



Humana

Humana

TOIVONTUPA

omavalvontasuunnitelma

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	5
2.1	Palveluiden laadun edellytykset	5
2.2	Vastuu palveluiden laadusta	5
2.3	Toimeenpano	5
2.4	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	5
3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	5
3.1	Palvelut	6
3.2	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet	6
3.3	Toimintaa ohjaavat arvot	6
4	Omavalvonnan toimeenpano	8
4.1	Riskienhallinnan vastuut	8
4.2	Riskien tunnistaminen ja raportointi	9
4.3	Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien/puutteiden käsittely	10
4.4	Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen	10
4.5	Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus	11
4.6	Ostopalvelut ja alihankinta	12
4.7	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	12
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	12
5.1	Hoito, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma	12
5.2	Osallisuus ja tiedonsaantioikeus	13
5.3	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	14
5.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu	15
5.5	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	15
5.6	Asiakkaan oikeusturva	16
5.7	Omaohjaaja/Omatyöntekijä	18
6	Palvelun sisällön omavalvonta	18
6.1	Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta	18
6.2	Ravitsemus	19
6.3	Hygieniakäytännöt	19
6.4	Infektioiden torjunta	20
6.5	Kestävä kehitys	21
6.6	Terveysten- ja sairaanhoito	21
6.7	Lääkehoito	22
6.8	Monialainen yhteistyö	22
7	Asiakasturvallisuus	23
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	23
7.2	Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvonta	23
7.3		24
7.4	Henkilöstön rekrytointin periaatteet	24
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	24
7.6	Henkilöstön riittävyyden seuranta	25
7.7	Toimitilat	26
7.8	Teknologiset ratkaisut	26
7.9	Lääkinnälliset laitteet	26

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	27
8.1 Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä	27
8.2 Asiakastyön kirjaaminen	27
9 Selvitys seurannasta ja kehittämisestä	28

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot

Yksityinen palveluntuottaja

Palveluntuottajan nimi: Toivolanranta Oy

Y-tunnus: 0859903-8

Palveluyksikön perustiedot

Nimi: Toivontupa

Katuosoite: Visalantien 304

Postinumero: 84100 Postitoimipaikka: Ylivieska

Sijaintikunta: Ylivieska

Vastuuhenkilö: yksikönpäällikkö Anu Määttä

Puhelin: 040 6690 658

Sähköposti: anu.maattala@humana.fi

Palvelumuoto: Mielenterveyskuntoutujien tehostettu asumispalvelu, 18 paikkaa

Henkilöstömäärä: 10,20

Rekisteröintitiedot

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 31.10.2022

Palveluala, joka on rekisteröity: luvanvaraiset palvelut/asumispalvelut/tehostettu palveluasuminen-mielenterveyskuntoutujat

Hyvinvointialueet, joilla palvelua tuotetaan: Pohde

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

2.1 Palveluiden laadun edellytykset

Toivontuvalla on käytössä laadunhallinnan työkaluna Gurufield, Rai-arviointi, Roidu-asiakastytyväisyyskysely sekä henkilöstökyselyt. Laatua pidetään yllä päivittäin niin, että tilaajan kanssa tehdyt sopimukset ja kriteerit täyttyvät.

2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Toivontuvan toiminnasta vastaa yksikönpäällikkö. Hänen vastuulla on, että palvelut täyttävät säädetyt kriteerit. Yksikössä on käytössä laadun varmistamiseksi viikoittain tiimipalaveri, kuukausittain henkilöstöpalaveri sekä alueellinen johtoryhmätyöskentely. Yksikönpäällikkö osallistuu asiakkaiden hoitoa koskeviin palavereihin ja on osa moniammatillista tiimiä.

2.3 Toimeenpano

Omavalvonnan suunnittelusta ja toteuttamisesta vastaa yksikön päällikkö yhdessä Toivontuvan henkilökunnan kanssa. Henkilöstöpalavereissa päivitetään omavalvontasuunnitelmaa sekä yhteisissä kehittämispäivissä. Omavalvontasuunnitelmasta ja seurannasta vastaa yksikön päällikkö. Suunnitelman päivytyksen jälkeen jokainen työntekijä vahvistaa suunnitelmaan sitoutumisen allekirjoituksellaan. Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytysohjelmaa.

2.4 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Toivontuvan omavalvontasuunnitelma on julkinen. Se on nähtävillä kaikille yleisissä tiloissa kirjahyllyssä. Suunnitelma on julkaistu myös yksikön internet sivuilla. Päivitys ja seuranta tapahtuu vähintään 4 kertaa vuodessa yksikön päällikön johdolla muun työryhmän kanssa. Jokainen työntekijä kuittaa päivitetyn omavalvontasuunnitelman allekirjoituksella seurantalomakkeelle.

Hyvän Kohtelun suunnitelma sekä itsemäärämissuunnitelma on osa omavalvontaa ja ne päivitetään vähintään kerran vuodessa. Niiden päivitys tapahtuu mm. asiakaspalautteiden perusteella sekä yhteisissä kotikokouksissa asiakkaiden kanssa.

3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

3.1 Palvelut

Toivontupa tuottaa mielenterveyskuntoutujien ympärivuorokautista kodinomaista asumispalvelua. Asiakaspaiikkoja on 18

3.2 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

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

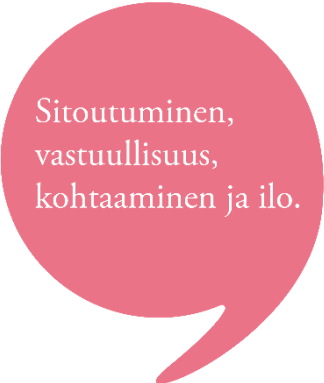
Tavoitteena on tukea asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia tarjoamalla mielekkään elämän, oireiden hallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämisen mahdollisimman tehokkaasti. Kohtaamme jokaisen asiakkaan yksilönä, jolloin on mahdollista ottaa jokaisen sen hetkiset voimavarat ja toimintakyky huomioon suunnitellessa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

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

3.3 Toimintaa ohjaavat arvot

Sitoutuminen

Sitoutumisella tarkoitetaan työntekijän positiivista asennetta omaa organisaatiotansa, työyhteisöä, sen toimintatapoja ja arvoja kohtaan. Siinä korostuu tahto ja halu olla mukana. Sitoutuminen on hyvän asiakaslähtöisen työn ja asiakkaiden tarpeiden tukemisen perusta.



Sitoutuminen,
vastuullisuus,
kohtaaminen ja ilo.

Sitoudumme työskentelemään parantaaksemme palveluita käyttävien asiakkaidemme hyvinvointia ja huomioimaan heidän tarpeensa ja toiveensa, jotta jokainen heistä voisi elää mahdollisimman hyvää, turvallista ja mielekästä elämää. Meillä on vahva halu löytää joustavasti ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin, sillä välitämme aidosti asiakkaistamme. Tuotamme palvelut sovitun mukaisesti, ammattimaisesti ja huolella loppuun saakka. Työnantajana Humana sitoutuu huolehtimaan työhyvinvoinnista ja -turvallisuudesta. Toivontuvalla työntekijät saavat käyttää työssään omia vahvuuksiaan, kiinnostuksen kohteitaan ja persoonallisuuttaan. Toivontuvalla saa töihin tullessaan ottaa mukaan paitsi sydämensä, myös aivot.

Vastuullisuus

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

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

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

Humana ei tyydy hoitamaan vain omaa tonttiaan vaan haluaa olla aktiivisesti kehittämässä koko toimialaa, luomassa uusia, vaikuttavampia toimintamalleja sekä nostamassa toimialan keskeisiä teemoja yhteiskunnalliseen keskusteluun.

Kohtaaminen ja ilo

Työmme tarkoitus on auttaa asiakkaita elämään mahdollisimman hyvää elämää. Työn merkitys tulee todeksi jokapäiväisissä kohtaamisissa. Kohtaamme ihmiset arvostavasti heidän itsemääräämisoikeutensa kunnioittaen ja luomme kohtaamisessa myönteistä energiaa. Hyvään kohtaamiseen tarvitaan keskittymistä, läsnä olemista, välittämistä, toisen kuuntelemista ja ymmärtämistä, huomioiden ihmisen yksilöllinen elämänsä. Näin mahdollistuu kohtaamisen ilo.

Työyhteisön hyvä ilmapiiri heijastuu asiakaskohtaamisiin, joten myös sen vuoksi yksikön päällikön yksi tärkeimmistä johtamistehtävistä on huolehtia hyvästä työilmapiiristä Toivontuvalla. Kohtaamisen ilo saa näkyä myös Toivontuvan keskinäisissä vuorovaikutustilanteissa.

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

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

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

4 Omavalvonnan toimeenpano

4.1 Riskienhallinnan vastuut

Yksikön päällikön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Yksikön päällikkö vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Hänellä on myös päävastuu myönteisen asenne ympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuuden ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Toivontuvan henkilöstöltä vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Riskien ja poikkeamien tunnistaminen, niistä ilmoittaminen sekä dokumentointi ja toimenpiteiden seuranta kuuluu koko yksikön henkilöstön vastuulle. Työntekijällä on velvollisuus nostaa esille työssä havaittuja epäkohtia, riskejä ja vaaroja. Gurufield-ilmoituksen tekee se työntekijä, joka riskin tai poikkeaman havaitsee. Joka kuukausi tulleet Gurufield-ilmoitukset käsitellään yksikön päällikön johdolla ja palvelukodin toimintatapoihin tehdään tarvittavia muutoksia, jotta tilanne voitaisiin estää jatkossa.

4.2 Riskien tunnistaminen ja raportointi

Toivontuvalla riskien tunnistaminen ja kartoitus on osa jokapäiväistä työtä, turvallisuutta ja laatua havainnoidaan kaiken arjen toiminnan lomassa. Vuosittain tehdään riskiselvitys työn haitta- ja riskitekijöistä ja työntekijöiden hyvinvointia seurataan ja arvioidaan vuosittaisella työhyvinvointi kyselyllä. Säännöllisten turvakävelyiden avulla havainnoidaan toimintaympäristöä ja sen mahdollisia riskejä. Työpaikkaselvityksiä, tilojen tarkastuksia sekä sisäisiä auditointeja tehdään myös säännöllisesti. Yksikön ulkopuolisina yhteistyökumppaneina riskien tunnistamisessa toimii työterveyshuolto, hyvinvointialueiden asiantuntijat, apteekin henkilökunta ja kiinteistön huoltohenkilö. Riskiselvityksestä löytyvät riskien kuvaukset sekä toimenpidelistaus. Riskit liittyvät mm. henkilöstöön ja asiakkaisiin, lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen (nämä kuvattu tarkemmin lääkehoitosuunnitelmassa), tietosuojan- ja tietoturvaan, palvelun tuottamiseen ja hoitoon, yksikön tai toiminnan tiloihin, tiedottamiseen, ympäristöön sekä muihin mahdollisiin ulkopuolelta tuleviin tekijöihin. Työntekijöiden velvollisuus on tehdä Gurufield ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta, riskistä tai vaaratilanteesta. Tilanteessa tulee ensisijaisesti toimia tilanteen edellyttämällä tavalla välittömän turvallisuuden varmistamiseksi.

Toivontuvalla asiakasturvallisuuden kannalta isoin riski on asiakkaiden psyykkisen terveydentilan nopeat muutokset. Yksikössä on laaja kirjo erilaisia mielenterveyssairauksia sairastavia asiakkaita, joiden oireisto voi olla hyvinkin yksilöllistä. Tähän on reagoitu kouluttamalla työntekijöitä tunnistamaan eri psyykkisten sairauksien oireita sekä hoitamaan niitä parhaalla mahdollisella tavalla.

Konkreettisia arjen työkaluja riskien tunnistamiseen ja hallintaan Toivontuvalla:

- Palo- ja turvallisuussuunnitelma
- poikkeusolosuhteisiin varautumisen suunnitelma, valmiussuunnitelma
- Gurufield-ilmoitukset, jotka käsitellään säännöllisesti työyhteisössä.
- Retkisuunnitelmien laatiminen
- Päivittäinen raportointi asiakkaiden terveydentilasta
- Säännöllinen palautteen kerääminen tilaajalta, asiakkailta, omaisilta ja henkilökunnalta.

4.3 Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien/puutteiden käsittely

Toivontuvalla riskienhallintaan kuuluu jatkuva ennaltaehkäisevä ja turvallisuutta vahvistava työote. Henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, aktiivista kehittämistä sekä paineensietokykyä elää jatkuvassa muutoksessa asiakkaiden tarpeiden mukaan. Yksikön päällikkö vastaa riskien käsittelystä, jatkotoimenpiteiden määrittelystä ja seurannasta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus noudattaa annettuja ohjeita.

Jokainen työntekijä pääsee henkilökohtaisilla tunnuksilla tietokoneelle ja sitä kautta Gurufield-järjestelmään. Käytön opastus on osa uuden työntekijän perehdytystä. Ilmoituksista tulee tieto yksikön päällikölle välittömästi sähköpostilla, joka arvioi tuleeko tilanteeseen puuttua välittömästi ja millä toimenpiteillä. Mikäli ilmoitus ei katsota välittömästi puuttavaksi se käsitellään henkilöstöpalaverissa, jossa ilmoitukseen kirjataan toimenpiteet ja seuranta prosessi. Gurufield-ilmoitukset tehdään anonymisti, jotta niiden tekemisen sisältö ei henkilöidy. Metsärinteellä on avoin puhumisen kulttuuri, jonka vuoksi kaikkia joita ilmoituksen sisältö koskee informoidaan rehellisesti ja mahdollisimman nopeasti.

Yksikköön tehdyistä valvonta tarkastusten pöytäkirjat sisällöt sekä auditointi dokumentit käydään henkilökunnan kanssa läpi henkilöstöpalaverissa. Niiden avulla yksikön toimintaa pyritään kehittämään entistä laadukkaammaksi ja turvallisemmaksi.

4.4 Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan toimivuutta seurataan Gurufield-järjestelmästä saadulla raportointi ohjelmalla, josta nähdään esim. toistuuko sama riski toimenpide muutoksista huolimatta. Toivontuvalla tehdään säännöllisesti itsearviointeja, jotka tukevat omavalvontaa. Itsearviointit tekee yksikön päällikkö. Nämä tehdään Parus-toimintajärjestelmään 2 kertaa vuodessa ja niiden tuloksia käydään läpi yhdessä alueellisessa johtoryhmässä, jotta muutkin yksiköt voivat oppia ja kehittää omia prosesseja. Roidu asiakastytyväisyyskyselyjä tehdään kahden kuukauden välein ja niiden tulokset käydään koko henkilöstön kanssa läpi.

Työntekijät osallistuvat omavalvontasuunnitelman laatimiseen, riskien arviointiin ja turvallisuutta tukevaan suunnitteluun ja toteuttamiseen. Henkilöstöpalaverissa käydään uudet toimintaohjeet läpi. Riskienhallintaa tuetaan myös yksikön koulutussuunnitelmassa olevilla koulutuksilla ja jokaisella työntekijällä tulee olla voimassa olevat lääkeluvat, ensiapukoulutus, GDPR-koulutus ja hygieniapassi. Yksikössä käydään myös säännöllisesti aggressiivisen asiakkaan kohtaamisen koulutuksia, joissa korostetaan riskien tunnistamista ja niiden hallintaa.

4.5 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstöllämme on lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ mukaisesti velvollisuus ilmoittaa palvelukodin yksikön päällikölle, jos hän huomaa tehtävässään tai saa tietoonsa asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan. Näitä voivat olla esimerkiksi asiakasturvallisuuden puute, asiakkaan kaltoinkohtelu tai toimintakulttuuriin sisältyvä vahingollinen toiminta. Ilmoitus tehdään Gurufieldiin valitsemalla tapahtuneelle sopiva tapaus tyyppi. Ilmoitus menee käsiteltäväksi ilmoituksen tekijän esihenkilölle.

Yksikön päällikkö ilmoittaa epäkohdasta palvelujärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle toiminnassamme ilmenneistä asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneista epäkohdista sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneista tapahtumista, vahingoista tai vaaratilanteista. Myös sellaisista puutteista, joita ei ole kyetty omavalvonnallisoin toimin korjaamaan Toivontuvalla tulee ilmoittaa palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle. Yksikön päällikön tulee välittömästi ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai uhan poistamiseksi. Ellei asiaan puututa, niin ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintoviranomaiselle. On tärkeää huomioida, että ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Asiakkailla ja omaisilla on oikeus tehdä muistutus tai kannella saamastaan sosiaalihuollon palvelusta.

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas tai hänen omainen voi tehdä muistutuksen yksikön päällikölle tai asiakkaan sosiaalityöntekijälle. Muistutus tehdään kirjallisesti pääsääntöisesti. Hyvinvointialueen nimeämä sosiaaliasiamies voi avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutus käsitellään vakavuudella ja asianmukaisesti. Palvelukodista annetaan kirjallinen perusteltu vastaus kohtuullisessa aikarajassa muistutukseen sekä ryhdytään mahdollisiin kehittämistoimenpiteisiin.

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

Pohjois-Suomen aluehallintoviraston päätoimipaikka :

Postiosoite: PL 6, 13035 AVI

Puhelinvaihe: 0295 017 500

4.6 Ostopalvelut ja alihankinta

Toivontuvalla on käytössä seuraavat ostopalvelut ja alihankinta:

- Kiinteistöhuolto: Vieskan kiinteistöhuolto Oy.
- Ruoka ja keittiötyöntekijä : Fodbar henkilöstö oy
- Entersec: Vartiointipalvelu

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

Alihankintasopimusten sisällöissä otetaan huomioon sisältö-, laatu- ja asiakas turvallisuusvaatimukset. Yhteisissä palaverissa seurataan sopimusten toteutumista.

4.7 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Toivontuvalla on tehty poikkeusolosuhteisiin varautumissuunnitelma sekä valmiussuunnitelma, joka löytyy yksiköstä. Poikkeustilanteissa Toivontuvalla pyritään takaamaan palveluiden katkeamattomuus sekä säilyttämään laadukas palvelu. Huoltovarmuutemme poikkeustilanteissa kohdentuu pääosin henkilöstön riittävään saatavuuteen, sujarusteiden saatavuuteen sekä kiinteistön välttämättömien tarpeiden (sähkö,vesi) riittävyyteen. Valmiussuunnitelmaan on merkitty henkilöstömäärä, joka tulee minimissään olla ja yksikössä on lista sijaisista. Suojavarusteita Toivontuvalla on aina vähintään viikoksi sekä yksikköön on tehty varmuusvarasto elintarvikkeista, välttämättömistä päivittäisistä tavaroista ja hoitotarvikkeista jotka riittävät vähintään 3 päiväksi. Kiinteistöhuolto voi toimittaa tarvittaessa sähkövoimakoneen yksikköön. Veden saanti on turvattu Ylivieskan kaupungin kautta.

Yksikön päällikkö vastaa Toivontuvan valmiussuunnitelman päivittämisestä sekä toimii viranomaisten yhteyshenkilönä mahdollisessa poikkeustilassa.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Hoito, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma

Asiakkaan tullessa Toivontuvalle määritämme hänelle omahoitajan, joka tekee hoitojakson alussa yhteistyössä asiakkaan ja palveluvastaavan kanssa hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma. Hoitojakson alussa asiakasta arvioidaan kahden viikon intensiivijaksolla, jonka pohjalta tehdään RAI-arviointi, jonka mittariston tulkinnan sekä muiden havaintojen pohjalta laaditaan lakisääteinen hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma. Suunnitelma kirjataan asukkaan papereihin, asiakastietojärjestelmä DomaCareen. Suunnitelmaan asetetaan asiakkaalle henkilökohtaisia tavoitteita, joilla pyritään asukkaan hyvinvoinnin, toimintakyvyn, turvallisuuden ym. edistämiseen.

Suunnitelma päivitetään vähintään 3 kk välein tai aina asukkaan voinnin tai toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa. Sekä RAI-arvioinnin että hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laatimisesta vastaa asiakkaalle nimetty omahoitaja.

Omahoitaja informoi muuta työyhteisöä asukkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjatuista tavoitteista ja toimenpiteistä sekä mahdollisista muutoksista asukkaan asioihin liittyen. DomaCareen asiakkaan kohdalle voidaan RAI-ohjelman kautta laittaa "kuvakkeet", jotka kuvastavat asiakkaan henkilökohtaisia tavoitteita. Kuvakkeet helpottavat ja nopeuttavat tavoitteiden havaitsemista ja nopeuttavat kirjaamista.

5.2 Osallisuus ja tiedonsaantioikeus

Hoito, palveluja- ja kuntoutussuunnitelman tekoon osallistuu asiakas ja omahoitaja. Suunnitelmaa tehdessä mukana voi olla myös mahdollisuuksien mukaan läheisiä ja tilaaja edustaja. Hoito, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjataan toimenpiteitä, joilla asiakkaan henkilökohtaiset tavoitteet pyritään saavuttamaan. Tavoitteet pyritään laatimaan niin, että ne ovat realistisia ja asiakas itse sitoutuu niiden saavuttamiseen.

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

Omahoitajan vastuulla on, että asukkaalle tarjotaan kattavasti ja riittävästi tietoa kaikkeen hänen hoitoon ja palveluihin liittyen. Omahoitaja myös varmistaa, että asukas kokee tullessa kuulluksi ja hänen mielipiteensä huomioiduksi palvelun joka vaiheessa. Jokaisella asiakkaalla on myös varahoitaja, joka sijaistaa pidemmät poissaolot.

5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

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

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

Arkipäivinä järjestetään päivittäin toimintatuokioita, joiden sisällöt vaihtelevat ja jokainen asiakas saa osallistua niihin mielensä mukaan. Arkena aamu aloitetaan aamupiirillä, jonka tarkoituksena on tuoda asiakkaille sen päivän tai viikon tärkeää infoa ja toimia samalla asiakkaiden herätteenä kyseiseen päivään. Toimintatuokiot pyritään pitämään mahdollisimman monipuolisina, että jokainen voi osallistua niihin useamman kerran viikossa. Toimintatuokioiden aiheet suunnitellaan viikoksi etukäteen yhdessä asukkaiden kanssa ja asukas näkee päivittäisen tuokion aiheen päiväohjelma taululta. Retkiä, tapahtumia yms. suunnitellaan yhdessä. Myös juhlapäivät ja pyhät huomioidaan palvelukodin toiminnassa. Säännöllisesti järjestään myös kotikouksia (yleensä noin kerran kuukaudessa), joissa käsitellään ajankohtaisia asioita ja suunnitellaan palvelukodin toimintaa. Palvelukodilla on käytössä myös aloitelaatikko, johon asiakkaat voivat kirjoittaa toiveitaan tai kehittämisideoitaan. Ne käsitellään ja käydään läpi kotikouksissa.

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

Kirjaaminen ja raportointikäytännöt on suunniteltu yhdessä asiakkaiden kanssa heitä mahdollisimman hyvin osallistaviksi. Asukkaan ääni tulee yhteenvedoissa aina esille ja ne tehdään pääosin yhdessä, mikä lisää asiakkaiden osallisuuden kokemusta. Myös toiminnan vaikuttavuuden arvioiminen hoitosuunnitelmassa tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa. Päivittäisissä kirjauksissa huomioidaan asiakkaan vointia kokonaisvaltaisesti. Asiakkaalta kysytään päivittäin, miten hän on jaksanut, tai miten hänen päivänsä on sujunut.

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

5.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palautetta yksikön toiminnasta voi antaa jatkuvana, mutta asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti kahden kuukauden välein. Kohderyhmänä on asiakkaat, omaiset ja tilaaja edustajat. Roidu (palautejärjestelmä) on ladattu henkilökunnan puhelimeen, jotta sitä olisi mahdollisimman helppo käyttää. Kyselyn toteuttamisesta Toivontuvalla vastaa nimetyt vastuuhenkilöt. Asiakastyytyväisyyskyselyssä on muutama kysymys, johon asiakkaan on helppo vastata

esimerkiksi hymynaamojen avulla. Palautteen kerääjä lukee tarvittaessa kysymyksen asiakkaalle helpottaakseen vastaamista ja osallistumista palautteen antamiseen. Yksikköön on nimetty Roidu-vastaavat, jotka huolehtivat palautteen keräämisestä asiakkailta sekä omaisilta. Mahdollisesti myös palvelun tilaajan edustajilta. Asiakastytyväisyyskyselyn voi täyttää myös paperisena versiona.

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

Palautteiden pohjalta on kehitetty mm. toimintatuokioita ja niiden monipuolisuutta sekä on mahdollistettu vielä enemmän asiakkaiden osallisuutta päivittäisissä askareissa. Halukkailla asiakkailla on esimerkiksi omat keittiövuorot, jotka tuovat tietynlaista rytmiä päivään ja arkeen. Toimintatuokioita on myös lähdetty suunnittelemaan viikoksi eteenpäin yhdessä asiakkaiden kanssa ja tuokion aihe kirjataan päivä ohjelma tauluun niin, että se on jokaisen asukkaan nähtävillä. Näin asukas tietää mitä päivässä on luvassa ja osaa valita osallistuuko tuokioon.

Yksikön päällikkö saa joka toinen kuukausi Roidu asiakaspalautejärjestelmästä raporttia, jotka käydään henkilöstöpalaverissa läpi. Näiden pohjalta kehitetään toimintaa. Mikäli palaute on vakava poikkeama, joka on/voi johtaa vaaratilanteeseen, siihen puututaan välittömästi.

5.6 Asiakkaan oikeusturva

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää toimipisteen työntekijän tai toimipisteen esihenkilön kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa toimipisteen esihenkilölle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, on alla kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

Muistutus

Sinulla on oikeus tehdä muistutus toimipisteen esihenkilölle tai johtavalle viranomaiselle, mikäli olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai toimipisteen toiminnan laatuun. Muistutuksen voi tarvittaessa tehdä myös läheisesi tai laillinen edustajasi. Muistutuksen vastaanottamisen jälkeen epäkohta tulee heti toimipisteen vastuuhenkilön tietoon ja siihen voidaan puuttua nopeasti. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitus hoitaa.

Muistutuksen vastaanottaja: Yksikön päällikkö Anu Määttä

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 1-4 viikkoa

Sosiaaliasiavastaava

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

Sosiaaliasiavastaavaan voit olla yhteydessä, jos koet tullessi väärin kohdelluksi saamassasi sosiaalihuollon palvelussa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa. Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita pääasiallisesti puhelimitse ja sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Lakeuden, Oulun eteläisen ja Rannikon alue (Haapavesi kuuluu)
puh. 040 135 7946 , puhelinaika ma-pe klo 9-11

Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira

Jos olet muistutusvastauksen jälkeen edelleen tyytymätön, voit tehdä asiasta kantelun aluehallintovirastoon, jossa tutkitaan, onko asiassa toimittu laillisesti ja asianmukaisesti. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun voi tehdä kuka tahansa ja se on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli ja ohjeita kantelun tekemiselle.

AVI:n yhteystiedot: kirjaamo.pohjois@avi.fi Puhelinvaihe: 0295 016 000 Postiosoite: PL 6, 13035
AVI Käyntiosoite: Linnankatu 3, Oulu Avoinna: ma-pe klo 8.00-16.15

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja. Kuka tahansa voi ottaa yhteyttä oikeusasiamieheen, jos kokee, että on kohdeltu huonosti tai epäoikeudenmukaisesti esimerkiksi lastensuojelussa. Oikeusasiamiehelle voi tehdä kantelun kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Oikeusasiamies tutkii tapauksen, jos hän epäilee, että viranomainen on toiminut väärin tai vastoin lakia. Kun asia on tutkittu, saat kirjallisen päätöksen, joka lähetetään sinulle ja sille, jonka toimintaa arvostelit. Kaikki asiat pyritään ratkaisemaan alle vuodessa.

Voit soittaa oikeusasiamiehen kansliaan ja kysyä neuvoa. Puh. 09 4321 (numerosta vastaa "eduskunta - riksdagen") Kerro, että sinulla on asiaa oikeusasiamiehen kansliaan.

5.7 Omaohjaaja/Omatyöntekijä

Toivontuvalla jokaisella asiakkaalla on omahoitaja. Omahoitajan tehtävänä on laatia yhdessä asiakkaan kanssa hänelle yksilöllinen hoito, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma sekä päivittää sitä vähintään 3 kuukauden välein. Hän toimii asiakkaan asioiden hoitajana sekä toimii asiakkaan äänenä, mikäli asiakkaan terveydentila haastaa toimimasta. Omahoitaja on yhteyshenkilö tilaaja edustajan kanssa yhdessä yksikön päällikön kanssa sekä tukee asiakkaan vuorovaikutussuhteita läheisiin. Omahoitaja pyrkii luomaan asiakkaaseen luottamussuhteen, jolloin omahoitaja voi toimia asiakkaan asiantuntijana ja näin ollen varmistamaan, että asiakas saa tarvittavaa tukea ja ohjausta palvelukodilla. Jokaisella asiakkaalla on varahoitaja, joka toimii omahoitajan ollessa esim. lomalla.

Omahoitaja antaa asiakkaalle omahoitaja aikaa, jolloin asiakkaan kanssa tehdään hänelle mielekkäitä asioita tai hoidetaan esim. kausi ostokset tai keskustelut edunvalvojan kanssa. Omahoitaja tekee asiakkaan kanssa yhdessä Rai-arvioin ja huolehtii, että potilastietojärjestelmässä (Domacaressa) on kaikki tarvittava tieto asiakkaan hoitoon liittyen.

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

Kirjaamme huomiot päivittäin jokaisessa vuorossa asiakastietojärjestelmään. Hoitajat tuovat havaintojaan esille tiimipalavereissa sekä akuuteissa asioissa konsultoidaan lääkäreitä.

Pyrimme pitämään päivittäistä toimintakykyä yllä ohjaamalla ja neuvomalla asiakasta suoriutumaan itsenäisesti arkiaskareista ja päivittäisistä toimistaan. Kannustamme, tuemme ja annamme asiakkaalle mahdollisuuden toteuttaa omia vahvuuksiaan. Järjestämme asiakkaille monipuolista toimintaa ja mahdollisuuden tutustua uusiin elämyksiin. Järjestämme asiakkaille myös erilaisia omatoimisuutta tukevia toimintoja, esim. jumppatuokioita, ulkoilua, erilaisia pelejä, piirtely- ja askarteluhetkiä, musiikki- ja karaoke hetkiä sekä tietokilpailuja.

Seuraamme tavoitteiden ylläpitoa ja niihin pääsemistä päivittäisten kirjausten perusteella.

6.2 Ravitsemus

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

Toivontuvalla säännölliset ruokailuajat; aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Tarvittaessa asiakkaalla on mahdollisuus saada syötävää 24/7. Mikäli asiakas ei itse kykene ruokaa hakemaan, hoitajat tarjoilevat ateriat asiakkaille. Hoitajat myös avustavat asiakkaita ruokailussa, mikäli asiakas ei siihen itse kykene. Aterioilla huolehdimme siitä, että kaikilla asiakkailla on oikeus rauhalliseen ruokailuhetkiin. Mahdolliset huomiot ruokailuihin liittyen kirjaamme aina asiakastietojärjestelmään.

Toivontuvalla ruokahuolto ja siivous on ostopalveluna Fodbarilta. Heiltä on yksikössä työntekijä ma-pe klo 8–16. Työntekijä vastaa ruuan tilaamisesta ja valmistamisesta sekä yksikön siisteydestä. Hän valmistelee myös iltapalan ja aamupalan mahdollisimman valmiiksi. Perjantaisin hän laittaa koko viikonlopun ruuat niin valmiiksi kuin mahdollista, joten hoitajien ei tarvitse kuin lämmittää. Toivontuvan yöhoitaja valmistaa aamupuuron höyrypainekattilassa.

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

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

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

6.3 Hygieniakäytännöt

Laadimme asiakkaalle yhteistyössä hänen kanssaan hoitajakson alkaessa viikko-ohjelma, johon suunnittelemme suihkupäivät. Niitä pyritään noudattamaan yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Muistutamme asiakasta suihkusta ja ohjaamme ja avustamme häntä tarvittaessa. Aina suihkussa käynnin yhteydessä huolehdimme puhtaiden vaatteiden vaihdosta. Vaatteiden puhtaudesta huolehdimme muinakin päivinä ja asiakasta kehoitetaan vaihtamaan vaatteita tarvittaessa useamminkin. Myös petivaatteiden puhtaudesta huolehdimme asiakkaan kanssa yhdessä vaihtamalla ne suihkupäivinä tai tarvittaessa useammin.

Asiakkaille hoitotoimenpiteitä tehtäessä käytämme hanskoja ja käsien pesusta huolehdimme usein ja asiakasta avustettaessa suihkussa suojaudumme suojaessulla ja kumisaappailla.

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

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

Yksikön hygienian tasoa seuraa Fodbarin työntekijä. Hän ottaa joka ruuasta näytteen, joita säilytetään näytteille tarkoitettussa pakkasessa. Näin pystymme jäljittämään mahdollisin taudinaiheuttaja lähteen esim. Ruokamyrkytys tapauksessa.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien ennaltaehkäisyssä on ensisijainen toimenpide käsien pesu ja käsidesin käytön seuranta ja opastaminen. Myös porrastetut ruokailuajat ehkäiset tartuntoja. Myös hoitohenkilökunnan siivoukset esim. kosketuspintojen pyyhintä ja saniteettitilojen päivittäinen pesu.

Covid-19 ohjeistus löytyy kansioista, joka on toimistossa.

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

6.4 Infektioiden torjunta

Infektioepidemian ja muiden tarttuvien sairauksien aikana, yksikössä tehostetaan puhtaanapitoa ja etenkin tarttumapintoja ja saniteettitilojen desinfiointia tehostetaan. Sairastuessaan infektioautiini kehoitetaan asiakasta pysymään omassa huoneessa ja välttämään toisten kontaktoimista.

Yksikössä on erilliset epidemia ohjeet ja ne perehdytetään koko henkilöstölle.

Työntekijät perehdytetään toimimaan aseptisesti ja käyttämään riittäviä suojavälineitä oikeaoppisesti. Yksikössä on viikoksi erilaisia suojavälineitä ja niiden käyttöä harjoitellaan säännöllisesti.

6.5 Kestävä kehitys

Kestävä kehitys ja Green care-ajattelumalli on yksi tärkeimmistä Hyvän mielen koti konseptin arvoista. Metsärinteellä lajitellaan jätteet ja pihassa on niille tarkoitettut jäteastiat. Tätä pyritään tuomaan myös asiakkaille esille arkityössä, jotta kestävä kehityksen ajattelumalli tulisi osaksi heidän arkea.

Toivontuvalla kestävä kehitys näkyy mm. seuraavilla asioilla:

- Ruokaa tehdään asiakastarpeen mukaan, jotta hävikkiä tulee mahdollisimman vähän.
- Suositaan kotimaista ruokaa.
- Ajoreittien suunnittelu
- Saunapäivät keskitetyksi.
- Pihavalot säädetään vuoden ajan mukaan.
- Sisävalot led-valoja
- Jääkaappi/pakastin pidetään siistinä, jotta tarve olisi mahdollisimman pientä.
- Pestään astiat, kun kone täynnä.
- Uusitaan vanhat kodinkoneet
- Kierrätetään jäte oikeaoppisesti
- Kestävästä kehityksestä tiedotetaan asiakkaille toimintatuoikoissa ja erilaisissa teemapäivillä.

6.6 Terveysten- ja sairaanhoito

Lääkäripalvelut toteutuvat asukkaan oman kotikunnan mukaan, ellei asiakas ole siirtänyt terveyspalveluitaan yksikön sijainti kuntaan. Kiireellisessä hoidon tarpeessa käytämme Ylivieskan päivytystä tai tarvittaessa soitamme ensihoidon paikalle (112). Yksikössä on erillinen ohjeistus kuolemantapausten varalle.

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

Seuraamme asiakkaiden terveyttä päivittäisten kirjausten avulla sekä hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa päivitettäessä. Erilaiset mittaustulokset kirjaamme asiakastietojärjestelmään, josta ne ovat helposti löydettävissä ja arvioitavissa.

6.7 Lääkehoito

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

Lääkehoidon riskit ja toimintaohjeet on kirjattu Lääkehoitosuunnitelmassa.

6.8 Monialainen yhteistyö

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

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

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

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

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Järjestämme työntekijöille koulutuksia, kuten Ahha-koulutus (aggression hoidollinen hallinta), alkusammutuskoulutus ja teemme poistumisharjoituksia yhdessä asiakkaiden kanssa.

Osana työsuojelun toimintasuunnitelmaa teemme vuosittain ja aina tarpeen mukaan vaarojen/riskien arviointia. Vaarojen/riskien arvioinnissa mahdollisesti havaitut työturvallisuusriskit ja niiden merkitys arvioidaan ja riskien/vaarojen poistamiseksi tai niiden vähentämiseksi laadimme toimenpideaikataulun ja määrittelemme vastuuhenkilöt. Työturvallisuustoimenpiteillä on usein välittömiä vaikutuksia myös asiakasturvallisuuden paranemiseen ja yhtiön toimintaa arvioidaan ja muokataan myös asiakasturvallisuusnäkökohdat huomioon ottaen. Toimisto- ja asiakastiloihin on laadittu poistumissuunnitelmat.

7.2 Terveystoimilain mukainen omavalvonta

Työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa tehdään aktiivista yhteistyötä eri valvontakäyntien ja dokumentoinnin kautta. Niissä arvioidaan työntekemiseen ja tiloihin liittyviä kuormitustekijöitä sekä kartoitetaan terveyshaittaa aiheuttavien riskien hallintaa. Sisäilma, lämpötila ja melu ovat mm. tilojen terveyshuollon liittyviä tekijöitä. Sisäilmaa (ilman laatua) hoitaa kiinteistöhuolto vaihtamalla riittävän useasti ilmanvaihtokoneen suodattimet sekä ilmalämpöpumpun säännölliset huollot. Lämpötila seuranta on useassa eri tilassa, jonka vaihteluun reagoimme. Melu haittaa pyrimme säännöstelemään esimerkiksi yhteisten tilojen televisio voimakkuuden säätämällä. Riskien tunnistamista on tehty työterveyshuollon työpaikkakäynnillä (viimeksi 2/2023) ja niihin on hallintakeinot suunniteltu.

7.3

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

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

Vuorovajaukset pyrimme pääsääntöisesti täyttämään omilla työntekijöillä, mutta tarvittaessa käytämme vakituisia sijaisia. Vuosilomien ja pitkien poissaolojen sijaisuuksiin pyrimme käyttämään pitkäaikaisia sijaisia. Pyrimme rekrytoimaan koko ajan uusia sijaisia ja siinä meitä auttaa hyvä maine työnantajana.

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

7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

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

7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Perehdytämme palvelukodin hoitohenkilöstön asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään työstä poissa olleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm.

itseään määräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilöstön lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

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

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

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

Kaikilla työntekijöillä on käytössä työsuhteensa ajan skhole-verkko oppimisympäristö, jossa on kattavasti alan koulutusta n. 30 minuutin kursseista- 8 h koulutuksiin. Näitä kursseja saa suorittaa oman kiinnostuksensa mukaan ja osa kursseista on koulutus suunnitelmassa nostettu kaikkien opiskeltavaksi. Skholen kautta käydään myös tarvittavat lääkehoidon osaamiskurssit ja kokeet.

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

7.6 Henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön riittävyyden seuranta yksikön päällikkö tekee päivittäin Työvuorovelho työkalun kautta. Sieltä näkee päivä, viikko, lista ja kuukausikohtaiset henkilöstömitoitukset. Mikäli mitoitukset alittuu on hankittava lisä resursseja. Yksikön päällikkö tehdessään 3 viikon listat huomioi päivät, jolloin henkilökuntaa voi tarvita normaalia enemmän. Esimerkiksi asiakkaan tiedossa olevat lääkärin käynnit, neuvottelut tai asioinnit ulkopaikkakunnalle tulee huomioida lisää resursseilla.

Yllättävissä tilanteissa lisäresurssia pyydetään yksikön päälliköltä, jonka vastuulla on hoitaa riittävät resurssit yksikköön.

7.7 Toimitilat

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

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

7.8 Teknologiset ratkaisut

Huolehdimme henkilökunnan turvallisuudesta siten, että työntekijöillä on käytössään yksikön työpuhelin ja vartijakutsu painike, jonka kutsuihin vastaa Security. Ulko-ovet ovat lukittavia. Lääkehuoneeseen on kulunvalvontajärjestelmä ja sinne lätkällä pääsy on vuorossa olevalla lääke vastaavalla. Järjestelmästä voidaan ottaa loki raportti.

7.9 Lääkinnälliset laitteet

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

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan

terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Yksiköstä tulee löytyä Haltijan laiteluettelo, jossa on mainittu tunniste- ja huoltotiedot, kalibrointipäivä ja seuraava kalibrointiajankohta.

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

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä

Asiakastietolain 703/2023 mukaisten vaatimusten (mm. Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja) noudattamisen varmistaminen kuuluu keskeisesti palveluntuottajan omavalvontaan.

Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattava, miten varmistetaan, että palveluyksikössä noudatetaan

tietosuojaan ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Omavalvontasuunnitelmassa on otettava myös huomioon EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta palveluyksikön toiminnasta. MyHumanassa on henkilöstölle tietosuojaan liittyvät ohjeistuksemme.

Humanan tietoturvasuunnitelma on tarkastettu ja päivitetty 1.4.2024 IT- ja kehitysjohtajan Venlakaisa Pursiaisen toimesta. Humanan tietoturvasuunnitelma on ei-julkinen asiakirja. Humanan tietosuojavastaavana toimii Ulla Hirvelä ulla.hirvela@humana.fi 1.8.2022 alkaen.

Yksikön päällikkö vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta. Jokainen uusi työntekijä käy GRPR-koulutuksen ja se tulee käydä kerran vuodessa koko työsuhteen ajan. Humana tarjoaa aktiivisesti koulutuksia tietoturvaan liittyen ja Toivontuvalla on käytössä Humanan oma tietoturvatiimi, joka ohjaa ja neuvoo tietoturva asioissa. Mikäli Toivontuvalla huomataan tietoturvaan liittyen poikkeama, tehdään siitä Gurufiel-ilmoitus ja se käsitellään tietoturvatiimin kanssa ja tilanteen estämiselle tehdään ohjeistus.

8.2 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa yksikössä, kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella.

Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Perehdytämme uuden työntekijän heti työsuhteen alussa olevina perehdytyspäivinä asiakastietojärjestelmä DomaCareen. Kirjaaminen tapahtuu työvuoron puitteissa ja siihen annetaan mahdollisuus ennen työvuoron loppua. Jokaisesta vuorosta pyritään kirjaamaan. Jokaiselle työntekijällä vakituisella/sijaisella/keikkalaisella on omat kirjautumistunnukset, joita voidaan seurata lokitiedoista.

9 Selvitys seurannasta ja kehittämisestä

Toivontuvalla omavalvontaa tehdään arjessa huolehtimalla asiakkaiden turvallisuudesta ja kehittämällä hoitotyötä entistä laadukkaammaksi. Kehitystyö vaatii henkilökunnan sitoutumista ja innovaatiota sekä motivoitumista, johon Toivontuvalla pyritään panostamaan uusien rekrytointien kautta. Toivontuvan yksi vahvuus onkin erittäin sitoutunut henkilökunta, jonka vuoksi sijaisten käyttö kohdistuu eniten loma-aikoihin. Tämänhetkinen henkilökunta on saanut olla Toivontuvan perustamisesta lähtien mukana yksikön toiminnan suunnittelussa, jota muokataan sen hetkisen asiakastarpeiden mukaan.

Syyskuussa on pidetty henkilöstön kehityskeskusteluja. Sisäistä auditointia on ollut muuna muassa Terveystieteiden osuhteiden tarkastuskäynti 7.11.2024 Ylivieskan ympäristöterveydenhuollon yhteistoiminta alueen toimesta. Tarkastuksessa ei ilmennyt epäkohtia. 29.10.2024 oli myös turvallisuuteen liittyvä uhkatilannekoulutus Axe Security Finland Oy:n pitämänä. Henkilöstön työviihtyvyyden kysely We You Me oli 11/24, jossa Toivontuvan tulos oli erinomainen.

Olemme tehostaneet syksyllä 2024 koti kokouksen pitämistä 1 x kuukaudessa ja niistä on tehty kokousmuistiinpanoja, jotka on tulostettu asiakkaille. Näiden kokousten avulla jokaisen asiakkaan ääni pääsee kuuluville, myös niiden jotka eivät ole niin puheliaita. Olemme yhdessä asiakkaiden kanssa laatineet talolle kultaisia sääntöjä, johon kukin on sitoutunut. Olemme tehneet kuntokampanjan, johon melkein kaikki innostuivat lähtemään mukaan. Tavoitteena oli jokaisen polkea kuntopyörällä tai käydä kävelemässä tietty kilometrimäärä. Innostusta riitti ja poljettiin kuntopyörällä niinkin kauas, että päästiin kuvitteellisesti itä-Eurooppaan asti. On herkuteltu yhdessä pizzalla ja pidetty erilaisia teemajuhlia viimeisin on puurojuhla ennen joulua.

Olemme kehittäneet toimintaa ROIDU-kyselyn vastausten pohjalta. Roidu-kyselyt tehdään asiakkaille 2 kuukauden välein. Itse ovat sitä toivoneet, koska kokivat, että kuukauden välein tehtävä kysely ei tunnu niin mielekkäältä. Pidämme henkilökunnan tiimipalaverin 1 x viikko, jossa

käsittellemme esille nousseita asioita liittyen asiakkaiden hoitoon ja huolenpitoon tai ihan yksikön toimintatapoihin ja toimintakulttuuriin. Roidujen pohjalta tartumme aktiivisesti esille nousseisiin kehittämistarpeisiin.

Toivontuvalla Gurufield-ilmoituksia on tehty aktiivisesti ja pyrimme kehittämään toimintaa jo läheltä piti ilmoitusten avulla. Asiakkaan terveydentila voi vaihdella päivän aikana useaan kertaan, joka vaatii aktiivista työtettä esimerkiksi asiakkaan huone turvallisuuden takaamiseksi. Lääkepoikkeamat ovat suurelta osin olleet asiakkaan kieltäytymisiä lääkkeistä. Pyrimme aktiivisesti antamaan asiakkaille yksilöllistä ohjausta ja neuvontaa, jotta saisimme sitoutettua heidät omaan hoitoonsa jossa yhtenä osa-alueena on lääkehoito. Gurufield on myös koettu keinona puuttua epäasialliseen käyttäytymiseen yksikössä, jos sellaista on havaittu. Ilmoituksilla on myös pyritty vaikuttamaan myös työilmapiiriin. Työnohjausta on myös yksikössämme ollut.

Syksyllä 2024 olemme käyneet useita koulutuksia rakenteellisen kirjaamisen osalta. Panostamme edelleen laadulliseen kirjaamis koulutukseen ja odotamme hyvinvointi alueen kanta järjestelmään liittymistä nyt vuonna 2025. Päivitämme ensiaputaitoja ea-koulutuksen avulla keväällä 2025. Teemme sosiaalihuoltolain mukaista prosessien kehittämistä.

10

Päiväys: 8.1.2025

Allekirjoitus: Vuokko Haapakangas

11 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

Hyvän kohtelunsunnitelma

Itsemäärämissuunnitelma