

Humana Mielenterveys- ja päihdepalvelut

Lounatuulikoti Oy Tukiasunnot yksikön omavalvontasuunnitelma

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	4
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	4
	Toiminnallisuuden lupaus:	6
4.	Riskienhallinta	7
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	10
5.1	Palvelutarpeen arviointi sekä hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laadinta ja toteutumisen seuranta	10
5.2	Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laadinta ja toteutumisen seuranta	10
5.3	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	11
5.4	Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt	11
5.5	Asiakkaan asiallinen kohtelu	11
5.6	Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	11
5.7	Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä	12
5.8	Asiakkaan oikeusturva	13
6	Palvelun sisällön omavalvonta	14
6.1	Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta	14
6.2	Ravitsemus	15
6.3	Hygieniäkäytännöt ja siivoussuunnitelma.	15
6.4	Terveyden- ja sairaanhoito	16
6.5	Lääkehoito	16
6.6	Monialainen yhteistyö	16
6.7	Alihankintana tuotetut palvelut	17
7	Asiakasturvallisuus	17
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	17
7.2	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	17
7.3	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	18
7.4	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	18
7.5	Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus	18
7.6	Toimitilat	19
7.7	Teknologiset ratkaisut	19
7.8	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	19
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	20
9	Yhteenvedo Kehittämissuunnitelmasta	20
10	Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit	21
11	Omavalvontasuunnitelman seuranta	21

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen

palveluntuottaja Nimi:

Humana Hoiva Oy

Y-tunnus: 1013647-0

OID-koodi: 1.2.246.10.10136470.10.0

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Äänekoski

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Humana asumispalvelut Lounatuulikoti Oy Tukiasunnot

Katuosoite: Häränvirrantie 8 A 1

Postinumero: [44120](#) Postitoimipaikka:

Äänekoski Sijaintikunta: Äänekoski

Palvelumuoto; Lievästi kehitysvammaiset, mielenterveyskuntoutujat: tuettu asuminen ja yhteisöllinen asuminen

Yksikön päällikkö: Pentti Säde

Puhelin: 040-8257737

Sähköposti: pentti.sade@humana.fi

Toimintalupatiedot

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

Palvelu, johon lupa on myönnetty: 12h asumispalvelu

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 01.11.2010

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

**Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt:
Yksikön päällikkö Pentti Säde ja sairaanhoitaja Johanna Pöyhönen**

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä.
Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään otsikon ja yhteenveto osalta aina silloin, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman on julkisesti nähtävillä Tukiasuntojen ilmoitustaululla siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Suunnitelma löytyy myös Tukiasuntojen kotisivulta.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Tukiasunnot toimii osana Humana asumispalvelut - konsernia ja tuottaa 12h tuettua asumista ja yhteisöllistä asumista erityisryhmille, pääasiasiassa lievästi kehitysvammaisille ja mielenterveyskuntoutujille. Toiminta perustuu lakiin yksityisistä yksityisistä sosiaalipalveluista (22.07.2011/922). Sosiaalihuoltolaki on keskeisin toimintaa ohjaava laki.
Tukiasunnot toimivat Äänekoskella.

Toimisto ja yhteiset tilat ovat osoitteessa HäränvIRRantie 8 A 1 ja asunnot toimiston läheisyydessä. Asiakaspaiikkoja on yhteensä 20 joista kehitysvammaisille on 10 asiakaspaiikkaa ja mielenterveyskuntotujille 10 asiakaspaiikkaa. Henkilökunta on paikalla klo.7:00 - 20:00.

Hoidon tavoitteena on tukea kokonaisvaltaista hyvinvointia tarjoamalla mielekkään elämän, oireiden hallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämisen mahdollisimman tehokkaasti. Palvelukodin toiminta tukee jäljellä olevia voimavaroja antaen iloa, nautintoa ja onnistumisen kokemukseksi. Viriketoiminta painottuu vanhojen kykyjen tunnistamiseen ja ylläpitämiseen, sekä korvaavien taitojen löytämiseen menetettyjen tilalle. Palvelukoti turvaa asiakkaalle myös hyvän perushoidon.

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.

Humana Hoiva Oy:n toiminta nojaa vahvasti sosiaalipalvelujen eetokseen, jonka mukaan toiminta on asiakaslähtöistä, osallistavaa ja ammatillista. Kaikki tehtävä asiakastyö noudattaa sosiaalialan ammattilaisten eettistä ohjeistusta.

(http://www.talentia.isinteksas.com/edocs/julkaisut/eettinen_opas/eettinenopas.pdf).

Asukkaiden kokemusasiantuntijuutta ja vertaistukea hyödynnetään toiminnassamme

Humanan arvot

Sitoutuminen - *Minunkin tekemä*

Sitoutuminen on laadukkaan ja inhimillisen asiakaslähtöisen työn perusta. Sitoudumme olemaan asiakkaidemme tukena ja huomioimaan heidän tarpeensa ja toiveensa, jotta jokainen voisi elää hyvää, turvallista ja itsensä näköistä elämää. Meillä on halu löytää ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin, sillä olemme työssämme motivoituneita ja välitämme aidosti asiakkaistamme. Olemme osa toistemme työympäristöä. Antamalla työyhteisössämme palautetta luomme toistemme työlle merkitystä ja kannustamme jokaista yrittämään parhaansa.

Vastuullisuus - *Erilaisuus on hyvinvointia*

Sosiaali- ja hoivapalveluissa ollaan lähellä yksilön ja perheen elämää, jopa osa heidän arkeaan. Palvelun ja tuen tarjoajalla on erittäin iso vastuu kunnioittaa yksilöä, kuunnella häntä ja vastuu auttaa. Vastuullisuus tarkoittaa käytännön työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun mukaisesti. Työnantajana vastuullisuus tarkoittaa sitä, että huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista. Tunnemme myös vastuumme yhteiskunnasta ja ympäristöstä. Käytämme valtaa vastuullisesti. Kaikissa arkipäivän ratkaisuissa lähtökohtana on visiomme "Jokaisella on oikeus hyvään elämään".

Kohtaaminen - *Huomaa hyvä tänään*

Jokainen hetki ja jokainen kohtaaminen on työssämme merkityksellinen. Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosaamista: miten olemme aidosti läsnä ja osaamme kuunnella, ymmärtää ja huomioida. Työn arvo luodaan jaetuissa hetkissä yhdessä asiakkaan kanssa – asiakkaan kokemus on palvelun laadun tärkein mittari. Ymmärrämme, että sillä mitä teemme, on oikeasti merkitystä ja se vaikuttaa jonkun elämään.

Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Toiminnallisuus tarkoittaa meille aktiivista arkea. Aktiivinen arki rakentuu jokaiselle asukkaalle/asiakkaalle yksilöllisesti laaditusta asiakassuunnitelmasta. Asiakassuunnitelman tarkoituksena on mahdollistaa tavoitteellinen kuntoutuminen kohti itsenäisempää elämää. Tuemme jokaista asukasta/asiakasta hänen oman elämänsä asiantuntijana, kunnioittamalla itsemääräämisoikeutta ja motivoimalla yksilöä oman elämänsä hallitsijaksi.

Toiminnallisuuden lupaus:

1. Hyvän Mielen Kodeissa laadimme henkilökohtaisen kuntoutumista tukevan asiakassuunnitelman. Asiakassuunnitelma tehdään yhteistyössä asukkaan/asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa ensimmäisen kuukauden aikana asukas/asiakassuhteen alettua. Päivitämme suunnitelmat vähintään 4 vuodessa ja tarvittaessa useammin. Laadimme yhteistyössä asukkaan kanssa lyhyen (1 vko- 3kk) ja pidemmän aikavälin (6kk) tavoitteet henkilökohtaiselle kuntoutumiselle.
2. Hyvän Mielen Kodeissa toteutamme kuntoutumisen väliarviointia 3kk kuluttua henkilökohtaisen kuntoutumisen suunnitelman laatimisen jälkeen. Väliarvioinnissa käymme läpi asukkaan/asiakkaan kanssa lyhyenajan tavoitteiden toteutumista ja arvioimme ovatko valitut menetelmät tukeneet tavoitteiden saavuttamista. Lisäksi väliarvioinnissa tarkennamme tulevan 3kk tavoitteet ja menetelmät ennen seuraavaa henkilökohtaisen asiakassuunnitelman päivitystä.

YHTEISÖLLISYYS

Yksiköiden toiminta pohjautuu yhteisöhoitomalliin, joka näkyy päivittäisissä toiminnoissamme. Toteutamme yhteisöpalaverit, ryhmät, päivittäiset ulkoilut ja arjen toiminnot yhdessä huomioiden jokaisen yksilöllisen toimintakyvyn. Yhteisöllisyys rakentuu kohtaamisesta ja toistemme hyväksymisestä. Saamme toisistamme tukea ja voimaa.

Yhteisöllisyyden lupaus

1. Hyvän Mielen Kodeissamme toteutamme joka viikko yhteisöpalaverin, jossa käymme läpi tärkeitä yhteisön asioita ja sovimme yhdessä asukkaiden kanssa tulevaa toimintaa.
2. Hyvän Mielen Kodeissamme elämme aktiivista arkea ja jaamme vastuuta yhteisön sisällä arjen toiminnoista.
3. Hyvän Mielen Kodeissa tuemme liikunnan merkitystä kuntoutumisessa päivittäisillä ulkoiluilla. Ulkoilut toteutamme ohjatusti ja pidemmälle kuntoutuneet voivat toteuttaa ulkoilua itsenäisesti henkilökohtaisen päiväohjelman mukaisesti.
4. Hyvän Mielen Kodeissa tarjoamme kuntouttavaa ryhmätoimintaa. Jokainen koti tarjoaa vähintään kolme ryhmätapahtumaa viikossa aiheita vaihdellen.

TURVALLISUUS

Meille turvallisuus tarkoittaa luottamuksellista hoitosuhdetta, turvallisen asuinympäristön tarjoamista, kuulluksi tulemista sekä ammattitaitoisen ja työhönsä sitoutuneen henkilöstön läsnäoloa.

Turvallisuuspäätös:

1. Hyvän Mielen Kodin asukkaalla on vähintään yksi omaohjaaja, joka perehtyy asukkaan hoitoon tarkemmin. Omaohjaaja esittäytyy uudelle asukkaalle ja käy yhdessä asukkaan kanssa läpi yhteiset Hyvän Mielen Koti-, hoito- ja kuntoutumiseen liittyvät asiat läpi. Omaohjaajan tehtävät on selkeästi kirjattu nähtäville esimerkiksi henkilöstön toimistoon, tietokoneelle tai perehdytyskansioon. Omaohjaajan työtehtäviä käsitellään ja kehitetään kodeissa säännöllisesti esimerkiksi kehittämissäpäivissä.
2. Hyvän Mielen Kodeissa kiinnitämme toiminnassa huomiota ympäristön merkitykseen kuntoutumisessa. Tilat ovat kodinomaisen viihtyisät ja toimintaamme ohjaa Green Care -ajattelu.
3. Hyvän Mielen Kotien asukkaillamme on aina käytettävissä ammattitaitoinen ja työhönsä sitoutunut henkilökunta. Ammatillisuus tarkoittaa meillä psykiatristen sairauksien tuntemusta.

Hyvän Mielen koti- toimintamalli

Hyvän Mielen Kodissa toiminnallisuus tarkoittaa aktiivista arkea, joka rakentuu jokaiselle asukkaalle yksilöllisesti laaditusta asiakassuunnitelmasta.

Asiakassuunnitelman tarkoituksena on mahdollistaa tavoitteellinen kuntouttaminen kohti itsenäisempää elämää. Hyvän Mielen Kodeissa toiminnallisuudella tuetaan jokaisen toimintakykyä ja kuntouttamista.

Toimintamme pohjautuu yhteisöhoitomalliin, jossa arjen toiminnoissa huomioidaan jokaisen yksilöllinen toimintakyky ja yhteisöllisyys rakentuu kohtaamisesta ja toistemme hyväksymisestä. Hyvän Mielen Kodissa saamme toisistamme tukea ja voimaa. Turvallisuus tarkoittaa asumisympäristön tarjoamista, kuulluksi tulemista sekä ammattitaitoisen ja työhönsä sitoutuneen henkilöstön läsnäoloa.

4. Riskienhallinta

Yritys on tehnyt kartoituksen riskeistä, jotka toteutuessaan voivat lamaannuttaa, keskeyttää tai vaarantaa toiminnan jatkuvuuden. Näihin on mietitty toimintasuunnitelmia vahinkojen välttämiseksi ja toiminnan jatkumisen turvaamiseksi.



Viimeisimmän Gurufieldiin tulleen ilmoituksen perusteella, olemme parantaneet asiakasturvallisuutta asentamalla jokaiseen asuntoon ovisilmät. Samoin vartijapainikkeita testaamalla todettu toisen laitteen olevan viallinen. Siitä oltu yhteydessä KST-vartiointi palveluun uusien laitteiden saamiseksi.

Työntekijä kirjaa läheltä piti -tilanteet Gurufield-järjestelmään ja havaitut epäkohdat käydään yhdessä läpi henkilöstöpalaverissa. Työntekijä voi ottaa asian puheeksi myös esimiehen kanssa. Akuutit tilanteet tulee selvittää heti esimiehen kanssa.

Henkilökunnalla on käytössään ohjeistuksia. Mikäli epäkohtia esiintyy, käydään ohjeistuksia henkilöstöpalavereissa läpi ja tarkennetaan ohjeistuksia. Ohjeistuksista tiedotetaan koko henkilöstöä.

Ohjeistuksista tiedotetaan henkilöstöä henkilöstöpalaverissa ja uusi ohjeistus liitetään toimintajärjestelmään. Yhteistyötahoja informoidaan tarvittaessa tai erillisestä pyynnöstä.

Riskien tunnistaminen

Riskienkartoitus on Humanalla säännöllistä toimintaa, jolla tarkoitetaan saatavissa olevan tiedon järjestelmällistä käyttämistä vaarojen tunnistamiseksi sekä ihmisiin, omaisuuteen, ympäristöön tai toimitaan kohdistuvan riskin suuruuden arvioimiseksi. Riskien kartoituksella saadaan esille merkittävimmät uhkatekijät, joille etsitään tarkoituksenmukaisimmat riskienhallintatoimenpiteet.

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ensi sijassa esimiehelle ja kirjaa tapahtuman poikkeamalomakkeelle. Käytössä Gurufield- järjestelmä. Esimies ilmoittaa tapahtumista eteenpäin organisaatiossa sovitun käytännön mukaisesti. (Gurufield-toimintamalli). Epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä keskustellaan osana arkista vuorovaikutusta.

- Työntekijöillä on velvollisuus nostaa esille työssä havaittuja epäkohtia, riskejä ja vaaroja.
- Työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa omasta hyvinvoinnistaan siten, että työkyky säilyy.
- Työntekijöillä on velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvittaessa
- Riskien, epäkohtien ja laatupoikkeamien esille tuomisen foorumina ovat viikoittaiset tiimipalaverit, ympärivuorokautinen ja -vuotinen lähiesimiespäivystys.
- Työntekijät ovat tietoisia lakisääteisestä ilmoitusvelvollisuudestaan

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä käytävä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Haittojen ja vaarojen arviointia ja aktiivisia työsuojelutoimenpiteitä toteutetaan jatkuvasti yhteistyössä esimiesten, työsuojeluvaltuutettujen ja työntekijöiden välillä. Työntekijöitä

kannustetaan nostamaan huomaamiaan tekijöitä esille ja toiveisiin sekä parannusehdotuksiin pyritään vastaamaan nopeasti ja joustavasti. Myös mahdollisiin asiakkaiden tai näiden lähiverkoston tekemiin havaintoihin reagoidaan viipymättä.

Työolojen ja riskien arviointi on yhteistä ja jokapäiväistä toimintaa. Viralliset, vuosittaiset arvioinnit dokumentoidaan ja toteutetaan esimiesten ja henkilöstön kesken.

Haittatapahtumat, mahdolliset työtapaturmat ja läheltä-piti –tilanteet dokumentoidaan yhtiön käytännön mukaisesti ja käydään heti läpi työntekijän ja tämän lähiesimiehen kesken. Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat työtapaturmista vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Mahdollisista vakavista työtapaturmista ilmoitetaan Aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille ja poliisille. Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti –tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, ollaan asiasta lähiesimiehen johdolla yhteydessä asiakkaaseen ja mahdolliseen lähiverkoston suunnitellusti.

Läheltä-piti-tilanteet sekä sattuneet työtapaturmat käsitellään keskitetysti myös työsuojelutoimikunnassa.

Asiakastyöhön liittyvät poikkeamat ja niiden käsittely kirjataan niille varattuun järjestelmään/tiedostoon. Tilanteet käydään aina läpi työntekijän kanssa huolellisesti ja laajakantoiset asiat käydään yhteisesti läpi henkilöstöpalavereissa.

Työn laadun kehittämiseksi ja työyhteisön toimivuuden edistämiseksi yhtiössä järjestetään tarvittaessa työnohjausta koko työyhteisölle. Työntekijöille järjestetään myös tarvittaessa työnohjausta.

Työstä saatu palaute ja mahdolliset haittatapahtumat ja poikkeamat otetaan kehittämiskohteeksi ja niiden työstämiseen tehdään suunnitelma. Kehittämistyö pohjautuu palautetietoisuuteen. Olemme avoimia kaikelle palautteelle ja kehitämme toimintaamme palautteen suuntaisesti.

Työotteena palautetietoisuus huomioi mm. asiakaskokemuksen, asiakastyöhön liittyvät poikkeamat, yksilöllisen ja ajantasaisen hoito- ja palvelusuunnitelman, tarkastuksiin, huomautuksiin ja ohjeisiin reagoimisen sekä henkilökunnan arkiset huomiot. Tämä havainnointi, reagointi ja osaaminen kuvataan päivitetysti mm. omavalvontasuunnitelmaan (kappale 5).

Palautetta voi antaa suullisesti suoraan ohjaajille tai yksikön vastaavalle. Palautteen anto kirjallisesti esim. sähköpostitse tai kirjallisena tuotoksena suoraan hoitajalle. Palautteisiin vastataan palautteen jättäjän toiveen mukaan. Palautteet käsitellään palautteen luonteen mukaisesti joko ensin yrityksen johdon kanssa tai suoraan työyhteisössä tiimipalavereissa. Mahdolliset korjaavat toimenpiteet toteutetaan ja niiden toteutumista seurataan tiimipalavereissa. Tarvittaessa myös palautteen antaja kutsutaan asian käsittelyyn mukaan.

Toivomme avointa ja rehellistä keskustelua omaisten, asukkaiden ja ohjaajien välille.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Asiat viedään työntekijöille työryhmiin, tiimeihin, lähiesimiehen kautta. Johto tiedottaa asioista sähköpostilla. Johto, toiminnanjohtaja ja lähiesimiehet, ovat aina myös yhteydessä muihin yhteistyötahoihin (esimerkiksi tilaajakunnat) siitä, miten asia on käsitelty ja miten toimintaa on muutettu.

Esimies vastaa poikkeaman korjaamisesta, tilastoinnista ja tiedottamisesta henkilöstölle ja yhdessä palvelupäällikön kanssa muille tarvittaville tahoille. Muutokset työskentelystä käsitellään henkilökunnan kanssa tarvittaessa heti ja kootusti viikkopalaverissa.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelutarpeen arviointi sekä hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laadinta ja toteutumisen seuranta

Asiakkaat ohjautuvat yksikköön eri kaupungin /kuntien maksusitoumuksilla. Asiakkaan tilanne arvioidaan moniammatillisessa tiimissä, jossa palvelun tarve arvioidaan. Arvioinnit tehdään joka lähettävän kunnan puolesta tai asiakas tulee tarvittaessa arviointijaksoon.

5.2 Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laadinta ja toteutumisen seuranta

Hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan osallistuu palveluohjaaja, omahoitaja, tarvittaessa omaisen/omaiset sekä asukas itse. Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan 6-12kk välein sekä tarvittaessa useammankin. Tarkistuksen aikataulutuksesta vastaa omahoitaja.

Palvelusuunnitelman tarkistuksen yhteydessä kirjoitetaan Domacare järjestelmän hoitosuunnitelmapohjaan aina uusi hoito- ja palvelusuunnitelma, joka päivitetään. Kesäkuussa 2018 on otettu käyttöön rai- järjestelmä, jossa arvioinnit tehdään 6 kk välein. Arviointia edeltää aina 2 viikon intensiivinen arviointijakso.

Rai-Id raportin 2023 raportissa vastauksia oli kahdeksalta asiakkaalta, joista nuorin oli 26 vuotias ja vanhin 69. Naisia oli 2 ja miehiä 6.

Masennus epäilyä oli 50% asiakkaista. Haastavaa käyttäytymistä esiintyy vähän oloisesti (ABS 0-12),



Tukiasunnoilla sen tulos oli 1,3.

Asukkaiden arkisuoriutuminen on 0,4 (ADL-H 0-6). Asukkaat ovat hyvin omatoimisia ja soveltuvat asumaan tukiasunnoilla. Myös toimintaympäristössä selviytyminen kertoo siitä, että asiakkaat ovat oikeassa paikassa. Ainostaan 0-13% asiakkailla oli jonkinlaisia haasteita tässä kohden. Muiden Humanan yksiköiden keskiarvo oli n.42%

Itseen vahingoittavia asiakkaita on vähän (0-13%). Luku on pienentynyt aikaisemmista vuosista. Vuonna 2022 luku oli 50%.

Usko asiakkaiden kuntoutumiseen on 87-100%, joka kertoo siitä, että asukkaiden eteen tehdään paljon työtä kannustamalla heitä esim. talon ulkopuoliseen päivä/työtoimintaan tai liikunnallisiin harrastuksiin.

Tukiasunnoilla asiakkaat ovat joidenkin masennusepäilyistä huolimatta aktiivisia, eikä itsetuhoisuutta juurikaan esiinny. Tukiasunnoilla ohjaajat ovat asukkaiden tukena ja käytettävissä mikä kertoo laadukkaasta hoitotyöstä mielialan haasteista huolimatta.

Tulevaisuudessa Tukiasunnoilla pyritään asiakkaiden toimintakykyä ylläpitää ikääntymisestä huolimatta. Heitä kannustetaan osallisuuteen sekä myös omatoimisuuteen.

5.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Kaikessa työskentelyssä seurataan yhteisesti sovittuja tavoitteita ja työskennellään niiden toteutumiseksi. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kuunteleminen ja toteutuminen ovat palvelun keskeisiä periaatteita. Miten asiakas kokee asioita, on oleellinen huomioitava kysymys. Asiakkaan hoito- ja kuntoutumissuunnitelmassa otetaan huomioon asiakkaan toiveet ja odotukset asumiselle ja siinä korostetaan asiakkaan omaa tekemistä, osaamista ja vahvuuksia. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja huomioidaan jokapäiväisessä elämässä muun muassa seuraavissa asioissa: asiakkaan kokemuksen huomioiminen, yksityisyyden tarpeen huomioiminen, henkilökohtainen turvallisuus, ulkoilut, virikkeet, yksilöllinen unen tarve, päivärytmin turvaaminen, ympäristöstä huolehtiminen, siisteys.

Asiakkaan kanssa yhdessä sovitaan työskentelyn alkuvaiheessa, kenelle voidaan luovuttaa tietoja ja tehdä yhteistyötä. Viime kädessä tämä määräytyy sovellettavan lainsäädännön mukaisesti. Läheisiin ollaan asiakkaan suostumuksella yhteydessä puhelimitse ja sähköpostitse sekä n. 2 kertaa vuodessa järjestettävissä omaisten päivissä.

Mikäli työntekijällä on akuutti ja suuri huoli asiakkaan terveydestä tai hyvinvoinnista, työntekijä on yhteydessä esimieheensä ja tarvittaessa terveyskeskuksen päivystykseen. Työntekijä varmistaa asiakkaan pääsyn asianmukaiseen hoitoon.

Kirjaamis- ja raportointikäytännöt on suunniteltu yhdessä asiakkaiden kanssa heitä mahdollisimman hyvin osallistaviksi. Asiakkaan ääni tulee yhteenvedoissa aina esille ja ne tehdään pääosin yhdessä, mikä lisää asiakkaiden osallisuuden kokemusta. Myös toiminnan vaikuttavuuden arvioiminen hoitosuunnitelmassa tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa.

5.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Rajoittamistoimenpiteitä ei ole eikä niitä saa käyttää tässä yksikössä.

5.5 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Yksikköön on laadittu erikseen Hyvän kohtelun suunnitelma, joka on ilmoitustaululla kaikkien luettavissa.

5.6 Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Tukiasunnoilla suoritetaan asiakastyytyväisyyskysely tilaajille, omaisille ja asukkaille kuukausittain yrityksen johdon toimesta. Kyselyt suunnataan asukkaalle itselleen ja omaiselle.

Annettu palaute keskustellaan esimiehen johdolla henkilöstön kesken heti ja johtopäätökset kirjataan ja tehdään korjaavien toimenpiteiden suunnitelma.

Palautteet puretaan edelleen tiimipalaverissa ja tehdään arviointia tehtyjen korjaavien toimenpiteiden onnistumisesta.

Saadun palautteen pohjalta muodostetaan uuden kauden toimintasuunnitelma. Yksittäiset palautteet antavat meille osviittaa siitä, miten meidän tulisi muuttaa toimintaa, jotta se palvelisi yhä paremmin: Nostetaan esille epäkohta --> tehdään suunnitelma asian parantamiseksi--> seurataan ja arvioidaan muutosta. Korjaavat toimenpiteet otetaan tehtäväksi heti tai kehittämistehtävien kautta.

Asiakaspalautekysely ja omaistyytyväisyyskysely tehdään koko yrityksen suunnitelman mukaisesti. Kyselyistä saadaan palauteraportti, joka käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa ja korjaavista toimenpiteistä tehdään suunnitelma. Tyytyväisyyden tavoitetaso on 4 (asteikolla 1-5). HQI on Humanan laatuindeksi, joka koostuu eri tunnusluvuista. Yksi HQIn mittareista on asiakastyytyväisyys. HQI tunnusluvut raportoidaan ja analysoidaan kvartaaleittain Humanan johdolle.

Humana Oy:llä on sähköinen asiakaskokemusjärjestelmä, ROIDU, jonka avulla kerätään säännöllisesti palautetta ja kokemuksia tehdystä asiakastyöstä. Järjestelmään vastaaminen on anonymisoitu. Palautetta kerätään otantoina kuukausittain. Jokaiselta asiakkaalta, omaiselta ja tilaajalta pyritään saamaan palaute vähintään 2 kertaa vuodessa, mutta palautetta voi myös antaa ympäri vuoden jokaisena päivänä. Suulliset palautteet merkitään myös sähköiseen järjestelmään. Asiakkaalla on luonnollisesti tilaisuus antaa palautetta ja esittää toiveita työn muodoista koko asiakkuuden ajan. Avoimuus ja läpinäkyvyys sekä palautetietoinen työote ovat osa toimintakulttuuriamme. Palautteen keräämisellä pyritään korostamaan toiminnasta sekä asiakassuhteen ilmapiiristä huolehtimista, haluamme korostaa asiakkaan kokemusta tulla nähdyksi ja kuulluksi.

Tukiasunnoilla pidetään asukkaiden kanssa joka tiistai yhteisöpalaveri. Yhteisöpalaverissa käydään läpi jokaisen kuulumiset, tulevan viikon ohjelma ja jaetaan viikkotehtävät. Palaverin yhteydessä on myös mahdollisuus palautteen antamiseen. Omaiset/ voivat tulla käymään asukkaiden luona, vaikka päivittäin. Henkilökuntaa he voivat tavata klo 8–20 aikana. 1–2 kertaa vuodessa järjestetään omaisten päivä. Jouluna puurojuhlan, kesällä juhannusjuhlan muodossa.

5.7 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Kaikki tullut palaute kootaan Roidu-järjestelmän kautta ja analysoidaan eri tasoilla. Esimiehet saavat kuukausittain yhteenvedon alueensa palautteesta. Tarvittaessa tarkennetaan toimintaperiaatteita.

Saatu palaute käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja toimintaa parannetaan jatkuvan kehittämisen periaatteella. Palautteiden pohjalta asetetaan kehittämistavoitteet, joiden toteutumista seurataan systemaattisesti.

Saadun palautteen avulla on kyetty mm. tehostamaan omaisten ja yhteistyöverkostojen kanssa tehtävää työtä sekä kehittämään dokumentointia. Jotkut omaisista asuvat kauempana. Heidän kanssaan ollaan esimerkiksi teams-palavereja.

Kaikkeen saatuun palautteeseen suhtaudutaan vastuullisesti sekä asiallisesti ja niiden vaatimalla vakavuudella

5.8 Asiakkaan oikeusturva

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää yksikön työntekijän tai yksikönjohtajan kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa yksikönjohtajalle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Alla on kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

Muistutus

Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai oman hyvinvointialueen viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitus hoitaa. Yksikössä palautteen voi jättää nimettömänä, jolloin palautteen antaja ei saa vastausta.

Muistutuksen vastaanottaja: Yksikön päällikkö Pentti Säde pentti.sade@humana.fi p.0408257737
Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 30vrk muistutuksen jättämisestä

Sosiaaliasiavastaava

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

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

Sosiaaliasiavastaava yhteystiedot: **Eija Hiekka** 044-2651080 Puhelinaika ma-to klo9-11. Sähköposti sosiaaliasiamies@koske.fi

Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira

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 [www-sivuilta \(www.avi.fi\)](http://www.avi.fi) löytyy malli kantelun tekemiselle.

Avin yhteystiedot: P.0295016000, PL5 13035 AVI

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

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

Kantelun tekemisestä voi kysyä neuvoa soittamalla oikeusasiamiehen kansliaan.

Puh. 09 4321

Kuluttajaneuvonta:

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

Kuluttajaneuvonta: 029 505 3050

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Hoitosuunnitelmaan on kirjattu tavoitteet keinoineen, jossa on otettu huomioon asiakkaiden yksilöllisyys. Suunnitelmassa otamme huomioon asiakkaan toiveet ja odotukset asumiselle ja korostamme asiakkaan omaa tekemistä, osaamista ja vahvuuksia.

Päivä/viikkosuunnitelmat sisältää kunkin arkiselviytymistä parhaiten tukevaa tekemistä. Viikko-ohjelmat esitellään viikoittaisissa yhteisöpalaverissa. Asiakkaiden voimavaroja ja kuntoutumista edistetään mm. viikkotehtävillä, työtoiminnalla, viriketoiminnalla, toimintaterapialla.

Yhteydenpito läheisiin on säännöllistä, jos asiakas on siihen luvan antanut. Yhteydenpito tapahtuu puhelimitse, sähköpostitse sekä tekstiviestitse. Myös 2 kertaa vuodessa järjestettävissä omaisten päivissä käymme kuulumisia läpi. Läheiset voivat tarvittaessa myös osallistua palvelusuunnitelmien laatimiseen

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

6.2 Ravitsemus

Säännöllisen ateriarytmi: aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen, iltapala. Lounas ja päivällinen tulee ostopalveluna ravintola Kulkurin Kuun kautta. Toimiston yhteisissä tiloissa on ruokasali, jossa asukkaat voivat syödä sen paikan päällä tai ottaa mukaansa. Aamupalan ja iltapalan saavat mukaansa asunnolle. Samoin kahvit.

- Hygienia- ja ravitsemustaso on korkea, ruokalista, lisäravinteet, tarvittaessa dieetit. Keittiölle on laadittu omavalvontasuunnitelma erikseen.
- Henkilökunnan läsnäolo ja asiakkaan avustaminen ruokailussa, asiakaslähtöisyys
- Henkilökunta havainnoi ja seuraa asiakkaan vointia ja ravitsemusta. Ateriat ovat ravitsemussuosituksen mukaisia.
- Henkilökunnalla on tiedossa mahdolliset sairaudet, kuten diabetes jne.

6.3 Hygieniaikäytännöt ja siivoussuunnitelma.

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniaikäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Yksikölle on myös laadittuna oma siivoussuunnitelma.

Hygienialla tarkoitetaan ensisijaisesti puhtautta. Hygienen vaatimukset otetaan huomioon asukkaan hoidossa ja ympäristön huollossa. Hygieniaikäytännöt perustuvat tietoon tartuntojen leviämisestä, mikrobien taudinaiheuttamiskyvystä ja mahdollisuuksista estää mikrobien siirtyminen tartunnan lähteestä tartunnan kohteeseen. Henkilökunta toteuttaa hyvää käsihygieniaa päivittäisessä työssään ja huolehtii myös asukkaiden käsihygienian toteutumisesta. Henkilökunta ohjaa ja muistuttaa myös omaisia ja vierailijoita käsihygienian tärkeydestä. Siivoushuolto ja käytettävät aineet ja välineet on ohjeistettu. Eri tilojen siivous on aikataulutettu ja ohjeistettu.

Infektioiden leviämistä ehkäistään tehostamalla tilapäisesti siivousta ja käyttämällä tilapäisesti voimakkaampaa pesuainetta. Epidemiatilanteissa suoritetaan kaikkien tilojen ja välineiden desinfioiva siivous-ohjeiden mukaan. **Henkilökunnalla on hygieniapassit.**

6.4 Terveysten- ja sairaanhoito

Asukkailla on oikeus käyttää Keski-Suomen hyvinvointialueen tuottamaa kunnallista suun- ja perusterveydenhuoltoa joko maksusitoumuksella/terveyskeskuksen vaihdolla tai koska ovat Äänekosken kaupungin asukkaita. Asukkaat käyttävät normaaleja alueen terveyden- ja sairaanhoidon palveluita, mihin otetaan yhteyttä henkilökunnan avustamana tai toimesta. Asukkaille on opetettu kuinka he saavat tarvitsemansa apua paikalle silloin kun henkilökuntaa ei ole paikalla. He voivat soittaa joko aluehälytyskeskukseen tai läheiseen 24 h tehostetun palveluasumisen yksikköön, josta tehdään arvio tarvittavista jatkotoimenpiteistä.

Asukkaat kuuluvat Keski-Suomen hyvinvointialueen perusturvan järjestämän perusterveydenhuollon piiriin. Mt-puolen asukkaille vähintään kerran vuodessa mielenterveyspoliklinikan lääkärille vuositarkastus, samoin kevan asiakkaille kehitysvammapoliklinikalle Jyväskylän Kinkomaalle.

6.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitetävään lääkehoidosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö. Tukiasuntojen lääkehoidosta vastaa sairaanhoitaja Johanna Pöyhönen johanna.poyhonen@humana.fi p.0401353626. Yksiköllä on oma lääkehoidosuunnitelma.

Asiakkaiden lääkkeet jaetaan dosetteihin Tukiasuntojen toimistolla. Dosetit täyttää lääkeluvallinen työntekijä tai asiakas itse valvotusti. Lääkkeiden anto tapahtuu hoitajan silmien alla toimistolla. Asiakas voi myös tarvittaessa säilyttää dosettiaan asunnolla ja ottaa lääkkeensä siellä itsenäisesti. Asiakkaalle luodaan paikalliseen apteekkiin tili, josta lääkkeet haetaan tai sovitusti ne sieltä tuodaan Tukiasunnoille. Lääketilaus tehdään kerran viikossa työntekijöiden toimesta.

Turvallinen lääkehoito tapahtuu valvotusti toimiston kautta.

6.6 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntuottajien

välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulun varmistaminen sekä asiakkaan tilanteen kokonaiskuvasta huolehtiminen.

6.7 Alihankintana tuotetut palvelut

Gerowell Oy
Yleislääketieteen erikoislääkäri Tuomas Kangastalo
Jalkahoitaja Anna-Mari Pylkäs
Skhole-oppimisympäristö
Ravintola Kulkurin Kuu (Vanha Keitele)
KST vartiointipalvelut

Humana Hoiva Oy tekee kaikkien palveluntuottajien kanssa palveluntuottajasopimukset, joissa määritellään, että toiminnan sisältö tulee olla laatuvaatimustemme mukaista. Samassa yhteydessä tarkastetaan palveluntuottajan tutkintotodistukset, rikosrekisteriote, työkokemus, yrityksen vakuutukset, verojen maksu ja luottokelpoisuus. Jokainen palveluntuottajan asiakkuus on lähiesimiehen tiiviissä ohjauksessa.

Alihankintasopimusten sisällöissä otetaan huomioon sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset.

Sopimusten toteutumista seurataan yhteisissä palavereissa.

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuuden palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen

7.2 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Sosionomi YAMK

Sairaanhoitaja

2 lähihoitajaa

1 Siivooja

Sijaisena käytetään pätevyysvaatimukset täyttävää henkilökuntaa, ja poissaolot korvataan täysimääräisenä hoitohenkilöstön osalta, niin että vaadittava mitoitus täyttyy. Sijaisina käytetään jo valmistuneita tai alan opiskelijoita, jotka tulevat töihin pyydettyä esim. sairastapauksissa. Sijaiset ovat loppuvaiheen sosiaali-/terveydenhoitoalan opiskelijoita tai jo valmistuneita lähi- tai sairaanhoitajia. Vakituisen työntekijän tai sijaisen sairastuttua virka-aikana hän ilmoittaa esteestään esimiehelle, joka huolehtii tilalle sijaisen hoiva- ja hoitotyöhön.

7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Palkattavien henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus ovat ensisijaisen tärkeitä seikkoja henkilöstöä rekrytoitaessa. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Tarkistamme ammatinharjoittamisen oikeuden Valviran -rekistereistä (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki) ja tuomme esiin työn suorittamisen muut vaatimukset jo rekrytointitilanteessa (esim. rokotevaatimukset). Tutkintotodistukset tarkistetaan rekrytointiprosessissa, joilla varmistetaan tehtävään vaadittava riittävä koulutus, arvioimme myös soveltuvuutta yhtiön arvoihin ja kulttuuriin – tapaan kohdata asiakas ja tuottaa hänelle palveluja

7.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

Henkilöstöä edellytetään tutustumaan Sympan GDPR- koulutus ja perehdytysmateriaaliin. Työntekijöillä on käytössä myös Skhole-oppimisympäristö.

7.5 Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (sotevalvontalaki 741/2023 29§)

Työntekijät ovat tietoisia lakisääteisestä ilmoitusvelvollisuudestaan (sotevalvontalaki 741/2023 29§) ja siihen liittyvistä menettelytavoista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittu toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ensi sijassa esimiehelle ja kirjaa tapahtuman poikkeamalomakkeelle.

Tukiasunnot yksikössä on käytössä Gurufield- järjestelmä. Esimies ilmoittaa tapahtumista eteenpäin organisaatiossa sovitun käytännön mukaisesti. (Gurufield-toimintamalli). Epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä keskustellaan osana arkista vuorovaikutusta.

- Työntekijöillä on velvollisuus nostaa esille työssä havaittuja epäkohtia, riskejä ja vaaroja.

- Työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa omasta hyvinvoinnistaan siten, että työkyky säilyy.
- Työntekijöillä on velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvittaessa
- Riskien, epäkohtien ja laatupoikkeamien esille tuomisen foorumina ovat viikoittaiset tiimipalaverit, ympärivuorokautinen ja -vuotinen lähiesimiespäivystys.
- **Työntekijät ovat tietoisia lakisääteisestä ilmoitusvelvollisuudestaan (sotevalvontalaki 741/2023 29§) ja siihen liittyvistä menettelytavoista.**

7.6 Toimitilat

Asiakkaalla on henkilökohtaisessa käytössään oma asunto 2h + keittiö. Huoneistoissa on oma wc-pesutila. Uusien asiakkaiden sijoittamiset huoneistoihin tehdään huoneistojen vapautumisjärjestyksessä. Jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus yksityisyyteen mm. halutessaan lukitsemalla huoneensa ovi. Hoitotilanteissa hoitajat huolehtivat asiakkaan yksityisyyden suojaamisesta.”

Asiakkaiden vapaassa yhteisessä käytössä on olo-/ ruokailuhuone, joka sopii hyvin virike- ja kuntoutustoimintaan, sauna/suihkutila ja wc-pesutila.

7.7 Teknologiset ratkaisut

Vartijakutsujärjestelmä. Työntekijä kantaa vuorossaan mukanaan vartijapainiketta, jolla vartija saadaan paikalle, jos on häiriökäyttäytymistä tms. Vartiointipalvelut on ostettu KST-vartiointi palvelusta.

Ulko-ovien automaattinen lukitus klo20. Asiakkaat pääsevät kuitenkin kulkemaan omilla avaimilla omiin asuntoihinsa 24/7.

7.8 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. rollaattorit, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Yksiköllä on oma lääkintälaiterekisteri. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista. Laitevastaavana on yksikön sairaanhoitaja Johanna Pöyhönen.

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Tietosuojavastaava: Ulla Hirvelä Fondia. ulla.hirvela@humana.fi

Asiakastietojen käsittely

Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, joka löytyy yksión ilmoitustaululta ja jotka käydään aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi. Yhtiöllä on kirjaamisohjeet sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön että asiakkaista tehtäviin yhteenvedoihin. Esihenkilöt tarkastavat kirjaukset sekä asiakastietojärjestelmästä että työntekijöiden tekemistä yhteenvedoista.

Käytäntönä on lisäksi, että asiakkaan tietoja luovutetaan vain hänen omasta tai tilaajan pyynnöstä ja silloinkin asiakirjoihin tehdään merkintä luovuttamisesta.

Asiakastyön kirjaaminen

Työntekijät sitoutuvat allekirjoituksellaan salassapitoon. Asiakkaan asiakirjoihin kirjataan vain hoidon kannalta tarpeellisia asioita. Asiakastietojärjestelmään pääsee vain omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla, jotka luovuttaa esimies tai palveluvastaava. Tarvittaessa lokitiedot on saatavilla. Henkilöstö tutustuu työsuhteen alussa Humanan tietosuojaohjeistukseen.

9 Yhteenvedo Kehittämissuunnitelmasta

Työyhteisön kehittämissuunnitelma on liiketoimintakohtainen ja suunniteltu tukemaan asumispalvelujen liiketoimintastrategiaa henkilöstön osaamisen, kehittämisen ja työhyvinvoinnin näkökulmasta. Työyhteisön kehittämissuunnitelma on laadittu vuodelle 2023 korvaamaan aiempien vuosien koulutussuunnitelman. Kehittämissuunnitelma on koulutussuunnitelmaa laajempi katsaus henkilöstön nykytilaan, tärkeimpiin haasteisiin ja vahvuuksiin. Suunnitelmassa on keskeisimmät toimenpiteet, jolla henkilöstön osaamista ja kehittymistä pidetään yllä. Työyhteisön kehittämissuunnitelma on laadittu ohjaamaan lisäksi asumispalvelujen henkilöstön työhyvinvoinnin tukemista ja ennakoimaan toimialalle tyypillisiä työkykyhaasteita. Humanassa Työyhteisön kehittämissuunnitelmat laaditaan vuosittain toimialakohtaisesti ja käsitellään henkilöstön edustajien kanssa yhteistoiminnassa.

Toimenpiteinä työhyvinvoinnin edistämiseksi seurataan työhyvinvoinnin kehitystä erilaisin mittarein ja kyselyin. Henkilöstökyselyt, työyhteisön pulssikyselyt sekä säännöllinen osa henkilöstön hyvinvoinnin seuraamisessa. Työterveyskumppanin rooli työntekijöiden työkyvyn ylläpitämisessä on merkittävä ja vuoden 2023 aikana pyritään tehostamaan yhteistyötä entistä paremmalle tasolle. Perustason työterveyden lisäksi henkilöstölle on käytössä kolmen kerran käynnit työpsykologille ja työfysioterapiaan ilman erillistä työnantajan lupaa. Lisäksi tarjotaan



henkilöstölle omaan hyvinvointiin liittyviä oppimiskursseja sekä kursseja. Perheen- ja työn yhteensovittamista pyritään tukemaan hyvällä työvuorosunnittelulla, jossa otetaan henkilöstön elämäntilanne

toiveet huomioon mahdollisuuksien mukaan. Kriisi- tai uhkatilanteissa yksikköön on mahdollista pyytää työterveydestä debriefingkouluttaja purkamaan tilanne yhdessä työyhteisön kanssa.

Asumispalveluihin palkattiin vuoden 2022 aikana henkilöstöpäällikkö, jonka tehtäväkenttään liittyy työkykyjohtamisen, henkilöstön kehittämisen ja esihenkilötyön kehittäminen. Työterveyshuollon toiminnan kehittämistä on toteutettu vuoden 2022 aikana ja vuonna 2023 työhyvinvoinnin toimenpiteitä käynnistettiin asumisenpalveluissa mm. varhaisentuen koulutuksilla ja sairauslomakäytänteiden selkiyttämällä.

Rai-Id raportin 2023 raportissa vastauksia oli kahdeksalta asiakkaalta, joista nuorin oli 26 vuotias ja vanhin 69. Naisia oli 2 ja miehiä 6.

Masennus epäilyä oli 50% asiakkaista. Haastavaa käyttäytymistä esiintyy vähän oloisesti (ABS 0-12), Tukiasunnoilla sen tulos oli 1,3.

Asukkaiden arkisuoriutuminen on 0,4 (ADL-H 0-6). Asukkaat ovat hyvin omatoimisia ja soveltuvat asumaan tukiasunnoilla. Myös toimintaympäristössä selviytyminen kertoo siitä, että asiakkaat ovat oikeassa paikassa. Ainostaan 0-13% asiakkailla oli jonkinlaisia haasteita tässä kohden. Muiden Humanan yksiköiden keskiarvo oli n.42%

Itseään vahingoittavia asiakkaita on vähän (0-13%). Luku on pienentynyt aikaisemmista vuosista. Vuonna 2022 luku oli 50%.

Usko asiakkaiden kuntoutumiseen on 87-100%, joka kertoo siitä, että asukkaiden eteen tehdään paljon työtä kannustamalla heitä esim. talon ulkopuoliseen päivä/työtoimintaan tai liikunnallisiin harrastuksiin.

Tukiasunnoilla ohjaajat ovat asukkaiden tukena ja käytettävissä mikä kertoo laadukkaasta hoitotyöstä mielialan haasteista huolimatta.

Tulevaisuudessa Tukiasunnoilla pyritään asiakkaiden toimintakykyä ylläpitää ikääntymisestä huolimatta. Heitä kannustetaan osallisuuteen sekä myös omatoimisuuteen.

Viimeisimmän Gurufieldiin tulleen ilmoituksen perusteella, olemme parantaneet asiakasturvallisuutta asentamalla jokaiseen asuntoon ovisilmät. Samoin vartijapainikkeita testaamalla todettu toisen laitteen olevan viallinen. Siitä oltu yhteydessä KST-vartiointi palveluun uusien laitteiden saamiseksi.

Kesäkuussa tehtiin laajempi asiakastytyväisyyskysely asiakkaille, tilaajille sekä asiakkaiden omaisille. Vastauksia tuli 17. Kaikkien vastauksien keskiarvo oli n.4,5 asteikolla 1-5. Omaisilta saatua palautetta: "Äänekosken yksikkö on erinomainen hoitopaikka siskolleni. Asiat hoituu hyvin. Viesti kulkee. Ongelmiin puututaan ja joustetaan asioissa. Hoitajat osaa työnsä, ovat ammattitaitoisia." Toinen palaute omaiselta: "Lämmin kiitos Lounatuulikoti Oy Tukiasunnot henkilökunnalle. Olen havainnut työnne täyttämässä virikkeellisen toiminnan ja virkistykseen toteuttamisessa, vuorovaikutuksessa, henkisen tuen ja elämän raskauden, mutta myös ilon jakamisessa. Ihmisarvon tunnustaminen ja kommunikointitapojen löytäminen on työnne kädenjälki. Heijastatte hyvin laaja-alaisesti ympärillänne siihen liittyviä hyviä arvoja, läheisvastuuta ja hyvään pyrkimistä. Se on tarttuvaa, kannattelee läheisiä ja koko yhteisöä. Vilpitön kiitos yksikön henkilökunnalle työstänne!". Asiakkaalta saatu palaute: "Tykkään asua täällä ja palvelut on lähellä. Täältä pääsee myös kaupungilla käymään.", "Henkilökunta osaa ammattinsa ja käy kotikäynneillä säännöllisesti ja



osaavasti.", "Täällä on mukavia ohjaajia". Kysymyksessä missä kysytään suosittelko Humanan palveluita muille (NPS), niin vastauksien keskiarvo oli 9.07 asteikolla 1-10.



Yksikölle järjestetään 2 kertaa vuodessa erikseen vielä kehittämispäiviä, jossa tarkastellaan yksityiskohtaisemmin oman yksikkömme kehittämiskohteita. Seuraava Tukiasuntojen kehittämispäivä on vuoden 2024 loppupuolella.

10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

11 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys: 3.9.2024

Allekirjoitus: Pentti Säde