

Humana
Mielenterveys- ja päihdepalvelut Oy
Kuntoutuskoti Harmonia
omavalvontasuunnitelma

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	4
2	Omaavontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja seuranta	5
2.1.	Palvelun 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	6
3.1	Palvelut	6
3.2	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet	6
3.3	Toimintaa ohjaavat arvot	7
4	Omaavonnan riskienhallinta	8
4.1	Riskienhallinnan vastuut	8
4.2	Riskien tunnistaminen ja raportointi	9
4.3	Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien/puutteiden käsittely	12
4.4	Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen	12
4.5	Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus	13
4.6	Ostopalvelut ja alihankinta	14
4.7	Valmius ja jatkuvuudenhallinta	14
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	15
5.1	Höito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma	15
5.2.	Osallisuus ja tiedonsaantioikeus	15
5.3	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	16
5.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu	17
5.5	Säännöllisten kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	17
5.6	Asiakkaan oikeusturva	18
5.7	Omatyöntekijä	20
6	Palvelun sisällön omaavonta	21
6.1	Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta	21
6.2	Koulunkäynti ja opiskelu	21
6.3	Ravitsemus	21
6.4	Hygieniakäytännöt	22
6.5	Infektioiden torjunta	22
6.6	Kestävä kehitys	22
6.7	Terveyden- ja sairaanhoito	23
6.8	Lääkehoito	23
6.9	Monialainen yhteistyö	23
7	Asiakasturvallisuus	24
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	24
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omaavonta	24
7.3	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	25
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	26
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	26
7.6	Henkilöstön riittävyyden seuranta	27
7.7	Toimitilat	27
7.8	Teknologiset ratkaisut	28
7.9	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	28
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	29
		2

8.1 Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä	29
8.2 Asiakastyön kirjaaminen	30
9 Kehittäminen	31
10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit	32

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana mielenterveys- ja päihdepalvelut Oy

Y-tunnus: 1064768-4

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Lapin hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Kuntoutuskoti Harmonia

Katuosoite: Mäntylänkatu 34

Postinumero:94100 Postitoimipaikka: Kemi

Sijaintikunta: Kemi

Palvelumuoto: Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelut, yhteensä 15 paikkaa. 8 mielenterveyskuntoutujan paikkaa, 7 päihdekuntoutujan paikkaa

Esihenkilö: Emma Hooli

Puhelin: 0401682571 Sähköposti: emma.hooli@humana.fi

Henkilöstömäärä: 5 työntekijää. Henkilöstöön kuuluu ohjaajia, palveluvastaava ja yksikön päällikkö (sairaanhoitajia). Kuntoutuskoti Harmonian mitoitus on 0,3.

Ilmoituksenvarainen toiminta

Ilmoituksen ajankohta: 2008

Palveluala, joka on rekisteröity: Päihdekuntoutujien yhteisöllinen asuminen, mielenterveyskuntoutujien yhteisöllinen asuminen

Toimintalupa tiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt): Lupa 1.2.2015

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Päihdekuntoutujien yhteisöllinen asuminen, mielenterveyskuntoutujien yhteisöllinen asuminen.

2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja seuranta

2.1. Palvelun laadun edellytykset

Sosiaalihuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakaskeskeisiä ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa sekä palveluiden kehittämisessä. Humanan omavalvontaohjelma toimii yrityksen laatujärjestelmänä. Kuntoutuskoti Harmonian palveluille asettama laatuvaatimus on tarjota kuntouttavaa yhteisöllistä asumista päihde- ja mielenterveysasiakkaille. Yksikössä opetellaan elämisen ja itsensä hoitamisen taitoja, arjen hallinnan taitoja, sekä toipumista tukevia asenteita päihteettömässä ympäristössä. Laadunhallinnan työtapoja yksikössä on ryhmätoiminnat, omaohjaajatyöskentely sekä yhteisöllisyys.

2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Kuntoutuskoti Harmonian vastuuhenkilönä toimii yksikön päällikkö Emma Hooli. Yksikön päällikkö johtaa ja on vastuussa omavalvonnasta ja sen toteuttamisesta. Kuntoutuskoti Harmonian henkilöstö on vastuussa omavalvonnan toteuttamisesta arkea ohjaavana työkaluna.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa yksikön päällikkö.

Yksikön päällikkö: Emma Hooli

emma.hooli@humana.fi, puh. 040 168 2571

2.3 Toimeenpano

Omavalvonnan suunnittelusta seurannasta vastaa yksikön päällikkö sekä palveluvastaava yhdessä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelma ohjaa Kuntoutuskoti Harmonian arkea. Sitä käydään yhdessä läpi henkilöstön kanssa ja myös päivitetään yhdessä. Näin varmistetaan henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvontasuunnitelman tärkeydestä ja merkityksestä arjen työkaluna. Jokainen työntekijä luku kuittaa, kun on lukenut päivitetyn omavalvontasuunnitelman. Kuittaus tehdään yksikön päällikölle viestillä asiakastietojärjestelmän kautta.

2.4 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Kuntoutuskoti Harmonian omavalvontasuunnitelma päivitetään osana toiminnan arkea. Päivitetty omavalvontasuunnitelma julkaistaan nettisivuilla 4 kertaa vuodessa. Omavalvontasuunnitelma on arjen työkalu, johon on koottu toimintaa ohjaavat käytännöt.

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään 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. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

Yksikön päällikkö vastaa perehdytyksen suunnittelusta. Perehdytyksen rungon muodostaa omavalvontasuunnitelmassa oleviin asioihin perehdytys. Henkilöstön täydennyskoulutusta järjestetään vuosittain, erikseen laadittavan koulutussuunnitelman mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Harmonian ryhmätilassa ja lisäksi saatavilla yksikön henkilökunnalta. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös Kuntoutuskoti Harmonian nettisivuilta.

3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

3.1 Palvelut

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien yhteisöllinen asuminen.

3.2 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Kuntoutuskoti Harmonian toiminta-ajatuksena on tarjota kuntouttavaa ja yhteisöllistä asumispalvelua päihde- ja mielenterveyskuntoutujille päihteettömässä ympäristössä. Harmoniassa eletään aktiivista arkea, saadaan ohjauksellista tukea ja harjoitellaan arjen taitoja kohti itsenäisempää elämää. Jokaisella asiakkaalla on omaohjaaja, joka yhteistyössä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa laatii yksilöllisen hoito-, -palvelu- ja kuntoutussuunnitelman tukemaan ja vahvistamaan asiakkaan voimavaroja RAI CMH- arvioinnin pohjalta. Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan Rai- asteikon pohjalta vähintään kahdesti vuodessa ja/tai aina tarpeen vaatiessa.

Kuntoutuskoti Harmonian asiakkaat eivät tarvitse ympärivuorokautista tukea, heidän kohdallansa päivärytmi on vakiintunut ja ohjaajan tuen tarve kohdistuu päiväaikaan.

Harmoniassa on 15 asiakaspaikkaa. 7 päihdekuntoutujan ja 8 mielenterveyskuntoutujan paikkaa. Henkilöstö on läsnä yksikössä joka päivä klo 8:00 – 20:00 välillä tarjoten tukea ja ohjausta esim.

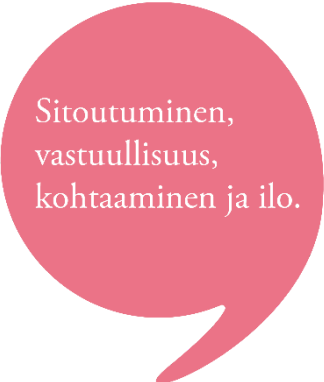
arjenhallintaan, lääkehoitoon ja aktiviteetteihin. Harmonian henkilöstömitoitus on 0,3. Asiakkaila on oma asunto jossa wc- ja suihkutilat.

Kuntoutusyksikkö Harmonian kuntoutus koostuu yhteisöllisyydestä ja arjenhallinnan taitojen parantamisesta. Kuntoutuskoti Harmonian yhteisössä opetellaan elämisen ja itsensä hoitamisen taitoja sekä toipumista tukevia asenteita päihteettömässä ympäristössä. Kuntoutuskoti Harmoniassa on kuntouttava viikko-ohjelma, yhteisöpalaverit joka viikko, jossa asioita käsitellään ja sovitaan yhdessä. Kuntoutuskoti Harmoniassa on mahdollista toteuttaa arjen hallintaan liittyviä vastuualueita. Vastuualue vaihtuu säännöllisesti kahden päivän välein ja siinä otetaan huomioon jokaisen yksilöllinen toimintakyky. Kuntoutuskoti toteuttaa ryhmä- ja retkitoimintaa. Viikko-ohjelmaan sisältyy mm. kerran viikossa uimahalli/kuntosali käynti. Muutoin ryhmätoiminnan sisällöt ovat päivän teemojen mukaiset ja toteutuvat viikon jokaisena päivänä.

Elämäntilannetta kartoitetaan myös taloudellisesta näkökulmasta. Mikäli asiakkaalla on taloudellisia vaikeuksia, ohjataan häntä tarvittaessa edunvalvonnan piiriin. Tässä henkilökunta avustaa tarvittaessa asiakasta. Kuntoutuskoti Harmonian henkilökunta avustaa myös tarvittaessa erilaisten etuuksien hakemisessa. Kuntoutuskoti Harmoniaan muuttava asiakas tarvitsee maksusitoumuksen.

3.3 Toimintaa ohjaavat arvot

Kuntoutuskoti Harmonian työntekijät perehdytetään Humanan arvoihin. Työntekijät käyvät Humana Akatemiassa "Tervetuloa Humanaan!" -koulutuksen työsuhteen alkaessa. Arvoista keskustellaan yhdessä säännöllisesti henkilöstö palaverissa ja mietitään konkreettisia tekoja, miten arvot näyttäytyvät arjessa.



Sitoutuminen,
vastuullisuus,
kohtaaminen ja ilo.

Sitoutuminen: 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: 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 ratkaisuisia lähtökohtana on visiomme "Jokaisella on oikeus hyvään elämään".

Kohtaaminen ja ilo: 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. Kohtaamme ihmiset arvostavasti, ja luomme kohtaamisissa myönteistä energiaa. 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.

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.

4 Omavalvonnan riskienhallinta

4.1 Riskienhallinnan vastuut

Yksikön päällikön vastuulla 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 luomisesta turvallisuus kysymyksiin. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilöstöltä. Kaikilta Kuntoutuskoti Harmonian työntekijöiltä vaaditaan sitoutumista, kykyä havainnoida epäkohtia ja oppia virheistä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason - ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden laatimiseen. Riskienhallinnassa Harmoniassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta kriittiset työvaiheet.

Henkilöstön osallistamiseen, motivoimiseen ja tiedottamiseen kiinnitetään erityistä huomiota. Tavoitteena on, että jokainen työntekijä ymmärtää prosessin tähtäävän työturvallisuuden varmistamiseen ja edistävän jokaisen työhyvinvointia ja jaksamista. Työntekijöillä on velvollisuus

raportoida Gurufield-järjestelmään poikkeamista ja epäkohdista. Yksikön päällikkö käsittelee ilmoituksen ja laittaa vaadittavat toimenpiteet alulle. Koko henkilöstö vastaa toimenpiteiden toteuttamisesta.

4.2 Riskien tunnistaminen ja raportointi

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

Henkilöstö ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit ensi sijassa esihenkilölle ja kirjaa tapahtuman poikkeamalomakkeelle Gurufieldiin. Gurufield ilmoitukset menevät aina yksikön päällikön ja tarvittaessa muiden vastuuhenkilöiden käsiteltäviksi. Gurufield myös huolehtii, että havainnot tulevat käsitellyiksi ja korjaavat toimenpiteet kehitettyä. Ohjelma huolehtii, että havainnot tulevat käsitellyiksi ja korjaavat toimenpiteet kehitettyä. Gurufieldiin kirjataan mitä tehdään, mitä asiasta on päätetty ja mikä on tilanteen loppuarvio. Tapaus merkitään suljetuksi, kun tarvittavat toimet on tehty ja asia ratkaistu.

Esihenkilö ilmoittaa tapahtumista eteenpäin organisaatiossa sovitun käytännön mukaisesti, myös Gurufield ohjelmassa poikkeaman tekijä, voi lisätä henkilöitä, joille poikkeama menee myös tiedoksi. Esihenkilö työskentelee pääsääntöisesti arkipäivisin ja on henkilökunnan ja asiakkaiden tavoitettavissa. Epäkohdista, laatu-poikkeamista ja riskeistä keskustellaan osana arkista vuorovaikutusta.

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Harmoniassa riskejä arvioidaan mm. Gurufield-järjestelmän avulla johon kirjataan lääkepoikkeamat, tapaturmat, läheltä piti-tilanteet sekä kaikki muut mahdolliset riski- ja poikkeamatilanteet. Gurufieldiin kirjataan myös kaikki tehdyt ohjaus- ja valvontakäynnit sekä siellä toteutetaan myös itsearviointeja. Riskitilanteita arvioidaan jatkuvasti myös yksikön arjessa. Gurufieldiin voi tehdä ilmoituksia tietokoneen selaimen kautta tai mobiilisovelluksella. Ohjeet löytyvät MyHumanan sivuston oikeasta reunasta. Jokaisella humanalaisella on pääsy MyHumanaan. MyHumassa on kattavat ohjeet ohje videoineen Gurufield ilmoituksen tekemiseen, samoin sieltä löytyvät esihenkilöille ohjeet ilmoitusten käsittelemiseen.

Gurufield ilmoitukset tulevat sähköisesti käsittelyyn yksikön päällikölle, joka kirjaa tapahtumiin oman vasteensa ja tarvittaessa kehitys/parannus tai jatko toimenpiteen/ohjeen. Gurufield ilmoitukset käydään läpi kuukausittain henkilöstön kanssa, henkilöstö palaverissa ja niiden pohjalta kehitetään yhdessä toimintaa riskittömämmäksi sekä asiakas turvallisemmaksi.

Yksiköllä on myös pelastuslain edellyttämä pelastussuunnitelma sekä turvallisuusselvitys.

Harmoniassa on sprinklerijärjestelmä ja osoitteellinen palohälytysjärjestelmä suoraan hätäkeskukseen. Hälytinsjärjestelmä testataan säännöllisesti joka kuukausi kiinteistöhuollon toimesta. Harmoniaan on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma ja poistumisharjoitukset toteutetaan vuosittain elokuussa.

Kuntoutuskoti Harmonian ydinprosesseja riskien kartoituksen näkökulmasta ovat:

- Asiakasvalinta
- Eri hoitajakset (kuntoutus-, intervalli)
- Lääkehoito (lääkehoitosuunnitelma)
- Kotiinlähtö
- Henkilöstöresurssit eri työvuoroissa

Toiminnan tukiprosessit Kuntoutuskoti Harmoniassa ovat:

- Ruokahuolto
- Siivous
- Jätehuolto
- Toimintaympäristön kunnossapito

Työn vaarojen ja haittojen tunnistamisella sekä arvioinnilla saadaan kokonaiskuva työpaikan työturvallisuuden ja työterveyden tilasta ja kehittämistarpeista. Vaarojen selvittämisen velvoite perustuu työturvallisuuslakiin ja koskee kaikkia työnantajia. Henkilöstön osallistamiseen, motivoimiseen ja tiedottamiseen kiinnitetään erityistä huomiota. Tavoitteena on, että jokainen työntekijä ymmärtää prosessin tähtävään työturvallisuuden varmistamiseen ja edistävän jokaisen työhyvinvointia ja jaksamista.

Harmoniassa asiakasturvallisuutta tarkastellaan sekä ulkoisesta, että sisäisestä näkökulmasta. Ulkoista uhkaa edustavat esim. yksikön ulkopuoliset henkilöt (päihteidenkäyttäjät, asiakkaiden velkojat ym.) ja sisäistä turvallisuusuhkaa edustavat tilanteet, joissa asiakkaat voivat käyttäytyä ennakoimattomalla tavalla. Harmonian asiakasturvallisuuden toteutumisen edellytys on tarkoituksenmukaisten toimitilojen lisäksi mm. turvallisuussuunnitelmaan perehdytetty, oikein mitoitettu henkilöstö.

Harmonialla on sopimus Securitas- vartiointiliikkeen kanssa. Henkilökuntaa on ohjeistettu ennakkoilmoituksen tekoon vaativissa tilanteissa. Näissä tapauksissa vartiointiliike on paikalla turvaamassa toimintaa ennakoivasti.

Henkilökunnalla on käytössä myös vartijakutsu painikkeet, jotka ohjautuvat suoraan vartiointiliikkeeseen. Henkilökuntaa ohjeistetaan säännöllisesti turvallisuuteen esim. tilanhallinnan osa-alueella sekä tarvittaessa poistumiseen tilanteesta. Painikkeiden toiminta testataan joka viikko. Yksikössä käy vartija 1x yössä tarkastuskäynnillä. Ennakointi arjessa on tärkeä osa riskienhallintaa.

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikea käyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhe toimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Yksikön lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain lääkevastaavan toimesta ja sen hyväksyy Vivaelo Oy:n lääkäri Mika Mulari. Pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain yhdessä henkilöstön kanssa. Palotarkastaja vierailee yksikössä kolmen vuoden välein (viim. 1/2025). Kiinteistössä tehdään vähintään kolme kertaa vuodessa turvallisuuskävelyt, jossa varmistetaan yksikön olevan turvallinen ja esteetön hätätilanteissa.

Työterveyshuollon edustaja(t) käyvät säännöllisesti tekemässä työpaikka selvityksiä ja näin ollen omalta osaltaan kartoittavat riskejä työturvallisuuteen, työergonomiaan -ja ympäristöön liittyen.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista löytyy alla mainituista suunnitelmista:

- palo- ja pelastussuunnitelma
- poistumisturvallisuusselvitys
- lääkehoitosuunnitelma
- hyvän kohtelun suunnitelma
- valmius- ja jatkuvuussuunnitelma
- turvallisuuskävelyt
- Humanan sisäinen auditointi
- säännölliset tarkastuskäynnit
- Työpaikkaselvitykset
- Palautteet
- Gurufield-järjestelmä

4.3 Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien/puutteiden käsittely

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on yksikön päälliköllä mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen yksikön päällikön käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja

tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Harmoniassa havaitut haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään aina tuoreeltaan sekä viikoittain henkilöstö palaverissa. Henkilöstö palaverista tehdään muistio, joka on kaikkien työntekijöiden saatavilla. Kaikista haittatapahtumista täytyy tehdä Gurufield järjestelmään ilmoitus. Gurufieldissä ilmoitus etenee käsiteltäväksi yksikön päällikölle, joka arvioi tapahtuneen, analysoi juurisyitä ja kirjaa korjaavat toimenpiteet sekä vastuuhenkilön, joka ne toteuttaa. Henkilöstöön liittyvistä työsuojelun haittatapahtumista tieto kerääntyy Gurufield järjestelmään, josta tieto on myös työsuojelupäällikön käytettävissä.

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. On ensisijaisen tärkeää saavuttaa ensimmäisten viikkojen aikana luottamuksellinen hoitosuhde asiakkaan kanssa. Kuntoutuskoti Harmonian henkilöstöllä on aina oltava työpuhelin mukanaan avun hälyttämistä varten. Lisäksi henkilöstöllä on käytössä vartiointipalveluiden hälyttimet.

4.4 Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettäväksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Harmoniassa järjestetään turvallisuuskävelyt 3 x vuodessa henkilökunnan toimesta, mutta myös yhdessä asiakkaiden kanssa. Työntekijät suorittavat säännöllisesti ensiapukoulutukset sekä SOTE-turvallisuuskoulutuksen, jossa käydään teoriaa paloturvallisuudesta, sekä ensisammutus harjoituksia. Yksikössä tehdään säännöllisesti yhteistyötä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa. Pelastautumissuunnitelma päivitetään vuosittain.

Harmonian riskien arvioinnit toteutetaan Gurufield järjestelmään. Riskien arvioinnissa käydään läpi fyysiset vaaratekijät, fyysinen vaaratilanne ja kuormittuminen, hallintajärjestelmät ja toimintatavat, kemialliset ja biologiset vaaratekijät, psykososiaaliset vaaratekijät ja uhat sekä vaara ja tapaturma. Arvioinnissa tarkastellaan aikaisemmin sattuneita tapaturmia ja onnettomuuksia, myös sellaisia riskejä, jotka eivät ole vielä toteutuneet tai aiheuttaneet vahinkoa.

4.5 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan riskistä tai poikkeamasta Gurufield-ohjelman kautta. Työntekijän perehdytyksessä käydään läpi ilmoitusvelvollisuus. Vakavat poikkeamat tai riskit tulee ilmoittaa viipymättä esihenkilölle puhelimitse jos häntä ei tavoiteta kohtuullisessa ajassa, työntekijä ilmoittaa poikkeamista palvelujohtajalle.

Palvelujohtaja Lauri Kuisma lauri.kuisma@humana.fi p. 0509115446

Asiakkaat ja omaiset voivat antaa palautetta Roidu- järjestelmän kautta. Yksiköiden puhelimitse on sovellus jota mm. Omaiset voivat halutessaan käyttää. Palautetta kysytään ja kerätään myös yhteistyökumppaneilta mm. Yhteisissä palavereissa. Palautteet käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa henkilöstöpalavereissa. Asiakkaat ja heidän verkostonsa saavat tuoda esille epäkohtia ja riskejä työntekijöille tai yksikön päällikölle. Henkilöstön tehtävänä on viedä nämä asiat eteenpäin sovitun käytännön mukaisesti. Yksikön esihenkilö ilmoittaa epäkohdat hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle. Hän myös käynnistää toimen jotta epäkohta tai uhka poistetaan välittömästi. Mikäli toimiin ei ryhdytä, ilmoituksen tekijän täytyy ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle.

Esihenkilö kirjoittaa Gurufield ohjelmaan, tapahtuneeseen oman vastineensa, sekä tapahtuma käydään yhdessä läpi henkilöstö palaverissa. Ilmoitus tehdään Gurufield-järjestelmään "asiakas poikkeama"- epäasiallinen kohtelu. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei koskaan kohdisteta vastatoimia. Ilmoituksen tehneen henkilön henkilöllisyys jätetään aina mainitsematta.

Henkilö voi itse niin halutessaan keskustella ja kertoa tilanteesta omalla nimellään. Gurufield on myös Humanan whistle blower- eli ilmianto kanava, jonka kautta voi raportoida täysin anonymisti mahdollisista arkaluonteisista koetuista asioista.

Asiakkaat ja omaiset voivat antaa palautetta Roidu- järjestelmän kautta. Palautetta kerätään säännöllisesti. Yksiköiden puhelimitse on sovellus jota mm. Omaiset voivat halutessaan käyttää. Palautetta kysytään ja kerätään myös yhteistyökumppaneilta mm. Yhteisissä palavereissa. Palautteet käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa henkilöstö palavereissa.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ ja 30§ edellyttää, että palveluntuottaja tiedottaa henkilöstään ilmoitusvelvollisuudesta.

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelun järjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Kuntoutuskoti Harmonian työntekijöiden kanssa on käyty läpi

ilmoitusvelvollisuutta kuukausittain henkilöstö palaverissa. Henkilöstöpalaveri muistiot löytyvät yksikön Googlen drivestä joka on koko henkilökunnan saatavilla.

4.6 Ostopalvelut ja alihankinta

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Palveluiden tuottajien laatu ja asiakasturvallisuus löytyvät heidän omista omavalvontasuunnitelmista. Henkilökunta ja asiakkaat seuraavat palveluiden laatua niitä käyttäessään ja raportoivat niistä tarvittaessa eteenpäin vastuussa oleville tahoille. Omavalvontasuunnitelmaa ei ole käyty läpi alihankintana ostettujen palveluiden kanssa.

Alihankintana Kuntoutuskoti Harmoniaan on ostettu:

Lääkelupa- ja lääkehoito suunnitelmien allekirjoitus : Vivaelo Oy, Lauri Mulari

Turvallisuuspalvelut: Securitas

Sähköinen kulunvalvonta ja ulkotilojen kameravalvonta: Certego

Lääkkeiden toimittaja: Keminmaan apteekki

Ruoka-aineiden toimittaja: Kemin Prisma, Mäntylän Sale

Hoitotarviketukku: Wulff

Kiinteistöhuolto: Merilapin kiinteistöhuolto. Kiinteistöpäivystys 24/7

Jätehuolto: Remeo Oy

4.7 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta on varautumista erilaisten häiriötilanteiden aiheuttamiin haasteisiin. Valmius- ja jatkuvuuden suunnittelusta vastaa yksikön päällikkö.

Kuntoutuskoti Harmonian valmius- ja jatkuvuudenhallinta suunnitelma on päivitetty 2/2025 ja käyty läpi yhdessä henkilöstön ja asiakkaiden kanssa. Pelastussuunnitelmassa on toimintaohjeet erilaisiin poikkeustilanteisiin. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta suunnitelma sekä pelastussuunnitelma löytyvät Kuntoutuskoti Harmonian asiakkaiden yhteisistä tiloista ja ovat asiakkaiden saatavilla.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma

Hoidon -ja toimintakyvyn ylläpitäminen edellyttää henkilökunnan sitoutumista yhteisiin toimintamalleihin. Asiakkaan tullessa Kuntoutuskoti Harmoniaan laaditaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma yhteistyössä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa ensimmäisen kuukauden aikana. Omaohjaaja on suuressa roolissa asiakkaan arjen suunnittelussa yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas osallistuu oman toimintakykynsä mukaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laatimiseen. Yhteistyössä asiakkaan ja verkoston kanssa omaohjaaja laatii hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman jossa ilmenee lyhyen ja pidemmän aikavälin tavoitteet. Suunnitelmasta löytyy myös asiakkaan perustiedot, asiakkaan omaisten tiedot sekä muut asiakkaan hoitoon olennaisesti liittyvät asiat. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma päivitetään vähintään kaksi kertaa vuodessa; kesäkuussa ja joulukuussa. Suunnitelman päivittää asiakkaan omaohjaaja yhdessä asiakkaan kanssa.

Kirjallinen väliarviointi toteutetaan vähintään kaksi kertaa vuodessa. Väliarvioinnissa asiakkaan kanssa käydään hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma läpi sekä arvioidaan yhdessä miten asetetut lyhyen tähtäimen tavoitteet ovat saavutettu, ja kuinka hyvin tavoitteiden saavuttamiseen valitut menetelmät ovat toimineet. Väliarvoissa voidaan päätyä myös uusien menetelmien valintaan, jotka tukevat paremmin yksilöllistä toimintakykyä. Tavoitteet kirjataan myös DomaCare asiakasjärjestelmään kohtaan tavoitteet, joka näkyy asiakkaan sivulla perustietojen vieressä. Näin omaohjaajan kanssa tehdyt tavoite suunnitelmat tulevat koko henkilöstön tietoon.

Harmoniassa on käytössä RAI CMH toimintakyvyn kokonaisvaltainen arviointi, joka toteutetaan vähintään kaksi kertaa vuodessa, mutta aina myös tilanteissa joissa asiakkaan vointi muuttuu. Asiakkaan muuttaessa Harmoniaan ensimmäinen RAI-arviointi tehdään ensimmäisen kuukauden aikana. RAI-arvioinnin toteuttaa asiakkaan omaohjaaja yhteistyössä asiakkaan kanssa.

5.2. Osallisuus ja tiedonsaantioikeus

Kuntoutuskoti Harmoniassa asiakas osallistuu verkostopalaveriin ja on itse määrittämässä hoito-, palvelu-, ja kuntoutussuunnitelman tavoitteita ja keinoja. Asiakas on aina osallisena suunnitelmien tekemisissä. Asiakkaalla on oikeus nähdä kaikki hänestä kirjatut tiedot ja tehdyt yhteenvedot.

Kuntoutuskoti Harmoniassa ollaan otettu käyttöön osallistavaa kirjaamista, joten asiakas tietää mitä hänestä kirjataan sekä hänen mielipiteensä otetaan huomioon ja se kirjataan myös näkyymiin asiakastietojärjestelmään.

5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilöstön tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdon vapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. (Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu (OKV/1/50/2018), Vammaispalvelujen käsikirja).

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

Kuntoutuskoti Harmoniassa vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja oman näköiseen elämään. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja henkilökohtaista turvallisuutta arvostetaan. Asiakkaat saavat Harmoniaan tullessaan avaimen omaan asuntoonsa sekä sähköisen kulku- poletin, jolla voivat kulkea Harmonian etuovesta. Harmonian toimintaohjeet käydään läpi asiakkaan kanssa tulotilanteessa ja ne perustuvat turvallisen jakson ja kuntoutuksen turvaamiseen.

Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön yksikön päällikölle. Muistutukseen vastataan 10 päivän sisällä. Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ovat esillä Harmonian ilmoitustaululla.

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Toimipisteessä omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Toimipisteissä tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle mikäli hän on tyytymätön kohteluun. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutusta kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Harmonian jokapäiväisessä arjessa panostetaan turvallisuuteen myös yksilötasolla. Tämä tarkoittaa kokemuksiamme turvallisesta ympäristöstä sekä ammattitaitoisesta ja työhön sitoutuneesta henkilökunnasta. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omaohjaaja, joka vastaa asiakkaan kokonaistilanteesta ja hyvinvoinnista. Olemme laatineet toimintaohjeet, jonka noudattamiseen olemme sitoutuneet. Näiden toimien on todettu vähentävän asiakkaisiin kohdistuvaa epäasiallista kohtelua.

Tavoitteenamme on luonteva ja luottamuksellinen suhde asiakkaisiin ja heidän omaisiinsa. Pitämällä kiinni sovituista asioista, uskomme olevamme asiakkaiden, lähettävän tahon ja heidän omaisten luottamuksen arvoisia. Havaitusta epäasiallisesta kohtelusta ilmoitetaan ensi tilassa esihenkilölle, joka puuttuu tilanteeseen välittömästi. Harmoniassa on nollatoleranssi epäasialliseen kohteluun. Kirjaamme asiakkaisiin kohdistuvat haittatapahtumat ja vaaratilanteet Gurufield järjestelmään. Nämä tilanteet käydään läpi sekä henkilöstön että omaisten kanssa.

Yksikössä on laadittu hyvän kohtelun suunnitelma yhdessä henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa. Suunnitelma on laadittu ja käyty yhdessä asiakkaiden kanssa läpi.

5.5 Säännöllisten kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Mittaamme asiakaskokemusta säännöllisesti Roidu-työkalun avulla.

Asiakaskokemuksen mittaamisen kautta haluamme mahdollistaa asiakkaidemme osallisuutta ja pyrimme parantamaan palveluidemme sisältöä sekä laatua, vastaamaan entistä paremmin asiakkaidemme yksilöllisiä toiveita. Asiakaskokemuksen mittaaminen toteutetaan aina anonyymisti. Roidusta saa lisätietoa myHumanasta.

Palautekanava löytyy Humanan nettisivuilta, jonne kuka tahansa voi käydä jättämässä palautetta. Palautteet ohjataan tilanteen mukaan toimipisteestä tai palvelusta vastaavalle henkilölle.

Asiakkailta, omaisilta ja lähettävältä taholta kerätään palautetta toiminnasta ja heillä on mahdollisuus antaa kehitysideoita toiminnan parantamiseksi. Lisäksi sijaisten ja opiskelijoiden

palautteet kerätään kehitystyöhön. Opiskelija ja sijaiset antavat palautteen työjakson päätyttyä. Omaisilla ja yhteistyökumppaneilla on mahdollisuus antaa palautetta Harmonian toiminnasta. Toimintaa kehitetään asiakaslähtöisesti palautteiden pohjalta.

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien palvelujen järjestäminen edellyttää eri viranomaisten ja toimijoiden sujuvaa yhteistyötä. Kuntoutuskoti Harmonian yhteistyötahoja ovat mm. asiakkaiden erilaiset verkostot, joihin kuuluvat mm. Asiakkaan sosiaalityöntekijä, edunvalvoja, omaiset ja muita mahdollisia asiakkaan hoitoon ja kuntoutukseen liittyviä tahoja. Yhteistyötahoilla on mahdollisuus antaa jatkuvaa palautetta ja vähintään kerran vuodessa järjestetään yhteinen verkostotapaaminen. Toiminnasta pyydetään nimetöntä palautetta ja kehittämisehdotuksia jatkuvan toiminnan periaatteella. Kirjalliset palautteet käydään läpi henkilökunnan ja tarpeen mukaan myös verkostojen kanssa, ja niiden pohjalta kehitetään yksikön toimintaa.

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 edustaja. 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 vuoksi on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa.

Muistutuksen vastaanottaja: emma.hooli@humana.fi

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 10 päivää.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voit olla yhteydessä, jos koet tullessi väärin kohdelluksi saamassasi sosiaalihuollon palvelussa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi. Sosiaali- ja potilasasiavastavaa neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa. Hän neuvoo asiakkaita pääasiallisesti puhelimitse ja palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot:

Johanna Pikkuaho
Puh. 040 506 0083
johanna.pikkuaho@lapha.fi

Satu Peurasaari
Puh: 040 482 35 84
satu.peurasaari@lapha.fi

Voit olla yhteydessä potilas- ja sosiaaliasiavastaaviin sähköpostitse (potilasasiavastaava@lapha.fi tai sosiaaliasiavastaava@lapha.fi), jos asiasi koskee ajanvarausta.

Kantelu, Lupa- ja valvontavirasto

Jos olet muistutus vastauksen jälkeen edelleen tyytymätön, voit tehdä asiasta kantelun lupa- ja valvontavirastoon 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. Lupa- ja valvontaviraston sivuilta löytyy malli ja ohjeita kantelun tekemiselle.

Lupa- ja valvontavirasto yhteystiedot:

asiakaspalvelu@lvv.fi

puh: 0295 256 930 (ma-pe 9-15)

Ammattioikeusasioihin liittyvät yhteydenotot: ammattioikeudet@lvv.fi

puh: 0295 256 932 (ma-pe klo 9-15)

Asiakirjojen vastaanotto: Ounasjoentie 6, 96200 Rovaniemi

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.

Yhteystiedot: oikeusasiamies@eduskunta.fi

Käytä suojattua yhteyttä, kun lähetät salassa pidettäviä asioita tai muuten arkaluonteista aineistoa: <https://turvaviesti.eduskunta.fi/>

5.7 Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä lähettävältä taholta. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omaohjaaja toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Kun asiakas saapuu Harmoniaan kuntoutusjaksolle, hänelle osoitetaan Harmoniassa omaohjaaja. Omaohjaaja käy vähintään kerran viikossa omaohjaaja keskustelun asiakkaan kanssa. Omaohjaaja tukee asiakasta arjessa ja ohjaa/auttaa häntä.

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Kuntoutuskoti Harmonian jokaisen asiakkaan kanssa tehdään RAI CMH arviointi puolivuositain ja aina asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. RAI arvioinnilla kartoitetaan asiakkaan palveluntarvetta ja toimintakykyä. Arvioinnin pohjalta tulevien mittareiden ja riski tunnistimien avulla asiakkaille asetetaan tavoitteita yhdessä asiakkaan ja lähettävän tahon kanssa. Nämä tavoitteet kirjataan asiakkaiden hoito, palvelu -ja kuntoutussuunnitelmaan. Tavoitteet liittyvät arjenhallintaan, päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Asiakkaiden hoito -palvelu -ja kuntoutussuunnitelmiin kirjataan tavoitteita jotka liittyvät keskeisesti Harmoniassa kuntoutumiseen. Sosiaalihuollon toimintayksikön tehtävänä on huolehtia siitä että asiakas saa hänelle hoito- ja palvelusuunnitelmassa määritellyt palvelut ja tuen. Vastuu tästä on palvelun tuottajalla ja toimintayksikön vastaavalla johtajalla. (Valtakunnallinen mielenterveys- ja päihdehuollon valvontaohjelma 2012–2012).

Kuntoutuskoti Harmoniassa on käytössä erillinen viikko-ohjelma, jossa tarjotaan asiakkaille eri teemoilla vaihtuvia ryhmätoimintoja joka päivä.

6.2 Koulunkäynti ja opiskelu

Asiakkaita tuetaan tarvittaessa koulunkäynnissä ja opiskeluun liittyvissä asioissa. Asiakkaalle voidaan tarjota tukea ja apua esim. kulkemisessa. Voidaan antaa apua ja tukea opiskelupaikan löytämisessä sekä muissa opiskeluun liittyvissä asioissa. Voidaan antaa tukea päivärytmiä tukevien toimintojen kautta, kuten herätykset, henkilökohtainen viikko-ohjelma sekä muu apua ja ohjaus.

6.3 Ravitsemus

Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset. Ruokailun järjestämisessä huomioidaan asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit).

Harmoniassa on ruokahuollon omavalvontasuunnitelma. Elintarvikkeita käsittelevällä henkilöstöllä on hygieniapassi. Ateriat valmistetaan yksikössä itse työntekijä johteisesti päivittäin, mutta myös asiakkailta on mahdollista olla mukana. Ruokatarvikkeet tilataan kaksi kertaa viikossa kotiinkuljetuksella Kemin Prismasta tiistaisin ja perjantaisin. Tarvittaessa ruokatarvikkeita voidaan myös hankkia läheisestä Salesta.

Kuntoutuskoti Harmoniassa on viiden viikon vaihtuva ruokalista. Ruokalista on suunniteltu yhdessä asiakkaiden toiveita kuunnellen ja kansallisia ravitsemus ohjeistusta noudattaen. Joka viikko on toiveruoka ja ruokalistaa päivitetään yhdessä asiakkaiden kanssa kuukausittain.

6.4 Hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Toimipisteen siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa.

Yksikössä on omavalvontasuunnitelma siivouksesta ja hygieniasta, se löytyy Google Drivesta, jossa on eriteltynä hygieniakäytännöt normaaliajan- ja poikkeusajan tilanteisiin. Kiinteistön siivouksesta vastaa Harmonian henkilökunta. Asiakkaiden oman asunnon siivous on vähintään kerran viikossa ja se kuuluu heille osana arjen hallintaa yhdessä henkilökunnan kanssa. Jokainen asiakas huolehtii omasta hygieniastaan ja tarvittaessa hoitajat avustavat/ohjaavat sen toteuttamisessa.

6.5 Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimipisteen esihenkilön on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnantorjunnasta. Esihenkilön on huolehdittava asiakkaiden ja henkilöstön tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoitus käytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) - THL Toimipisteessä tulee nimetä vastuuhenkilö hygienia-asioihin.

Hygieniayhdyshenkilö Emma Hooli, emma.hooli@humana.fi

6.6 Kestävä kehitys

Vastuullisuus on yksi Humanan keskeisimmistä arvoista ja työskentelyn lähtökohdista. Jätehuoltoon kuuluu lajittelu, kierrätämme jätteet huolellisesti. Kannustamme ja ohjeistamme asiakkaita kierrätykseen ja tuemme siihen.

Ruoka- ja tavara tilauksissa pyrimme mahdollisuuksien mukaan suosimaan kotimaisia tuotteita. Pyrimme välttämään hävikkiä. Yksikössä on erilliset keräysastiat kartongille, paperille, muoville, biojätteelle, metallille, lasille ja sekajätteelle. Meillä on myös käytössä tietosuoja jäteastia, mutta myös riski jätteistä lääkejäte ja särmäisjäte - keräys. Harmoniassa pyritään kierrättämään mahdollisimman paljon ja mm. asiakkailta on lahjoituksina saatuja vaatteita ja tavaroita.

6.7 Terveysten- ja sairaanhoito

Asiakkaiden terveydentilaa seurataan jatkuvasti, suunnitelmallisesti ja säännöllisesti. DomaCare tietojärjestelmään kirjataan asiakkaiden perussairaudet ja allergiat. Asiakkaat käyttävät oman kunnan perusterveydenhuoltoa perussairauksien ja suun terveyden hoitoon.

Kiireellisessä sairaanhoidon tarpeessa asiakkaan hoito järjestetään virka-aikana omassa terveyskeskuksessa ja virka-ajan ulkopuolella Mehiläinen Länsi-Pohjan keskussairaalan akuutti klinikalla, tarvittaessa yhteys 112.

6.8 Lääkehoito

Harmonian lääkehoito perustuu STM lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä toimipisteelle lääkehoidon vastuuhenkilö.

Oma valvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuoltoon toteuttamisessa. Harmonia lääkehoidon riskit ja toimintaohjeet on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa.

Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain, mutta myös aina toiminnan muutosten yhteydessä. Yksikönpäällikkö Emma Hooli ja palveluvastaava Maarit Kreku vastaavat turvallisen lääkehoidon oppaan mukaisesta lääkelupa käytännön noudattamisesta. Jokainen työntekijä on vastuussa omalta osaltaan lääkehoidon oikeanlaisesta toteuttamisesta.

6.9 Monialainen yhteistyö

Asiakkaamme saattavat tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeen mukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuudesta määritellään tulovaiheessa yhdessä lähettävän tahon kanssa. Yleensä hoitokokous järjestetään vähintään kerran vuodessa, riippuen asiakkaan tarpeesta.

Asiakas voi halutessaan määritellä myös muita yhteistyötahoja, joiden näkee olevan keskeisessä roolissa hänen yksilöllisessä hoitoketjussaan, esim. henkilökohtainen avustaja. Intervallijaksolla tehdään aina hoitotyön yhteenveto ja se toimitetaan aina asiakkaalle ja lähettävälle taholle.

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastus turvallisuudesta 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. poistumisturvallisuus suunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä. Kuntoutuskoti Harmoniassa huolehditaan, että henkilökunta on aina ajan tasalla olevat lääkehoitoluvat ja ensiapuvalmius on riittävällä tasolla.

Harmoniaan on tehty turvallisuusselvitys ja palo- ja pelastussuunnitelma. Palohälytys- ja sprinklerijärjestelmä testataan kuukausittain kiinteistöhuollon toimesta. Poistumisteiden ja niiden merkintöjen kunnosta huolehtii kiinteistöhuolto. Perekäytöksessä huomioidaan perehdyttäminen myös turvallisuusasioihin.

7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Harmonian yhteisessä oleskelutilassa on ilmalämpöpumppu, jolla voidaan säädellä tilan lämpötilaa. Harmonian toimistossa on myös ilmalämpöpumppu, jolla voidaan säädellä toimiston lämpötilaa ja ilmanvaihtoa erikseen.

Meri-Lapin Kiinteistöhuolto käy yksikössä, joka viikko tekemässä kierroksen ja tarkastamassa että laitteet toimivat ja tilat ovat kunnossa.

Kiinteistöhuollon päivystykseen voi olla tarvittaessa yhteydessä 24/7 p. 0452327621

7.3 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Kuntoutuskoti Harmoniassa työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu, sekä suositusten mukainen henkilökunta. Yksikön henkilökunnan tarpeellisuus mitoitetaan asiakasmäärän mukaisesti, vähintään 0,3 työntekijää/asiakas. Henkilöstön riittävyys varmistetaan mm. Työvuorovelhon työvuoro-ohjelmalla.

Yksikön päällikkö ja palveluvastaava varmistavat, että jokaisessa työvuorossa on tarpeeksi koulutettua henkilökuntaa paikalla. Kuntoutuskoti Harmonian henkilökunta koostuu yksikön päälliköstä, palveluvastaavasta ja ohjaajista. Tuntityöntekijöinä toimii sairaanhoitajia ja lähihoitajia.

Henkilöstön määrä, osaaminen ja työhyvinvointi varmistavat luonnollisesti palveluiden laadun ja vaikuttavuuden. Yksikön päällikkö ja palveluvastaava arvioivat päivittäin vuorossa olevan henkilöstön määrää suhteessa Harmonian asiakkaiden avun tarpeeseen ja määrään. Yksikön päällikkö arvioi henkilöstön riittävyyttä, rakennetta ja kelpoisuutta pidemmällä aikavälillä henkilöstösuunnitelmassa.

Asiakastyön lisäksi yksikössä on oltava henkilökuntaa siivoukseen, ruokahuoltoon ja muihin tukitehtäviin 0,1–0,15 henkilön työpanos asiakasta kohden.

Harmonia käyttää vakiintuneita sijaisia vakio henkilökunnan sijaistamiseen esim. vakituisen henkilöstön sairastuessa tai ollessa lomalla. Täten käytössä on aina ammattitaitoinen ja toimintaan perehdytetty henkilöstö.

Toimintayksikön luvan mukaisen henkilöstömäärän toteutumista seurataan jatkuvasti siten, että laatusuosituksissa annetut henkilöstömitoitukset toteutuvat suhteessa yksikössä hoidossa oleviin asiakkaisiin. STM:n suosituksen mukaan henkilöstö on mitoitettava niin, että jokaisessa työvuorossa on riittävästi henkilökuntaa asiakkaiden tarpeiden mukaisen palvelun järjestämiseksi. (STM 2007.)

Harmoniassa työskentelee vakituisena 2 sairaanhoitaja ja 3 lähihoitajaa, sekä lähihoitajia sijaisina. Harmoniassa työskentelee jokaisena viikonpäivänä 1-4 työntekijää klo 8–20 välisenä aikana.

7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä Kuntoutuskoti Harmoniaan on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus päihde- ja mielenterveystyöhön.

Työntekijän työhön tulo tilanteessa tarkastetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden

keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki) ja merkitään tarkastuspäivämäärä henkilöstöjärjestelmä Sympaan.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöllä pitää olla hoitamien tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla.

7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Perehdyttäjänä toimii yksikön henkilökunta, joka on työskennellyt yksikössä ja tuntee toimintatavat ja asiakkaat. Uuden työntekijän perehdytyksen tukena hyödynnetään myHumanaa. MyHumana on jokaisen humanalaisen päivittäinen työkalu, josta löytyy tietoa monipuolisesti yhdestä paikasta. MyHumanasta on saatavilla esimerkiksi tärkeät uutiset, tiedotteet, organisaation yhteystiedot sekä työntekoa ja työsuhdetta koskevaa tietoa ja ohjeistusta. MyHumana on ikkuna siihen, millaista Humanassa on olla töissä. MyHumanan käyttöönoton ohje uudelle työntekijälle löytyy heti aloitussivulta. Ohjeen voi myös tulostaa tai lähettää uuden työntekijän sähköpostiin. Jokaiselle työntekijälle löytyy Sympan omista tiedoista sopiva perehdytys pohja, joka valitaan ja jota täytetään perehdytyksen edetessä. Työntekijän tiedot heijastuvat työsuhte riviltä automaattisesti perehdytys pohjaan. Perehdytys käyty läpi – taulukkoon lisätään päivämäärä, kun perehdytys on käyty kokonaisuudessaan läpi. Työntekijä lisää päivämäärän, jolloin taulukosta lähtee hyväksyntä pyyntö esihenkilölle. Hyväksyntä- kenttään jää tällöin sekä työntekijän että esihenkilön kuittaus siitä, että perehdytys on käyty läpi.

Käytännön perehdytyksen päätyttyä ja jo sen aikana, on perehdytysprosessia tärkeää myös seurata. Perehdytettävän henkilön kanssa sovitaan yleensä keskusteluja, joissa pohditaan ja arvioidaan työntekijän tehtävien haltuunottoa sekä työyhteisöön sopeutumista ja sulautumista. Keskusteluissa perehdytettävä saa myös mahdollisuuden tuoda esiin, jos jokin ei suju toivotusti, tai jos hän kokee tarvitsevansa enemmän tukea jollain osa-alueella. Perehdytettävällä on aina oikeus kysyä opastukseen ja oppimiseensa liittyvistä asioista. Lisäksi perehdytykseen kuuluu toimintasuunnitelman, omavalvontasuunnitelman, lääkehoitosuunnitelman, palo- ja pelastussuunnitelman, ympäristösuunnitelman sekä tietosuojaohjeiden läpikäyminen. Tarvittaessa perehdytykseen osallistuu myös yksikönpäällikkö ja palveluvastaava.

Harmonian henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Humanan ohjeistusten mukaisesti. Henkilöstöä edellytetään lisä kouluttautumaan vuosittaisen koulutus- ja kehittämissuunnitelman mukaisesti Humana akatemian – koulutuksiin ja perehdytys materiaaleihin. Harmoniassa on käytössä Humanan

lääkehoidon osaaminen ja koulutussuunnitelmat. Työntekijöiden käytössä on Skhole oppimisalusta, joka sisältää laajasti eri aiheita työhön liittyen.

Se on työntekijöiden vapaassa käytössä. Sieltä löytyvät myös lääkehoitoon kuuluvat lääketentit, joita vaaditaan työntekijöiltä viiden vuoden välein. Humana akatemia tukee myös henkilöstön perehdyttämistä ja kouluttamista. Kaikki käydyt koulutukset kirjataan Sympaan tai ne siirtyvät sinne automaattisesti kurssin suorittamisen jälkeen. Humana Akatemiasta löytyy laaja valikoima eri aiheisiin liittyvää koulutusta. Sen kautta käydään yleensä suunnitellut täydennyskoulutukset. Vuosittainen kehitys- ja tavoitekeskustelu on yksi väline oman osaamisen ja sen kehittymisen pohtimiseen.

7.6 Henkilöstön riittävyyden seuranta

Yksikön päällikkö seuraa jatkuvasti asiakaspaikka tilannetta ja huolehtii, että henkilöstöresurssi on sopimusten mukainen. Työvuorot suunnitellaan yksikköön tarvittavan henkilöstöresurssin mukaan. Työntekijöiden poissaoloja pyritään paikkamaan käyttämällä vakituisia tuntityöntekijöitä tai tekemällä työvuoromuutoksia. Jos sijaisjärjestelyt eivät muuten onnistu, tekee yksikön esihenkilö tarpeen mukaan puuttuvan työvuoron.

Henkilöstön määrä, osaaminen ja työhyvinvointi varmistavat luonnollisesti palveluiden laadun ja vaikuttavuuden. Yksikön päällikkö arvioi päivittäin vuorossa olevan henkilöstön määrää suhteessa Harmonian asiakkaiden avun tarpeeseen ja määrään. Esihenkilö arvioi henkilöstön riittävyyttä, rakennetta ja kelpoisuutta pidemmällä aikavälillä henkilöstösuunnitelmassa.

7.7 Toimitilat

Harmonia sijaitsee Kemissä, Mäntylän kaupunginosassa osoitteessa Mäntylänkatu 34. Harmonia on yhdessä tasossa ja tilat ovat esteettömät. Kuntoutuskoti Harmoniassa on 15 yhden hengen asuntoa. Asunnon koko on 20,2 m² ja ne ovat perus kalustettuja. Jokaisessa huoneessa on oma wc ja suihku.

Yksikössä on viihtyisät yhteiset oleskelutilat; olohuone ja keittiö tila, sauna ja erillinen pesutupa. Turvallisuuteen on kiinnitetty erityistä huomiota. Tiloissa on osoitteellinen palohälytysjärjestelmä suoraan hätäkeskukseen sekä automaattinen palonsammutusjärjestelmä.

Tilat on tarkastettu ja todettu asianmukaiseksi myös palo- ja pelastusviranomaisen toimesta. Harmoniassa on henkilökunnan käyttöön tarkoitettu toimistotila sekä lääkehuone.

7.8 Teknologiset ratkaisut

Harmonian ulko-ovet pidetään aina lukittuina. Sähköinen kulunvalvonta aktivoituu pois päältä mm. palohälytyksen tullessa. Sähköinen kulunvalvonta poletti annetaan asiakkaalle, hänen tullessa Harmonian asiakkaaksi. Harmonian piha-alueella on tallentava kameravalvonta. Certego Oy ylläpitää kulunvalvontaa ja kamera tallenteita siten, että he vastaavat teknisestä toteutuksesta. Tiedot tallentuvat Hjelpissä olevaan erilliseen laitteeseen. Tallennukset säilyvät kaksi viikkoa, jonka jälkeen ne automaattisesti poistuvat järjestelmästä. Tallenteita voidaan käyttää ainoastaan erillisen pyynnön jälkeen. Pyyntö käyttää tallenteita voidaan saada mm. viranomaisilta.

Harmoniolla on sopimus Securitas vartiointiliikkeen kanssa. Hoitajien turvahälyttimet testataan joka viikko, tästä tehdään kirjallinen kuittaus henkilökunnan toimiston ilmoitustaululla olevaan kaavakkeeseen.

7.9 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Asiakkaan, omaisen tai työntekijän aloitteesta otetaan yhteys asiakkaan kotikunnan apuvälineistä vastaavaan tahoon. Kunnan apuvälinepalvelut tekevät palvelu arvioinnin asiakkaalle ja toteuttavat laina laitteiden käytön ohjauksen ja huollot. Huollon tarpeesta apuvälinekeskukseen ilmoittaa yksikössä oleva hoitaja viipymättä heti kun henkilökohtaisen apuvälineen osalta korjausta tarvitaan. Asiakkaiden terveydentilaa ja kokonaisvaltaista hyvinvointia seurataan mittarein jatkuvan havainnoinnin lisäksi.

Kuntotuskoti Harmoniassa lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö on osana omavalvontaa ja asiakasturvallisuuden varmistamista. Yksikössä on olemassa listaus käytössä olevista lääkinnällisistä laitteista, niiden käyttöohjeet ja huolto. Listauksessa on laite- ja välineluettelo, työntekijöiden laiteajokortit, lääkinnällisten laitteiden käyttöluupa sekä yhteenveto osaamisesta.

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötieto ryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun.

Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla). Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä. Terveuden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomais määräyksen (2/2015) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä 28 käsittelystä annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta.

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. MyHumanasta löydät tietosuojaan liittyvät ohjeistuksen mukaan lukien Tietosuoja ja tietoturvan omavalvontasuunnitelma.

Jokainen työntekijä suorittaa pakollisen tietosuoja-koulutuksen työsuhteensa alkaessa sekä vuosittain. Henkilöstö palaverissa käsitellään tietosuojaan liittyviä kysymyksiä. Jokainen työntekijä tietää, että heitä sitoo vaitiolovelvollisuus. Vaitiolovelvollisuus ei pääty, vaikka työsuhde päättyisi. Tietosuojusta huolehtiminen kuuluu meille kaikille. Jokaisen tulee punnita ja ymmärtää käsittelemänsä henkilötiedon arkaluonteisuus, vaarantumisen riskit ja niiden mahdollisuudet. Tiedon vaarantumista voi välttää jo yksinkertaisilla käytännön keinoilla.

Esimerkiksi varmistamalla, että arkaluontoista tietoa säilytetään saatavilla vain silloin, kun sitä tarvitaan ja todennetusti tietoturvallisissa paikoissa kuten asiakastietojärjestelmässä tai kaksien lukkojen takana.

Tärkeää on ymmärtää, että tietosuoja-asetus ja tietosuojan toteuttaminen ei liity yksistään tietojärjestelmiin eikä sitä ratkaista niiden avulla. Tietosuoja liittyy jokapäiväiseen työhöme ja oikeaan suhtautumiseen henkilötiedon käsittelyn merkityksestä sekä siihen, mitä henkilötiedolla tarkoitetaan. Henkilötiedon omistaa se henkilö, jonka tietoja käsitellään, joten henkilötietoa käsittelevän tulee toimia huolellisesti ja vastuullisesti.

Olemassa oleva lainsäädäntö on määritellyt toimintaa jo ennen nykyistä tietosuoja asetusta. Tietosuoja-asetus on tuonut muutoksen tiedon omistajuuteen, toimintatapojen dokumentointiin ja asioiden osoitusvelvollisuuteen. Tietosuoja-asetus määrittelee esimerkiksi sen, että työntekijällä on oikeus käsitellä henkilötietoja vain siinä laajuudessa, kuin käsittelyn katsotaan työtehtävien suorittamisen kannalta olevan välttämätöntä.

Osoitusvelvollisuus toteutuu esimerkiksi siten, että tietojärjestelmät ylläpitävät lokitietoja, joista henkilötietojen käsittelijät ja katselijat ovat todennettavissa ja niitä seurataan säännönmukaisesti.

Yksikön päällikkö ja palveluvastaava vastaavat Domacare-asiakastietojärjestelmässä siitä, että vain niillä työntekijöillä on oikeudet katsella ja dokumentoida vain niiden henkilöiden tietoja, joille se työn suorittamisen vuoksi on välttämätöntä. Tietosuoja poikkeamista tehdään ilmoitukset Gurufieldiin, josta ne ohjautuvat käsiteltäväksi yksikön päällikön lisäksi Humanan tietosuojavastaavalle.

Humanan tietoturvasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tietosuojatiimin toimesta ja se on ei- julkinen asiakirja. Tietosuojasuunnitelma on päivitetty viimeksi 17.6.2025. Venlakaisa Pursiainen, Kehitys - ja IT-johtaja.

Yhteystiedot: tietosuojatiimi@humana.fi

8.2 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun alamme 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.

Henkilöstö perehdytetään Humanan ohjeistuksen mukaisesti käyttämään potilastietojärjestelmää ja kuinka yksikössä tehdään laadukasta kirjaamista.

Asiakkaasta kirjataan domacare-järjestelmään kuntoutuksen kannalta olennaisimmat asiat. Jokainen työntekijä sitoutuu salassapitovelvollisuuteen omalla allekirjoituksellaan jo työsopimusta kirjoittaessaan.

Henkilöstön käytössä on DomaCare kirjauksia varten tietokoneita sekä matkapuhelimia. Matkapuhelimella kirjaaminen osallistaa asiakkaita enemmän kirjaamiseen, ilman isoa ja hankalaa tietokonetta koska kirjaamisen voi tehdä paikasta riippumatta. Uusille työntekijöille kerrotaan perehdytyksen yhteydessä Humanan ja Harmonian kirjaamiskäytännöt. Humana Akatemia- nettiselain pohjaisessa Humanan omassa koulutusohjelmassa ja Skholesissa on kaikkien humanalaisten saatavilla olevia kirjaamiskoulutuksia. Harmoniassa ollaan siirtymässä osallistuvaan kirjaamiseen, jossa kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas ja työntekijä kokoavat yhteen sen, mitä ovat käsitelleet ja mihin suuntaan ovat etenemässä. Kirjauksesta keskustellaan yhdessä ja tarvittaessa muokataan sitä. Vähintään työntekijä kertoo asiakkaalle kohtaamisen päätteeksi ne pääkohdat, jotka kirjaa sekä tuo asiakkaan mielipiteen vielä esille. Palveluvastaava sekä yksikönpäällikkö seuraavat kirjaamista ja sen laatua.

9 Kehittäminen

Riskienhallintaa ja asiakkaan/henkilöstön turvallisuutta parannetaan jatkuvan kehittämisen periaatteella siten, että asiaa tarkastellaan yksikön suunnitelmassa ja arjessa jatkuvasti. Tarvittavat toimintamalli muutokset toteutetaan viipymättä.

Humanan hyvinvaukuttajien osaamiskartassa olemme valinneet kehitystarpeiksi yhteisesti vuodelle 2025-2026 omavalvonnan osaamisen sekä seksuaalisuuden osaamisen. Käymme yhdessä lävitse viikko- ja kuukausi palaverissa Humanan omavalvontaohjelmaa sekä omavalvontaa. Seksuaalisuuteen käymme lisäkoulutusta, sekä pidämme siihen liittyvän kehityspäivän.

Asiakkaiden toiveita on kuunneltu ja otettu huomioon mm. ryhmätoimintoja, aktiviteetteja, ruokalistoja suunniteltaessa. Ryhmätoimintoja suunnitellessa voidaan hyödyntää myös jokaisen työntekijän omia vahvuuksia ja taitoja ja näin ollen myös sitouttaa ja motivoida myös työntekijöitä. Jatkamme Harmonian kehittämistä yhteistyössä asiakkaiden, omaisten ja yhteistyökumppaneiden kanssa.

10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

Kemissä 12.1.2026

Allekirjoitus: Emma Hooli, yksikön päällikkö

Emma Hooli

Maarit Kreku, palveluvastaava

Maarit Kreku