat antaa palautetta monin eri tavoin. He voivat antaa palautetta suoraan henkilökunnalle asioidessaan palvelukeskuksessa, tai ottaa yhteyttä hoivapalvelujohtajaan tai toiminnanjohtajaan. Asiakkaiden käytössä on palautelaatikko, joka on palvelukeskuksen aulassa. Asiakastytyväisyyskysely toteutetaan kerran vuodessa syksyllä.

Saadut asiakaspalautteet hyödynnetään yksikön laadun parantamisessa. Hyväksi havaittuja käytänteitä vahvistetaan ja vastaavasti korjaavia toimenpiteitä vaativia käytänteitä hiotaan paremmiksi. Jokainen palaute käsitellään työryhmässä ja johtoryhmässä, tarvittaessa myös yhdistyksen hallituksessa.

5.3 Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

5.2.1 Muistutus

Asiakkaan asumiseen, asioiden hoitoon tai muihin epäselvyyksiin liittyvät asiat toivotaan hoidettavan ensisijaisesti keskustelemalla asiasta asiakkaan oman vastuuhoidajan kanssa tai ottamalla yhteyttä joko hoivapalvelujohtajaan tai toiminnanjohtajaan. Näin toimien useimmat asiat voidaan selvittää nopeasti. Mikäli asioihin ei keskustelemalla saada yhteistä näkemystä, on asiakkaalla tai hänen läheisellään oikeus tehdä muistutus perustuen lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (asiakaslaki). Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti kirjeellä tai käyttää palvelukeskukselta saatavilla olevaa lomaketta, joka löytyy Kymenlaakson hyvinvointialueen verkkosivuilta: <https://kymenhva.fi/anna-palautetta/>

Kettumäen palvelukeskukselle osoitetut muistutukset vastaanottaa hoivapalvelujohtaja Piia Hämäläinen, puh. 040 149 0716, piia.hamalainen@vhy.fi. Muistutuksen tekemisessä saa apua Kymenlaakson hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavalta tai potilasasiavastaavalta tai tarvittaessa voi olla myös yhteydessä Kuluttajaoikeusneuvojaan (yhteystiedot alla). Asiakkaan ollessa tyytymätön samaansa hoitoon tai palveluun, hänellä on myös oikeus tehdä muistutus palveluiden järjestäjätaholle ja osoittaa se Kymenlaakson hyvinvointialueen kirjaamoon: kirjaamo@kymenhva.fi tai postiosoitteeseen: Keskuskatu 19, 48100 Kotka.

Muistutukset käsitellään Kuusankosken Vanhainhuoltoyhdistys ry:n hallituksen kokouksessa noin kuukauden sisällä, jonka jälkeen muistutukseen annetaan perusteltu vastaus, jossa on selvitys, millaisiin jatkotoimiin muistutus on johtanut. Hoivapalvelujohtaja tai toiminnanjohtaja vie asian

työryhmiin korjaustoimenpiteitä varten. Muistutukset kerätään ja dokumentoidaan ja niistä tiedotetaan myös Kymenlaakson hyvinvointialueen toimintayksikön päällikköä.

Asiakkaalla ja hänen läheisillään on oikeus kääntyä myös sosiaali- ja potilasasiamiehen puoleen, jotka ovat puolueettomia, neuvoa antavia henkilöitä, ja jotka toimivat asiakkaiden edun turvaajina. Asiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia, vaan voi toimia asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa. Henkilökohtaista käyntiä varten aika varataan etukäteen. Sosiaaliasiamieheen voi ottaa yhteyttä tilanteissa, jossa asiakas on epätietoinen, onko hän saanut sellaisia sosiaalihuollon palveluja, jotka hänelle kuuluvat, tai asiakkaan läheinen miettii, saako sosiaalipalveluja saava läheinen tarvitsemiaan palveluita ja tukitoimia. Sosiaali- ja potilasasiamiehen puoleen voi kääntyä myös tilanteissa, joissa sosiaalihuollon työntekijä tai hänen esimiehensä on asiakkaan mielestä toiminut epäasiallisesti.

Kymenlaakson alueen sosiaaliasiavastaavana toimii Taija Kuokkanen, osoite: Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola, p. 040 728 7313. Potilasasiavastaavana toimii Mirja Piispa, osoite: Ratamokeskus, Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola p. 040 056 9145. Löydät sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Kettumäen palvelukeskuksen ala-aulasta tai ympärivuorokautisen palveluasumisen ilmoitustaululta.

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot: p. 029 505 3050 (arkisin 9–15) tai asiointi kuluttajaneuvonnan kanssa sähköisesti www.kuluttajaneuvonta.fi -yhteydenottolomakkeella. Kuluttajaoikeusneuvojaan/Kaakkois-Suomen maistraatti, Kouvolan yksikkö osoitteessa Vuorikatu 1, 45100 Kouvola tai puhelimitse 029 553 6901.

5.2.2 Omatyöntekijä

Jokaiselle Kettumäen palvelukeskuksen asiakkaalle nimetään oma vastuuhoitaja heti hänen muuttaessa yksikköön. Vastuuhoitajana toimivan työntekijän tehtävänä on toimia asiakkaan etujen mukaisesti yksilöllisen palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Oman vastuuhoitajan poissaollessa asiakkaalle on nimetty varalla toimiva vastuuhoitaja.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista tukeva toiminta

Kettumäen palvelukeskuksessa on järjestetty sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa vuosien ajan. Kaikilla palvelukeskuksen asiakkailta on itse niin halutessaan mahdollisuus osallistua järjestettyyn toimintaan. Asiakkaille suunniteltua yhteistä tekemistä tai ohjelmaa on arkisin pääsääntöisesti kaksi kertaa ja viikonloppuisin kerran päivässä. Virikeohjaaja suunnittelee ja järjestää arkipäivien tapahtumat hyvissä ajoin etukäteen ja suunnitelma on kirjattu viikko-ohjelmaan. Ohjelma

on nähtävillä palvelukeskuksen ala-aulassa. Viikonlopun ohjelman toteuttavat yhteisöllisen asumisen hoitajat. Kaikki palvelukeskuksen asiakkaat ovat tervetulleita osallistumaan.

Kettumäen palvelukeskuksen hoitajat huomioivat toiminnassaan asiakkaiden yksilölliset fyysiset, psyykkiset, kognitiiviset ja sosiaaliset taidot. Hoitajat tukevat asiakkaiden itsenäistä tekemistä ja toimimista, avustaen vain niissä tilanteissa, joissa asiakkaat tarvitsevat apua. Hoitajien toiminta perustuu kuntouttavaan työotteeseen, asiakkaiden annetaan tehdä itse asioita, joita he pystyvät suorittamaan. Kaikessa toiminnassa pyritään lähtökohtaisesti huomioimaan asiakkaiden yksilöllisyys ja heidän voimavaransa.

Jokaisen asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa on huomioitu hänen kuntoutukseensa, liikuntaan, ulkoiluun ja harrastetoimintaan liittyvät yksilölliset toiveensa. Asiakaslähtöisessä toiminnassa korostuu yhteinen tekeminen erilaisten menetelmien ja työtapojen avulla. Näin varmistetaan, että toimintakyvyltään erilaiset asiakkaat voivat halutessaan osallistua. Ohjattu harraste- ja ajanvietto sisältää mm. musiikkia, piirustusta, muistelua, askartelua ja jumppatuokioita. Yksikössä hyödynnetään palvelukeskuksen vapaaehtoistoimintaa niin, että ryhmä vapaaehtoisia ulkoiluttaa asiakkaita viikoittain. Kuusankosken seurakunta järjestää hartauksia. Yksikössä vierailee kuukausittain eri vapaaehtoisjärjestöjen jäseniä järjestäen mm. musiikkiesityksiä. Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan tavoitteita seurataan lomakkeisiin ja asiakastietojärjestelmään tehtyjen kirjausten avulla. Jokaisen asiakkaan tulee päästä ulkoilemaan aina halutessaan, vähintään kerran viikossa. Vastuu asukkaiden viikoittaisesta ulkoilusta kuuluu jokaiselle hoitajalle.

6.1.1 Ravitseminen

Kettumäen palvelukeskuksen oma valmistuskeittiö valmistaa asiakkaille päivittäin ikääntyvien ravitsemussuosituksen mukaiset ateriat (aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi, päivällinen ja iltapala). Ravitsemistyön vastaava suunnittelee kahdeksan viikon ruokalistan huomioiden asiakkaiden tarpeet (erityisruokavaliot, allergiat) ja toiveet. Ruokalista on asiakkaille saatavissa ruokasalin aulassa. Asiakas saa itse valita, mitkä ateriat hän haluaa syödä. Yhteisöllisen asumisen asiakkaita kannustetaan osallistumaan yhteisiin ruokailutilanteisiin. Ateriointiin varataan riittävästi aikaa ja asiakas saa ruokaillessa henkilökunnalta tarpeidensa mukaan tukea, ohjausta ja apua. Hoitajat seuraavat asiakkaiden ravitsemustilaa päivittäin ja asiakkaat punnitaan säännöllisesti. Lisäksi huolehditaan heidän juomisestaan riittävän nestetasapainon takaamiseksi. Asiakkaan ravitsemustilan poikkeamiin puututaan välittömästi. Yhteisöllisen asumisen asiakkailta on oma keittiövarustus asunnoissaan (jääkaappi ja hella). Hellan käytössä huomioidaan asiakkaan kognition tilanne ja turvallisuus. Asiakas voi ruokailla kotonaan ja hoitajat avustavat tarvittaessa ruoan lämmittämisessä ja ruokailemaan ryhtymisessä.

6.1.2 Hygieniakäytännöt

Kettumäen palvelukeskuksessa noudatetaan Kymenlaakson hyvinvointialueen tartuntataudit ja infektioiden torjuntayksikön ohjeita mm. suojautumisen ja siivouksen osalta. Tarjoamme asiakkaille säännöllistä ja suunnitelmallista siivousta sekä tekstiilien puhtaanapitoa, jotka ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia. Siivouksessa noudatetaan siivoussuunnitelmaa ja siivousaikatauluja. Siivouksen tavoitteena on tuottaa toiminnan edellyttämä puhtaus ja mahdollistaa tiloissa tapahtuva toiminta turvallisesti sekä laadukkaasti. Asiakas saa halutessaan ostaa siivouspalvelun myös itse tai hänen läheisensä voivat siivota. Kotiapu pesee asiakkaiden vaatteet. Siivous ja pyykki laskutetaan asiakkaalle toteutetun siivouksen ja pyykkihuollon toteuman mukaisesti. Asunnon tyhjentyessä loppusiivouksen tekee aina palvelukeskuksen kotiapu.

Henkilökunta ohjaa ja avustaa asiakkaita heidän tarpeidensa mukaisesti päivittäisessä henkilökohtaisen hygienian hoidossa. Asukkaat käyttävät omia vaatteitaan ja henkilökunta huolehtii vaatteiden siisteydestä ja kunnosta. Henkilökunta auttaa tarvittaessa asiakkaita huolehtimaan ulkonäöstään heidän omien toiveiden mukaan, esimerkiksi kihartavat hiuksia ja ajavat parran. Henkilökunta ohjaa ja muistuttaa asiakkaita sekä yksikössä vierailevia henkilöitä noudattamaan kulloinkin vallitsevia ohjeita.

Hoitohenkilökunnan työasuina käytetään työnantajan velvoittamia suojavaatteita, jotka huolletaan talon omassa pesulassa. Hoitotyössä käytetään tarvittaessa kertakäyttöisiä suojaimia vallitsevan tilanteen mukaan. Henkilökunta ei käytä työssä ollessaan rannekelloja, sormuksia, käsikoruja, rakenne- tai geelikynsiä, ja kynnet pidetään lyhyinä eikä kynsilakkaa käytetä. Kasvojen alueen lävistykset ovat kiellettyjä. Kaikilla henkilökunnan jäsenillä tulee olla tartuntatautilain mukainen 48 § mukainen rokotussuoja. Henkilökunta noudattaa tavanomaisia varotoimia ja suunnittelee työnsä huolellisesti. Ennakoimalla ja hyvällä hygienialla estetään ja ennaltaehkäistään erilaisten sairauksien leviämistä. Tavanomaiset varotoimet sisältävät huolellisen käsihygienian lisäksi tarvittaessa suojainten käytön, sekä oikeat toimintatavat, kuten eritteiden poiston sen havaitessa ja pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn. Kaikki työntekijä havainnoivat yksikön yleistä hygieniatasoa ja mikäli siisteyteen tai hygieniaan liittyen havaitaan epäkohtia, niistä ilmoitetaan hoivapalvelujohtajalle. Työntekijät voivat epäkohdista ilmoittaa myös suoraan yhteisöllisen asumisen laitoshuoltajille. Hoivapalvelujohtaja tiedottaa ja välittää henkilökunnalle viipymättä infektioiden ja tarttuvien sairauksien uusimmat ohjeet. Muuttuneista ja uusista ohjeistuksista sekä toimintatavoista muistutetaan säännöllisesti. Eritetahrojen välitön poisto kuuluu kaikille työntekijöille. Lisätietoa hoitajat saavat Kymenlaakson hyvinvointialueen hygieniahoitajalta. Huolehdimme suojausvarusteiden riittävydestä.

Palvelukeskuksen henkilöstölle on järjestetty koulutusta puhtaanapidosta, ja hyvinvointialueen hygieniakoordinaattoria on hyödynnetty esimerkiksi järjestämällä henkilöstölle hygieniakävelyjä.

6.1.3 Infektioiden torjunta

Kettumäen palvelukeskus torjuu suunnitelmallisesti tartuntatautilain 17 §:n mukaisesti asiakkaiden hoitoon liittyviä infektioita noudattamalla voimassa olevia ohjeita. Hoivapalvelujohtajan tulee huolehtia asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta, sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Palvelukeskuksella on aina henkilökunnalle riittävä määrä tartuntatautien torjunnassa vaadittavia suojavarusteita. Poikkeustilanteisiin on varauduttu hankkimalla tarvittavia henkilösuojaimia, kuten kirurgisia maskeja ja visiirejä, suojakäsineitä ja esiliinoja, käsihuuhteita ja muita tarvittavia desinfiointiaineita. Tarvittaessa henkilökunta voi konsultoida hyvinvointialueen tartuntataudit ja infektioiden torjuntayksikköä. Henkilöstölle järjestetään asiasta säännöllisesti ajankohtaisiin tilanteisiin valmentavaa koulutusta. Ajantasaiset varotoimisuositukset infektiosairauksissa löytyvät henkilökunnalle sisäisistä ohjeista ja hygieniakansiosta. Jokaisen potilaan ja asukkaan hoidossa toteutetaan tavanomaisia varotoimia. Tarvittaessa tavanomaisten varotoimien lisäksi asukkaan hoidossa voidaan käyttää kosketus-, pisara- ja ilmavarotoimia. Palvelukeskuksen hygieniakäytäntöjä ohjaa Kymenlaakson hyvinvointialueen antamat ohjeet, tarpeen vaatiessa otetaan yhteyttä hygieniakoordinaattoriin.

Hygieneniyhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Kymenlaakson hyvinvointialueen hygieniakoordinaattori Katja Laine, puh. 040 4884741.

Ryhmäkodin hygieniavastaava käy säännöllisesti hygieneniyhdysverkoston kokouksissa. Henkilökunnalla on koulutuksen myötä hyvät perusvalmiudet hygieneniytyön tekemiseen. Yhteistyö puhtauspalvelujen kanssa mahdollistaa asianmukaiset eritetahradesinfektiovälineet sekä ohjeet kaikkien työntekijöiden tietoon ja käyttöön. Palvelukeskus noudattaa korona- ja influenssatapauksissa Kymenlaakson hyvinvointialueen laatimia erillisiä ohjeita ja määräyksiä.

6.2 Terveiden- ja sairaanhoidon

Kettumäen palvelukeskuksessa asiakkaiden terveydenhoidon ja sairaanhoidon seurannasta vastaavat terveydenhuollon ammattihenkilöt, sairaanhoitajat ja lähihoitajat. Asiakkaiden terveydentilaa seurataan päivittäisessä työssä ja säännöllisillä ohjeiden mukaisilla mittauksilla. Jokaisella asiakkaan vastuuhoitajalla on velvollisuus huolehtia asiakkaidensa terveydentilan seurannan toteutumisesta suunnitellusti. Huolellisesti toteutetulla seurannalla pyritään varmistamaan, ettei asiakkaiden tarvitse lähteä päivystykseen, vaan heitä voidaan hoitaa palvelukeskuksella omassa kodissaan. Yksikössä on käytössä hyvinvointialueen ohjeistukset kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä sekä äkillisen kuolemantapauksen varalta (ÄYLT, Isbar, Exitus). Työntekijät perehdytetään ohjeisiin ja tarvittaessa niitä kerrataan tiimipalaverissa. Asiakkaiden terveyttä edistetään hyvällä perushoidolla, tarkoituksenmukaisella lääkityksellä, monipuolisella ravitsemuksella sekä kuntouttavalla työotteella. Terveydentilaa seurataan säännöllisesti ja muutoksiin reagoidaan välittömästi. Yksikössä asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat hoitajien lisäksi palvelukeskuksen omat fysioterapeutit.

Kettumäen asiakkaille on järjestetty Kymenlaakson hyvinvointialueen tuottamana Terveystalo Oy:n yleislääkäripalvelut. Lääkäri on tavoitettavissa arkisin ja viikonloppuisin klo 8.00–22.00 välillä. Hyvinvointialueella toimii myös liikkuvan sairaanhoitajan yksikkö, jota kutsutaan ns. EVA-toiminnaksi. EVA-sairaanhoitaja tulee palvelukeskukselle puhelinyhteydenoton perusteella ympäri vuorokauden, jos asukkaan tilanne vaatii päivystyksellistä arviointia. EVA-sairaanhoitaja voi arvioida käynnillään, onko asukkaan tilanne päivystyksellinen ja sairaanhoitajalla on tarvittaessa yhteys lääkäriin. Asiakkaan tarvitsema mahdollinen hoito on mahdollista aloittaa EVA-sairaanhoitajan toimesta ilman, että asiakkaan tarvitsee lähteä päivystykseen. Henkilökunnan pitää kuitenkin tehdä ennen EVA-sairaanhoitajaan yhteydenottoa äkillisen yleistilan lasku toimintamallin mukaiset toimenpiteet. Henkilökunnalla on myös aina oikeus soittaa terveydenhuollon päivystykseen (klo 22.00 jälkeen). Kiireellisissä tapauksissa henkilökunta soittaa hätäkeskukseen 112.

Yhteisöllisen asumisen yksikössä käy hyvinvointialueen suuhygienisti kerran vuodessa ohjeistaen, miten jokaisen asiakkaan suuhyvinvoinnista pidetään huolta.

Kettumäen palvelukeskus noudattaa Kymenlaakson hyvinvointialueen alueellista lääkehoitosuunnitelmaa. Yhteisöllisen asumisen yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma on päivitetty, ja sen on hyväksynyt hyvinvointialueen ylilääkäri Mervi Lehtonen marraskuussa 2024. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain. Yhteisöllisen asumisen lääkehoidosta vastaa hoivapalvelujohtaja yhdessä hoitajien kanssa. Kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla on voimassa olevat kirjalliset lääkehoitoluvat ja lääkehoidosta vastaavalle henkilöstölle on järjestetty riittävää lisäkoulutusta. Yhteisöllisen asumisen lääkkeiden koneellinen annosjakelu ostetaan Kuusankosken Ykkösapteekilta ja palvelukeskus vastaa annosjakelusta aiheutuvista kustannuksista. Asiakkaiden lääkehoito tapahtuu lääkärin antamien hoito-ohjeiden mukaan.

Kettumäen palvelukeskuksen hoitohenkilökunnalla on hyvinvointialueen laatima ohjeistus äkillisten kuolemantapausten varalle. Palvelukeskuksessa pyritään toteuttamaan asiakkaiden palliatiivinen hoito tai saattohoito asiakkaan niin toivoessa. Jokaisen asiakkaan kohdalla arvioidaan yksilöllisesti, voidaanko hoito toteuttaa yhteistyössä kotisairaalan ja/tai palliatiivisen poliklinikan kanssa. Tällaisissa tilanteissa asiasta keskustellaan aina asiakkaan, hänen läheisensä, vastuuhoidajan ja lääkärin kanssa. Lääkäri tekee hoitoon liittyviä linjaukset, jotka kirjataan Lifecare-potilastietojärjestelmään.

Yksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa.

6.3 Monialainen yhteistyö

Kettumäen Palvelukeskuksessa tehdään yhteistyötä kaikkien talon sisäisten palvelujen kesken. Yhteisöllisen asumisen henkilökunta tekee yhteistyötä päivittäin fysioterapian, ateriapalvelujen, vaatehuolto- ja siivouspalvelujen sekä myös kiinteistöhuollon kanssa. Tärkeimmät talon ulkopuoliset monialaisen yhteistyön kumppanit ovat Terveystalon lääkäri, Kymenlaakson hyvinvointialueen

asiakasohjauksen työntekijät, kotihoidon ja terveydenhuollon työntekijät, joiden kanssa henkilökunta asioi useimmiten joko puhelimitse, sähköpostitse tai Lifecare -potilastietojärjestelmän viestipalvelun kautta. Kettumäen palvelukeskuksen palveluohjaaja tekee yhteistyötä yhteisöllisen asumisen asiakkaiden osalta hyvinvointialueen asiakasohjauksen kanssa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Kettumäen palvelukeskuksen henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastautumisharjoituksia yhteistyössä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa. Palotarkastukset pidetään säännöllisesti, ja viimeisin palotarkastus on tehty 16.10.2024. Poistumisturvallisuusselvitys on pelastusviranomaisen toimesta hyväksytty 22.10.2024. Pelastusharjoitukset järjestetään syksyllä 2024.

Koko palvelukeskusta koskeva pelastussuunnitelma on päivätty 2023 ja se on parhaillaan päivityksessä. Lokakuussa 2024 tehdyn palotarkastuksen mukaan pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys tulee päivittää kolmen vuoden kuluttua, jolloin suoritetaan seuraava palotarkastus. Pelastussuunnitelman ja poistumisturvallisuussuunnitelman päivittämisestä vastaa toiminnanjohtaja, joka tarvittaessa saa apua suunnitelman päivittämiseen hoivapalvelujohtajalta ja palvelukeskuksen turvallisuudesta vastaavilta sekä henkilökunnalta. Jokaisen työntekijän velvollisuus on perehtyä pelastussuunnitelmaan ja poistumisturvallisuusselvitykseen.

Kettumäen turvallisuusvastaavat pitävät huolen siitä, että jokainen työntekijä suorittaa palvelukeskuksen turvallisuuskävelyn vähintään kerran vuodessa. Turvallisuusvastaavat huolehtivat myös sijaisten turvallisuuskävelysten järjestämisestä. Turvallisuusvastaavien tehtävänä on huolehtia kiinteistössä olevan väestösuojan käyttöönotosta kriisitilanteissa. Palvelukeskuksen kiinteistöhuolto vastaa palojärjestelmästä ja testaa automaattisen paloilmoinjärjestelmän säännöllisesti kerran kuukaudessa.

Palvelukeskuksen ulko-ovissa on sähkölukot, joiden toimivuudesta vastaa kiinteistöhuolto. Yhteisöllisen asumisen hoitajat huolehtivat illalla työvuorosta poistuessaan, että ulko-ovien hälytysjärjestelmä käynnistyy. Ovihälytys on kytketty ympärivuorokautisen palveluasumisen yöhoitajan puhelimeen ja yöhoitaja ilmoittaa tarvittaessa turvapalveluille yhteisöllisen asumisen asiakkaan poistumisyhteyksestä rakennuksesta. Yöhoitaja näkee myös ulko-ovien turvakameroiden reaaliaikaisen kuvan.

Hätäensiapukoulutuksia toteutetaan säännöllisesti. Jokainen työntekijä on käynyt hätäensiapukoulutuksen. Palvelukeskus sai vuonna 2019 lahjoituksena defibrillaattorin ja henkilöstölle annettiin laitteeseen käyttöönottokoulutus.

7.1.1 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Kettumäen palvelukeskuksen on terveydensuojelulain 763/1994 2 §:n mukaan tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä omavalvonnalla. Yksikössä noudatetaan terveydensuojelun antamia ohjeita ja kehotuksia. Huomiota kiinnitetään esimerkiksi sisäilman lämpötilaan ja kosteuteen. Ikääntyneiden asumispalveluissa voimakas ilmanvaihto aiheuttaa vedon tunnetta, mutta riittävästä ilmanvaihdosta huolehditaan. Kiinnitämme erityistä huomiota kulkuväylien ja tilojen valaistukseen ja valaistuksen riittävyys. Riskikohteita on tunnistettu ja niihin on mietitty hallintakeinoja riskien minimoimiseksi. Kiinteistöhuolto vastaa korjaustoimenpiteistä. Palvelukeskuksessa tehdään yhteistyötä työsuojelun kanssa, edellinen tarkastus tehtiin 2024. Työterveyshuollon kanssa yhteistyö on jatkuvaa. Terveydensuojelu tekee vuosittain käyntejä palvelukeskukselle. Toiminnanjohtaja toimii em. yhteistyötahojen yhteyshenkilönä ja sopii esimerkiksi tarkastuskäynneistä. Henkilökunnan ja asiakkaiden huomaamat korjauskohteet ja epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman pikaisesti. huomioidaan ja korjataan.

7.2 Henkilöstö

7.2.1 Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys

Yhteisöllisen asumisen yksikössä toimii vakituisissa tehtävissä yksi sairaanhoitaja, kolme lähihoitajaa ja yksi kodinhoitaja. Lisäksi yksikössä on arkisin geronomi (0,5 htv) sekä fysioterapeutin palvelut tarvittaessa.

Yhteisöllisessä asumisessa ei ole lainsäädäntöön perustuvaa henkilöstömitoitusta. Henkilöstömäärä tulee kuitenkin olla sellainen, että sillä pystytään vastaamaan asiakkaiden palvelutarpeeseen. Yhteisöllisessä asumisessa asiakkaiden palveluiden tarpeet voivat vaihdella suuresti. Oleellista on, että asiakkaiden palvelutarpeeseen kyetään vastaamaan siten, että varmistetaan asiakasturvallisuuden toteutuminen. Asiakkaiden palvelutarvetta seurataan tiiviisti ja mikäli asiakkaan toimintakyvyssä ja palvelujen tarpeessa tapahtuu muutos, olemme viipymättä yhteydessä hyvinvointialueen asiakasohjaukseen, jossa asiakkaalle tulisi tehdä palvelutarpeen arviointi, asiakassuunnitelman päivitys ja ilmoittaa Kettumäen palvelukeskukselle päätökset myönnettävistä palveluista.

7.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Yhteisölliseen asumiseen palkattaessa uusia työntekijöitä otetaan tarkasti huomioon henkilön oikeus toimia ikääntyneiden asumispalveluissa sekä hänen soveltuvuutensa ja luotettavuutensa hoitotyöhön. Hoivapalvelujohtaja tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki). Poissaolevan työntekijän tilalle palkataan aina sijainen. Palvelukeskuksessa on oma sijaisryhmä, josta löytyy henkilöt, jotka ovat ilmoittaneet halukkuutensa tehdä lyhytaikaisia sijaisuuksia. Jos sijaisia ei ole saatavilla, pyydetään palvelukeskuksen omia

työntekijöitä, jotka omasta tahdostaan haluavat tehdä ylityötä tekemään ylimääräisen vuoron. Esimiehen ollessa pois iltaisin ja viikonloppuisin, yksikön hoitajat tarvittaessa huolehtivat sijaisjärjestelyistä sovitun kirjallisen toimintamallin mukaisesti.

Pidempiin poissaoloihin henkilöstöä rekrytoidaan pääsääntöisesti TE-palvelujen sivuilla, mutta hoivapalvelujohtaja saa jonkin verran yhteydenottoja sähköpostitse tai puhelimitse. Kaikki sijaiset haastatellaan ja heiltä tarkastetaan todistukset sekä oikeudet toimia sosiaalipalveluissa. Tietoa halukkaista työntekijöistä saadaan myös omalta henkilöstöltä tai työssäoppimisjaksolla olevilta opiskelijoilta. Lähtökohtaisesti tiettyä ammattinimikettä sijaistaa samalla nimikkeellä oleva henkilö. Palvelukeskuksessa on ajantasainen lista sijaisista ja jos mahdollista käytetään tuttuja, pitkäaikaisia sijaisia. Hoivapalvelujohtaja tarkistaa Terhikki- tai Suosikki-rekisteristä kaikkien hoitotyöntekijöiden tiedot. Hoivapalvelujohtaja varmistaa myös, että kaikilla hoitotyöntekijöillä on voimassa olevat lääkeluvat.

7.2.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Yhteisöllisen asumisen uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään työhön. Perehdytys annetaan myös pitkään tehtävistä poissaolleille työntekijöille. Yksiköllä on perehdytysuunnitelma, joka päivitetään vähintään kerran vuodessa, mutta tarvittaessa useammin. Kun uusi työntekijä aloittaa työskentelyn, hänen työtehtävistään riippuu perehdytysajan pituus. Pääsääntöisesti työntekijällä on kahden viikon perehdytysaika, mutta joskus perehdytystä voidaan jatkaa pidempäänkin. Perehdytysajan työpanosta ei lasketa henkilöstömitoitukseen. Jokaiselle uudelle työntekijälle tai opiskelijalle nimetään henkilökohtainen perehdyttäjä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tulee lakisääteisesti ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajan velvollisuus on mahdollistaa heidän täydennyskoulutautumisensa. Tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen. Palvelukeskuksen henkilöstölle laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma. Osa koulutuksista pidetään työpaikkakoulutuksina, muutoin henkilöstö osallistuu ulkopuoliseen koulutukseen. Vuosittain käytävissä kehityskeskusteluissa tulee esille koulutustarpeita esim. vastualueen osalta. Nämä huomioidaan koulutussuunnitelmaa laadittaessa.

7.3 Toimitilat

Kettumäen palvelukeskuksen asiakkaille tarkoitettut yhteistilat sijaitsevat rakennuksen ensimmäisessä kerroksessa. Asiakkaiden käytössä on iso ruokasali, jonne on sijoitettu kaikille yhteinen tv-nurkkaus. Palvelukeskuksen vanhalla puolella sijaitsevat asiakkaiden esteettömät pesu- ja saunatilat. Sosiaalista toimintakykyä edistävää toimintaa järjestetään pääasiassa isossa Väentupa-nimisessä tilassa. Tila toimii asiakkaiden yhteisenä oleskelutilana ja pääosa kaikista tapahtumista järjestetään siellä. Yhteisiä tiloja käyttävät asiakkaat, omaiset ja läheiset sekä ulkopuoliset esiintyjät, vierailijat ja vapaaehtoistoimijat.

Yhteisöllisessä asumisen asiakkaille on 23 asuntoa. Asunnot sijaitsevat palvelukeskuksen ns. uudella puolella, jossa kolmannessa kerroksessa on viisi pariskunnille soveltuvaa asuntoa, sekä vanhalla

puolella toisessa ja kolmannessa kerroksessa, jossa on 18 asuntoa. Näistä kaksi soveltuu pariskunnille. Asiakkaiden asuntoihin pääsee tilavilla hisseillä tai käyttämällä turvallisia portaikkoja. Jokaisella asiakkaalla on oma asunto, jonka yhteydessä on kylpyhuone ja wc. Asiakas sisustaa asuntonsa ja kalustaa asunnon itselleen mieleiseksi. Asiakkaat ovat vuokrasopimuksella huoneessaan, eikä hänen poissa ollessa asuntoa käytetä. Kettumäen palvelukeskuksen asiakkaille tarkoitettut tilat ja varusteet ovat ikääntyneille asiakkaille tarkoitettuja ja kaikissa tiloissa on mahdollista liikkua apuvälineiden avulla tai avustettuna, esteettömästi ja turvallisesti. Yksikössä on henkilökunnalle toimistotila ja lääkehuone. Palvelukeskus sijaitsee Kuusankosken keskustan alueella. Asiakkaiden ulkoilua varten alueella on helppokulkuiset reitit liikkua kaikkina vuodenaikoina.

7.4 Teknologiset ratkaisut

Yhteisöllisessä asumisessa asiakkaat saavat liikkua vapaasti palvelukeskuksessa ja sen ulkopuolella. Huolehdimme kuitenkin asiakkaiden turvallisuudesta erilaisin keinoin. Palvelukeskuksen ulko-ovilla on kulunvalvontakamerat, koska käytännössä henkilökunnan on voitava varmistua, että yhteisöllisen asumisen asiakas on turvallisesti kotonaan esimerkiksi ilta- ja yöaikaan. Asiakkailla on käytössään asunnossa sijaitseva hoitajakutsulaite ja ranneke. Asukasturvallisuuden lisäämiseksi yksikössä on viisi siirrettävää turvamattoa, joiden ilmoitukset tulevat yhteisöllisen asumisen hoitajille ja yöaikaan ympärivuorokautisen palveluasumisen yöhoitajalle. Lisäksi yhteisöllisen asumisen hoitajan poistuessa iltavuorosta, hän laittaa ulko-ovien hälytyksen päälle. Ovi- tai mattohälytyksen tullessa yöaikaan, yöhoitaja ilmoittaa asiasta vartijapalveluun, josta tulee vartija tarkastamaan tilanteen. Tarvittaessa paikalle kutsutaan Kymenlaakson hyvinvointialueen kotihoidon yöpartio. Kameravalvonnasta on laadittu rekisteriseloste ja tallenteita saa katsoa vain rekisteriselosteesta nimetyt henkilöt. Kameroiden reaaliaikainen kuva näkyy ATK-huoneessa sekä ympärivuorokautisen palveluasumisen toimiston näytöltä. Rekisteriseloste löytyy palvelukeskuksen ilmoitustaululta.

Asukasturvallisuudesta vastaa Hoitajakutsu.fi ja turvapuhelinten toimintavarmuudesta vastaa hoivapalvelujohtaja Piia Hämäläinen, puh. 040 149 0716, piia.hamalainen@vhy.fi.

7.3.2 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Yhteisöllisen asumisen asiakkailla on terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita paljon käytössään. Laitteita ovat esimerkiksi pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Yhteisöllisen asumisen asiakkaat saavat tarveharkintaan perustuvat henkilökohtaiset, omaan käyttöön tarkoitettut, apuvälineet Kymenlaakson hyvinvointialueen apuvälineyksiköstä, joka vastaa myös niiden huollosta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus poistaa käytöstä ja tehdä ilmoitus viallisesta terveydenhuollon laitteesta. Asiakkaalla voi olla käytössä myös omia apuvälineitä, joiden huollosta vastaa asiakas tai hänen läheisensä. Palvelukeskuksella on myös omia, kaikkien asiakkaiden käyttöön tarkoitettuja apuvälineitä, jotka huolletaan yksikön terveydenhuollon laitteista laaditun suunnitelman mukaan. Hoitajat ja fysioterapeutit opastavat asiakasta tarvittaessa apuvälineen käytössä. Asiakkaan apuvälinetarpeen arvioi hänen vastuuhoitajansa yhteistyössä fysioterapeutin kanssa.

Terveydenhuollon laitteisiin liittyvissä vaaratilanteissa henkilökunta täyttää vaaratilanteesta tapahtumailmoituksen, joka toimitetaan hoivapalvelujohtajalle. Rikkoutunut laite poistetaan käytöstä ja tilataan välittömästi huolto laitteelle tai hankitaan uusi.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa hoivapalvelujohtaja Piia Hämäläinen, puh.040 149 0716, piia.hamalainen@vhy.fi. Kymenlaakson hyvinvointialueen apuvälineistä ja terveydenhuollon laitteista vastaa hyvinvointialueen apuvälinekeskus p. 05 220 2120.

Henkilökunnan tulee tehdä HaiPro-ilmoitus tilanteissa, jos terveydenhuollon laitteissa tai tarvikkeissa, tai niiden käyttöön liittyvissä vaaratapahtumissa. Lisäksi terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus Fimealle niin pian kuin mahdollista osoitteeseen: https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoitukset-ja-hakemukset

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu käytännössä lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta (EU) 2016/679 ja sen lisäksi kansallista tietosuojalakia (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-asetusta.

THL on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvasuunnitelman ja tietosuojan omavalvonnasta. Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. Jokainen Kettumäen palvelukeskuksen työntekijä allekirjoittaa potilas- ja asiakastietojärjestelmien käyttö- ja salassapitosopimuksen. Työntekijä sitoutuu noudattamaan sitoumusta kaikkien potilas- ja asiakastietojen osalta ja työntekijä on tietoinen, että yhteisöllisen asumisen asiakkaat ovat Kymenlaakson hyvinvointialueen asiakkaita. Lisäksi henkilökunta sitoutuu noudattamaan yhdistyksen omaa tietosuojaa- ja tietoturvaohjeistusta. Allekirjoittaessaan työsopimuksen työntekijä sitoutuu salassapitovelvollisuuteen, joka jatkuu myös työsuhteen päättymisen jälkeen. Työntekijä on sitoutunut noudattamaan EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta. Jokaisen työntekijän perehdytyksen yhteydessä käydään läpi Kuusankosken Vanhainhuoltoyhdistys ry:n sekä Kymenlaakson hyvinvointialueen tietosuojaa- ja -turvaan liittyvät ohjeet. Tietoturvakoulutus on kaikille pakollinen.

Tietosuojavastaava on Lea Helminen, puh. 044 722 5044, lea.helminen@vhy.fi. Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste. Kymenlaakson hyvinvointialueen tietosuojavastaava: Marita Meriluoto, tietosuojaa@kymenhva.fi, puh. 040 489 8436.

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Kettumäen palvelukeskuksessa potilas- ja asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla ja jokainen potilas- ja asiakastyötä tekevä perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen. Jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä, jonka vastuulla on perehdyttää yksikössä käytössä oleviin kirjaamisjärjestelmiin. Yhteisöllisessä asumisessa on kaksi tietokonetta sekä tarvittaessa saatava kannettava tietokone. Jokaisella hoitajalla on vuorossaan velvoite kirjata asiakkaiden terveydenhuoltoon ja sosiaalihuollon toteuttamiseen liittyvät tapahtumat joko asiakastietojärjestelmä Sofiaan tai Kymenlaakson hyvinvointialueen potilastietojärjestelmä Terveys-Lifecareen. Jokainen työntekijä kirjaa työvuorossaan asiakkaan hoitoon ja huolenpitoon liittyvät asiat viipymättä. Henkilökunta on osallistunut Kymenlaakson hyvinvointialueen järjestämiin kirjaamiskoulutuksiin ja yksikössä on käytössä kirjaamiskoulutuksen tallenteet.

Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste:

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Kuusankosken Vanhainhuoltoyhdistyksen hallitus on asettanut keskuudestaan palvelujen ja toiminnan kehittämistoimikunnan, joka tekee ainakin puolivuositain suunnitelman koko palvelukeskuksen toiminnan kehittämisestä. Kehittämistarpeita kerätään asiakkailta, henkilökunnalta sekä riskienhallinnan kautta esiin tulleiden kehittämistarpeiden pohjalta. Kehittämisehdotuksia tehdään jokaiselle toimintayksikölle. Kehittämistarpeita ja toimenpiteitä päivitetään ympärivuorokautisen palveluasumisen omavalvontasuunnitelmaan, jossa huomioidaan yksikön erityispiirteet. Lisäksi Kuusankosken Vanhainhuoltoyhdistys ry:llä on yhteinen toimintasuunnitelma ja turvallisuussuunnitelma ja joita noudatetaan soveltuvin osin myös yhteisöllisessä asumisessa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

21.11.2024

Allekirjoitus



Heidi Uitto

Toiminnanjohtaja