

Humana

Palvelukoti Hilmarin omavalvontasuunnitelma

Mielenterveys- ja päihdekuntoutajat

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	5
2.1	Palveluiden laadun edellytykset	5
2.2	Vastuu palveluiden laadusta	5
2.3	Toimeenpano	5
2.4	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	5
3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	6
3.1	Palvelut	6
3.2	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet	6
3.3	Toimintaa ohjaavat arvot	6
4	Omavalvonnan toimeenpano	8
4.1	Riskienhallinnan vastuut	8
4.2	Riskien tunnistaminen ja raportointi	8
4.3	Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien/puutteiden käsittely	11
4.4	Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen	13
4.5	Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus	13
4.6	Ostopalvelut ja alihankinta	13
4.7	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	14
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	14
5.1	Palvelutarpeen arviointi	14
5.2	Hoito-, palvelu ja kuntoutussuunnitelma	15
5.3	Osallisuus ja tiedonsaantioikeus	16
5.4	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	16
5.5	Asiakkaan asiallinen kohtelu	17
5.6	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	17
5.7	Asiakkaan oikeusturva	17
5.8	Omahoitaja	19
6	Palvelun sisällön omavalvonta	19
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	19
6.2	Ravitsemus	20
6.3	Hygieniäkäytännöt	21
6.4	Infektioiden torjunta	21
6.5	Kestävä kehitys	22
6.6	Terveysten- ja sairaanhoito	22
6.7	Lääkehoito	23
6.8	Monialainen yhteistyö	23
7	Asiakasturvallisuus	23
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	23
7.2	Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta	24
7.3	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	24
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	25
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	26
7.6	Henkilöstön riittävyyden seuranta	26
7.7	Toimitilat	27
7.8	Teknologiset ratkaisut	28

7.9 Lääkinnälliset laitteet	28
8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	29
8.1 Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä	29
8.2 Asiakastyön kirjaaminen	30
9 Selvitys seurannasta ja kehittämisestä	31

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot

Yksityinen palveluntuottaja

Palveluntuottajan nimi: Humana, Palvelukoti Hilmarin Oy

Y-tunnus: 0955759-3

Palveluyksikön perustiedot

Nimi: Palvelukoti Hilmarin Oy

Katuosoite: Rautolahdenrinne 2

Postinumero: 42700 Postitoimipaikka: Keuruu

Sijaintikunta: Keuruu

Vastuuhenkilö: Marjo Kaasinen

Puhelin: 050 3613264

Sähköposti: marjo.kaasinen@humana.fi

Palvelumuoto: mielenterveys- ja päihdekuntoutajat, 30 asukaspaikkaa

Henkilöstömäärä: Yksikönpäällikkö 1 (yhteinen kehitysvammayksikön kanssa),
Palveluvastaava-sairaanhoitaja 1, sairaanhoitaja 1, hoitajat 16

Rekisteröintitiedot

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: Hilmarikoti 2.2.1994, Jalmarikoti 4.6.2007 / Päivitetty uusi lupa
16.05.2019

Palveluala, joka on rekisteröity: Kehitysvammaisten laitokset ja asumispalvelut

Hyvinvointialueet, joilla palvelua tuotetaan: Keski-Suomen hyvinvointialue (Hyvaks), palveluja voi
ostaa myös muut hyvinvointialueet

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

2.1 Palveluiden laadun edellytykset

Hilmarikoti tuottaa laadukasta, yksilöllistä ja asiakaslähtöistä palvelua mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Omavalvontasuunnitelma toimii henkilöstölle osana perehdytystä, asiakkaille ja omaisille palvelulupauksena palvelun kehittämisestä ja asiakkaan osallisuudesta palvelun kehittämiseen.

Palvelun laatua valvotaan säännöllisesti omavalvonnalla ja palvelun laadussa olevin poikkeamiin reagoidaan nopeasti. Laatupoikkeamat korjataan välittömästi, jos niitä havaitaan. Omavalvontaa toteuttavat Hilmarikodissa koko henkilöstö huomioimalla ja ilmoittamalla havaitsemistaan epäkohdista välittömästi Gurufield järjestelmän kautta ja tarvittaessa esihenkilölle.

2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Palvelukoti Hilmarin toiminnasta vastaa yksikönpäällikkö. Hänen vastuullaan on se, että palvelut täyttävät säädetyt kriteerit. Yksikössä on käytössä laadun varmistamiseksi viikoittaiset tiimipalaverit, puolivuositteiset kehittämisiltapäivät sekä kuukausittaiset aluejohtoryhmän palaverit. Yksikönpäällikkö osallistuu asukkaiden hoitoa koskeviin suunnitteluihin sekä tarvittaessa palavereihin ja on osa moniammatillista tiimiä.

2.3 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet yksikönpäällikkö ja palveluvastaava yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman laatimisessa on otettu huomioon asiakkailta, omaisilta ja yhteistyökumppaneilta saatu palaute.

2.4 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on tallennettuna Palvelukoti Hilmarin nettisivuille ja myHumanaan. Lisäksi Omavalvontasuunnitelma tulostetaan jokaiseen ryhmäkotiin asiakkaille ja omaisille nähtäväksi.

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan mahdollisimman reaaliaikaisesti ja päivitetään neljä kertaa vuodessa tai aina, jos toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen vaikuttavia asioita. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään henkilöstön kanssa yhdessä kehittämisiltapäivissä sekä tarvittaessa tiimipalavereissa.

3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

3.1 Palvelut

Palvelukoti Hilmarin Oy tuottaa korkeatasoista, kilpailukykyistä ja yksilöllistä yksityisen sosiaalipalvelualan ympärivuorokautista asumispalvelua tilaajakunnille ja yksityisasiakkaille. Palvelukoti Hilmarin Oy käsittää 10 paikkaisen aikuisten kehitysvammaisten Hilmarikodin sekä kolme 10 paikkaista aikuisten mielenterveys- ja päihdekuntoutujien ryhmäkotiä; Annamari-, Elmeri- ja Jalmarikoti.

3.2 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

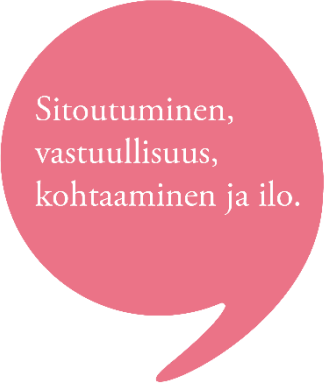
Mielenterveyskuntoutujien ryhmäkoteissa käytetään portaittaisen kuntoutumisen mallia. Ryhmäkotien toimintaa ohjaavat henkilökunnan läsnäolo, asiakkaan arvokas kohtaaminen, asiakaslähtöisyys, osallisuus, kunnioitus, tavoitetyöskentely, vahva ammattitaito sekä kohderyhmätuntemus. Arvostamme pitkäjänteistä tavoitetyöskentelyä sekä asiakasta kunnioittavaa työtä. Ryhmäkotien toiminta tukee asiakkaan voimavaroja antaen iloa, nautintoa sekä onnistumisen kokemuksia. Tarjoamme laadukkaita hoivapalveluita, sekä mahdollisuuksien mukaan saattohoitoa. Palveluiden laatua lisää, että asiakas kohdataan yksilöllisesti tausta, nykkyisyys ja menneisyys huomioiden. Palvelun tuottamisessa otetaan huomioon asiakas, omainen ja tilaajataho.

Ryhmäkoteissa on turvallinen asuinympäristö. Päivittäistä arkea ohjaavat virike- ja työtoiminta, sosiaaliset tapahtumat, harrastukset, ulkoilu sekä muu mielekäs tekeminen. Nämä ylläpitävät asiakkaan toimintakykyä, tekevät arjesta yksilöllistä ja vahvistavat itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan oma tahto ja toiveet huomioidaan hoidossa, ja hänellä on oikeus omaan rauhaan sekä yksityisyyteen. Asiakkaan toimintakyky ja olemassa olevat taidot huomioidaan, tunnustetaan ja pyritään säilyttämään tai löytämään korvaavia taitoja menetettyjen tilalle. Päivittäinen viriketoiminta, viikoittaiset sosiaaliset talon ulkopuoliset vierailut, erilaiset kuukausittaiset teemajuhlat ja omahoitajan kanssa yhdessä tekeminen ovat asiakkaille odotettuja tapahtumia.

3.3 Toimintaa ohjaavat arvot

Sitoutuminen

Sitoutumisella tarkoitetaan Hilmarikodissa työntekijän positiivista asennetta omaa organisaatiota, työyhteisöä, sen toimintatapoja ja arvoja kohtaan. Sitoutuminen on hyvän asiakaslähtöisen hoitotyön



Sitoutuminen,
vastuullisuus,
kohtaaminen ja ilo.

perusta. Sitoutuminen lisää asiakkaiden hyvinvointia. Tällöin heidän tarpeensa sekä toiveensa tulevat huomioiduksi ja he voivat elää mahdollisimman hyvää, turvallista ja mielekästä elämää. Työyhteisössä on vahva halu löytää tiimityöllä ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin, sillä Hilmarikodissa välitetään aidosti asiakkaista. Palvelut tuotetaan sopimuksen mukaan lakeihin ja asetuksiin perustuen. Työntekijänä Humana sitoutuu huolehtimaan työhyvinvoinnista ja -turvallisuudesta. Työntekijät saavat käyttää työssään omia vahvuuksiaan, kiinnostuksen kohteitaan ja persoonallisuuttaan. Humanassa töitä tehdään sydämellä, omaa ajattelua unohtamatta.

Vastuullisuus

Sosiaali- ja hoivapalveluissa ollaan läsnä yksilön ja perheen elämässä. Palvelun ja tuen antajana Hilmarikodin työntekijöillä on merkittävä vastuu yksilön arjessa; vastuu kunnioittaa ja auttaa asiakasta läpi elämänvaiheiden. Sosiaalipalveluiden tuottajana tunnemme vastuun sekä palveluiden käyttäjiä ja ostajia kohtaan. Hilmarikodissa asukkaat tunnetaan ja toiminta on asukkaan edun mukaista. Arkipäivän ratkaisuissa visiona on *"Jokaisella on oikeus hyvään elämään"*.

Vastuullisuus tarkoittaa Hilmarikodissa toiminnan ja henkilöstön ammattitaidon kehittämistä. Henkilöstö on kattavasti koulutautunutta, jotta erilaisiin asiakastarpeisiin voidaan vastata. Hilmarikodissa huolehditaan, että henkilöstöllä on riittävät tiedot, taidot ja työyhteisön tuki tehtäviensä hoitamiseen. Tämä tekee toiminnasta vastuullista ja turvallista. Sosiaalipalveluiden tuottajana Humana tiedostaa vastuun palveluiden käyttäjiä ja ostajia kohtaan. Vastuullisuus Hilmarikodin hoivatyössä tarkoittaa sitä, että asiakkaat tunnetaan ja toiminta on heidän etujensa mukaista.

Organisaatiossa ratkaisut tehdään paikallisella tasolla, mahdollisimman lähellä asiakasta. Viestintä on avointa ja läpinäkyvää. Mikäli toiminnassa havaitaan korjattavaa, reagoidaan asiaan välittömästi sekä informoidaan valvovia tahoja.

Kohtaaminen ja ilo

Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosaamista. Hyvään kohtaamiseen tarvitaan keskittymistä, läsnä olemista, välittämistä, toisen kuuntelemista ja ymmärtämistä, huomioiden ihmisen yksilöllinen elämäntyyli. Näin mahdollistuu kohtaamisen ilo. Kohtaamiseen tarvitaan myös oman heikkouden ja epätäydellisyyden tunnustamista. Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Arvot korostavat palvelun *"ihmiseltä ihmiselle"* näkökulmaa, näin jokaisella työntekijällä on merkittävä vastuu asiakastilanteissa ja kohtaamisissa. Asiakkaan kokemus on palvelun laadun tärkein mittari.

Hilmarikodissa henkilöstön työn tarkoituksena on auttaa ihmisiä elämään mahdollisimman hyvää elämää. Jokapäiväiset ihmisten väliset kohtaamiset todentavat työn merkityksellisyyttä. Kohtaamme ihmiset arvostavasti ja luomme kohtaamisessa myönteistä energiaa. Työyhteisön hyvä ilmapiiri heijastuu asiakaskohtaamisiin, joten myös sen vuoksi on ensiarvoisen tärkeää pitää huolta työyhteisön hyvinvoinnista. Kohtaamisen ilo saa näkyä työyhteisössä työntekijöiden keskinäisissä vuorovaikutustilanteissa. Humana pyrkii tukemaan työyhteisön hyvinvointia muun muassa kehittämällä esihenkilöiden johtamistaitoja ja koko yrityksen johtamiskulttuuria.

4 Omavalvonnan toimeenpano

4.1 Riskienhallinnan vastuut

Toimialajohtajan sekä yksikönpäällikön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Yksikönpäällikkö vastaa henkilöstön perehdyttämisestä omavalvonnan periaatteisiin. Toimialajohtaja ja yksikönpäällikkö vastaavat siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuuden ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Työntekijällä on vastuu tunnistaa riskit ja ilmoittaa havaitsemastaan epäkohdasta tai poikkeamasta yksikönpäällikölle ja/tai Gurufield järjestelmään. Yksikönpäällikön vastuulla on käsitellä tehty ilmoitus ja suunnitella korjaavat toimenpiteet riskeille ja poikkeamille.

Henkilökunnalta edellytetään sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

4.2 Riskien tunnistaminen ja raportointi

Riskienkartoitus on Hilmarikodissa säännöllistä toimintaa, jolla tarkoitetaan olemassa 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. Työntekijöiltä kerätään säännöllisesti riskikartoitusta riskien tunnistamiseksi. Riskit käydään

säännöllisesti läpi turvallisuusvastaavan, työsuojeluasiahenkilön ja yksikönpäällikön kanssa. Tämä toimii osana omavalvontaa ja ilmoitusvelvollisuutta.

Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa lääkehoitoon ja -huoltoon liittyvistä epäkohdista ja laatupoikkeamista. Käytämme kaksoistarkastusta lääkkeiden jaossa. Lääkkeet jaetaan asiakkaan omaan dosettiin, toinen hoitaja tekee kaksoistarkastuksen ja lääkkeen antaja tarkistaa lääkkeet vielä ennen asiakkaalle antamista. Mikäli havaitaan epäkohtia, on velvollisuus korjata havaittu virhe ja tehdä poikkeamailmoitus ja tuoda asia siten esiin yksikönpäällikölle. Tarkemmat lääkehuoltoon liittyvät ohjeistukset ja riskit on mainittu Lääkehoitosuunnitelmassa.

Tietosuoja-asioihin puututaan tarvittaessa ja niistä muistutetaan tiimipalaverissa sekä tarvittaessa useammin. Tietosuojapapereita ei jätetä ulkopuolisten saataville missään tapauksessa vaan hävitettävät asiakastietoja sisältävät paperit laitetaan suoraan tietosuoja-astiaan. Tiedottamisessa huomioidaan oikein kirjoitetut sähköpostiosoitteet sekä sähköpostin salaus, jos se sisältää asiakasta koskevia tietoja. Työnantaja edellyttää GDPR-tietosuojakoulutuksen käymistä kerran vuodessa HumanaAkatemian kautta. Yksikönpäällikkö valvoo, että työntekijä on käynyt koulutuksen.

Hilmarikodissa työskennellään haastavasti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa ja asiakkaan tahaton/tahallinen käyttäytyminen johtaa silloin tällöin vaaratilanteisiin. Yleisin on tavaroiden heittäminen, ovien paiskominen tai sanallinen aggressiivisuus. Asiakkaiden aggressiivisuutta pyritään vähentämään ennakoivalla toiminnalla. Haastavia asiakastilanteita/vaaratilanteita käsitellään työyhteisössä viikoittaisissa tiimipalaverissa ja mietitään yhdessä ratkaisuja ja toimintatapoja ratkaista haastava tilanne. Koulutusta asiakkaan kohtaamiseen ja aggressiivisen asiakkaan käyttäytymisen ennaltaehkäisyyn on lisätty henkilökunnalle. Haastava asiakasryhmä altistaa henkilökunnan jatkuvaan väkivallan vaaraan.

Henkilökunta käsittelee päivittäin injektioneuloja, jotka altistavat pistotapaturmille. Neulojen turvallisuus kehittyy koko ajan ja Hilmarissa käytetään saatavuuden mukaan turvallisimmiksi todettuja injektioneuloja (turvaneuloja). Käytetyt neulat laitetaan välittömästi särmäjäteastiaan.

Käytössä on runsaasti erilaisia sähkölaitteita ja sähköiskun vaara on aina olemassa. Laitteiden kunto tarkistetaan aina ennen käyttöä ja kiinnitetään huomiota myös asiakkaiden omiin sähkölaitteisiin. Vialliset laitteet toimitetaan huoltoon tai poistetaan käytöstä. Keittiöllä käsitellään kuumia uuneja ja muita laitteita. Henkilökuntaa muistutetaan olemaan erityisen varovainen käsiteltäessä kuumia laitteita.

Ilmanvaihtoon on kiinnitetty huomiota ja siihen on säännölliset huollot ja tarkastukset tilattu ja osin sovittu. Lämpötilan vaihteluita aiheuttavat kesällä kuuma/kostea ilma, asiakkaan saunotus, talvella nopeasti vaihtuvat lämpötilat. Mikäli sisätiloissa lämpötilat nousevat huolehditaan työn

tauottamisesta ja tarvittaessa työntekijöille on hankittu kivennäisvettä. Lämpötilojen suuret vaihtelut ovat aiheuttaneet joidenkin lääkkeiden osalta haasteita ja toimintatapojen tarkistamista.

Toimistotilojen kalusteiden sijoittelulla pyritään parantamaan turvallisuutta siten, että ovelle nähdään aina. Toimistotilojen kalusteita on päivitetty ajanmukaiseksi, mm. säädettävät työpöydät ja työtuolit. Hälytys- ja avainjärjestelmissä noudatetaan työnantajan antamaa ohjeistusta.

Etenkin ruokailutilassa syntyy herkästi melua, tila on iso ja avara, herkästi kaikuva. Kannen käytäville on hankittu mattoja, jotka ovat kaikua merkittävästi vähentäneet. Lisäksi Kannen akustiikkaa on parannettu asentamalla kattoon akustiikkalevyjä.

Hilmarikodissa on hyvin vähän säilytys- ja varastotiloja. Tavaroita, varsinkin vaippalaatikoita on jouduttu nostamaan säilytykseen kaappien päälle, josta syntyy riski tavaroiden putoamiseen nostotilanteessa. Toistaiseksi ei ole löytynyt ratkaisua säilytystilan lisäämiseen. Porrassakkaroiden määrää on lisätty nostamisen helpottamiseksi.

Asukashuoneiden välinen äänieristys on melko huono ja puheet ym. äänet kantautuvat helposti viereiseen huoneeseen tai keittiötilaan/olohuoneeseen. Tämä aiheuttaa tietosuojaariskin, koska asukashuoneista yksi on toimistokäytössä ja siitä äänet kantautuvat ryhmäkodin keittiöön sekä viereiseen taukotilana toimivaan huoneistoon. Äänieristyksen korjaamisesta on keskusteltu ja siitä on aiemmin tehty suunnitelma, mutta toteuttaminen on jäänyt kesken. Huoneiden välisen äänieristyksen puuttuminen vaikuttaa osaltaan myös asukkaiden vointiin, varsinkin jos asukkaalla on ääniharhoja.

Kaatumisriskin muodostaa liukas piha-alue ja terassi talviaikaan. Etupihan kuistille on asennettu matto liukastumista ennaltaehkäisemään ja lastausalueelle rutilät. Piha-alueen kunnossapito kuuluu säännöllisesti Talonmiespalvelulle. Piha-alueet pidetään kunnossa ja hiekoitetaan. Tarvittaessa voidaan pyytää hiekoituksen lisäämistä tai lumien poistoa kulkureiteiltä (esim. lumien sulaessa sohjoksi). Terassipinnoille on pohdittu karhentavan pinnoitteen asentamista.

Keittiön lattia aiheuttaa riskin liukastumiselle astianpesun yhteydessä veden roiskuessa lattialle. Keittiötyöntekijä pitää keittiön lattian puhtaana harjaamalla lattian päivittäin, puhdas lattia vähentää kaatumisen riskiä. Lattia kuivataan lastalla silloin, kun siihen roiskuu vettä.

Huonokuntoinen laminaattilattia Kannella aiheuttaa kaatumisriskin. Riskiä vähentämään on rikkiinäisiä kohtia korjattu ja niiden päälle asennettu kuramattoja, kun odotetaan varsinaista lattian korjausta. Lattian korjaus on tulossa, mutta aikataulua ei ole vielä sovittu. Kannen lattialle asennetut kuramatot ovat aiheuttaneet vaaratilanteita ja kompastumisriskin mennessään ruttuun. Korjaavia toimenpiteitä ei ole löydetty, lattian korjaussuunnitelma on kesken.

Laituri on koettu huteraksi. Laituri on käyttötarkoitukseensa nähden liian pieni. Laituria käytetään harkiten huomioiden laiturilla oleskelevien määrä, fyysinen kunto ja tasapaino. Laiturin muuttamiseksi on kysytty mahdollisuutta rakentaa kaiteet molemmin puolin kulkusiltaa. Talonmiespalvelu on tuonut laiturin alle mursketta pohjan oikaisua varten ja sen jälkeen laiturin on ankkuroitu rannan puihin ja isoihin kiviin.

Piha-alueella liikenne aiheuttaa riskejä piha-alueella liikkuville asiakkaille ja henkilökunnalle. Liian suurista tilanne nopeuksista on huomautettu välittömästi ajoneuvon kuljettajaa. Piha-alueelle on hankittu varoittava liikennemerkki.

Tavaratoimituksia tulee säännöllisesti Hilmarikotiin, tilaukset puretaan viipymättä ja sijoitetaan asianmukaisille sovituille paikoille. Käytävillä pitkään olevat kuormat aiheuttavat turvallisuusriskin mm. paloturvallisuuden kannalta. Kuormalavoja ei saa varastoida talon seinustalle, vaan ne tulee kuljettaa roskakatoksen taakse odottamaan poiskuljetusta tai ilmoittaa asiasta Talonmiespalvelulle.

Sähkökatkojen varalle on hankittu otsalamppuja ja erillisiä valaisimia. Näitä voidaan ottaa tarvittaessa käyttöön myös asiakashuoneissa tehtävään tarkkaan työhön. Talon ulkopuolen valaistusta on lisätty, lisäksi pihatöiden loppuun saattamisen yhteydessä on tarkoitus asentaa lisää pihavaloja.

Pistorasioita Kannella on vähän ja jotta sähkölaitteet saadaan toimimaan, joudutaan käyttämään jatkojohtoja. Lisäksi jatkojohtoja toimistoissa sekä asukashuoneissa. Jatkojohtojen käyttö aiheuttaa paloturvallisuusriskin ja niiden käyttöä on pyritty vähentämään. Suunnitteilla on lisätä pistorasioita Kannen tiloihin, mutta ne on vielä toteuttamatta.

Työtehtävien jakautuminen työntekijöiden välillä on ajoittain epätasaista. Työtehtäviä on selkiytetty ja vastuualueita tarkasteltu. Pehdytyskansiossa on kattavasti tietoa Hilmarikodin toimintatavoista, vastuista ja vastuiden jakautumisesta. Työnantaja valvoo työn toteutumista, tasapuolisuutta ja puuttuu ilmenneiden epäkohtien selvittämiseen.

4.3 Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien/puutteiden käsittely

Palvelukoti Hilmarin riskienhallintaan kuuluu jatkuva ennaltaehkäisevä ja turvallisuutta vahvistava työote. Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ensi sijassa yksikönpäällikölle ja kirjaavat tapahtuman poikkeamalomakkeelle. Poikkeamailmoitusten tekemiseen on käytössä Gurufield-järjestelmä. Järjestelmän käyttämiseen on olemassa ohjeistus ja ohjeistus on käyty läpi työntekijöiden kanssa. Yksikönpäällikkö ilmoittaa tapahtumista eteenpäin organisaatiossa sovitun käytännön mukaisesti (Gurufield-toimintamalli). Epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä keskustellaan osana arkista vuorovaikutusta. Tiimipalavereissa

käydään läpi kuluneen viikon aikana saapuneet ilmoitukset. Tarvittaessa epäkohtiin puututaan välittömästi ja mietitään ratkaisuja tilanteen parantamiseksi.

Turvallisuusvastaava ja työsuojeluasiahenkilö toteuttavat turvallisuuskävelyitä neljä kertaa vuodessa henkilöstölle ja uusille työntekijöille työn alkaessa. Turvallisuuskävelyissä kiinnitetään huomiota epäkohtiin ja riskitekijöihin. Tehdyistä havainnoista raportoidaan yksikönpäällikölle.

Työolojen ja riskien arviointi on osa yhteistä ja jokapäiväistä toimintaa. Haittatapahtumat, mahdolliset työtapaturmat ja läheltä piti-tilanteet dokumentoidaan yhtiön käytännön mukaisesti ja käydään läpi heti työntekijän ja yksikönpäällikön kesken. Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat työtapaturmasta vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Mahdollisista vakavista työtapaturmista ilmoitetaan aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille ja poliisille. Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, yksikönpäällikön johdolla otetaan yhteyttä asiakkaaseen ja mahdolliseen lähiverkostoon suunnitellusti. Läheltä piti-tilanteet sekä sattuneet työtapaturmat käsitellään keskitetysti myös yhtiön työsuojelutoimikunnassa.

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

Työterveyshuollon kanssa yhteistyössä on tehty työpaikkaselvitys ja sitä tarkastellaan aina tarvittaessa, kun uusia epäkohtia tai poikkeamia tulee esiin. Uusille työntekijöille tuodaan esille asiakkaisiin liittyvät riskit, väkivallan uhat ja toimintatavat mahdollisissa väkivaltatilanteissa ja heidät ohjeistetaan tekemään turvallisuus-poikkeamailmoitus Gurufield-järjestelmässä.

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.

Haittojen ja vaarojen arviointia sekä aktiivisia työsuojelutoimenpiteitä toteutetaan jatkuvasti yhteistyössä yksikönpäällikön, työsuojeluvaltuutetun, työsuojeluasiamiehen ja työntekijöiden välillä. Kannustamme työntekijöitä nostamaan huomaamiaan tekijöitä esille ja toiveisiin sekä parannusehdotuksiin vastataan mahdollisimman nopeasti ja joustavasti. Myös mahdollisiin asiakkaiden tai näiden lähiverkoston tekemiin havaintoihin reagoidaan viipymättä.

4.4 Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen

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

Kaikille työntekijöille informoidaan tilanteista ja uusista toimintatavoista. Uusien toimintatapojen toteutumista käytännössä seurataan raportoiden. Niistä tiedotetaan yksikönpäällikköä ja niitä käydään läpi tiimipalaverissa.

4.5 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuoltolaissa (471/2023) säädetään palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta (29 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavasta epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, vaaratilanteista ja vahingoista, jotka liittyvät asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.

Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Yksikönpäällikön tulee käynnistää toimet uhan välittömäksi poistamiseksi ja tehdyt toimenpiteet kirjataan Gurufieldille. Yksikönpäällikön tulee ilmoittaa sellaisista asiakasturvallisuuteen liittyvistä epäkohdista sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneista tapahtumista, vahingoista tai vaaratilanteista sekä muista sellaisista puutteista, joita ei ole kyetty omavalvonnallisesti korjaamaan, palveluntilaajalle ja valvontaviranomaiselle hyvinvointialueen omavalvontayksikköön. Ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen omavalvontayksikköön. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

4.6 Ostopalvelut ja alihankinta

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palveluiden laadusta. Seuraamme palveluiden laatua päivittäin ja aina silloin, kun ollaan tekemisissä alihankkijan kanssa. Siivouksesta alihankintana vastaavalta palveluntuottajalta on vaadittu siivoussuunnitelma, joka on yhdessä hyväksytty.

Palvelukoti Hilmarin Oy:n alihankintana tuotetut palvelut:

Siivous: Tmi Sirpa Issakainen

Kiinteistöhuolto: Keski-Suomen Talonmiespalvelu Oy

Jätehuolto: Lassila & Tikanoja

Apteekki: Tervan apteekki

Vartiointi: Securitas

Avaimet: BLC Lukkoturva

Hälyttimet: Lohde Trust

Tukut: Lyreco, Pamark, KesPro

Sängyt, ym. laitteet: Berner

4.7 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palvelukoti Hilmarilla on tehty poikkeuolosuhteisiin varautumissuunnitelma, joka löytyy yksikön perehdytyskansiosta. Poikkeustilanteissa Hilmarikodissa pyritään takaamaan palveluiden katkeamattomuus sekä säilyttämään laadukas palvelu. Huoltovarmuutemme poikkeustilanteissa kohdentuu henkilökunnan riittävään saatavuuteen, suojarusteiden saatavuuteen ja riittävyteen sekä kiinteistön välttämättömien tarpeiden (sähkö, vesi) saatavuuteen ja riittävyteen.

Valmiussuunnitelmassa on merkitty henkilöstömäärä, joka minimissään tulee olla ja yksikössä on puhelimissa ryhmä, jossa haetaan työntekijöitä tarpeen vaatiessa vuoroihin.

Hilmarissa on suojarusteita aina vähintään viikoksi ja elintarvikkeita muutamaksi päiväksi.

Yksikönpäällikkö vastaa varautumissuunnitelman päivittämisestä ja toimii viranomaisten yhteyshenkilönä mahdollisissa poikkeustapauksissa.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Hyvinvointialue myöntää sosiaalipalveluja yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella omien kuntien asiakkaille. Arviointi perustuu asiakkaan omaan näkemykseen sekä yhden tai useamman asiantuntijan arviointiin. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi. Arvioimme hoidon ja palvelun tarvetta yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä, sosiaalityöntekijän tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Asiakkaan lähiomaisten huomioiminen ja mukaan ottaminen hoitoa suunniteltaessa on iso osa hoitoa ja asiakkaan omannäköistä elämää.

Uutta asiakasta tarjottaessa asiakkaan vointia arvioidaan yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa. Moniammatilliseen tiimiin kuuluu Hilmarikodissa sairaanhoitaja, sosionomi ja lähihoitajat. Yhteistä keskustelua käydään asiakasta tarjoavan tahon kanssa palveluasumiskoordinaattorin, sosiaalityöntekijän, hoitajien ja mahdollisesti lääkärin kanssa.

Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat mm. toimintakyky ja sen edistäminen, tukiverkoston toimivuus ja sen vahvistaminen, asiakkaan itsensä tuntema hyvinvointi sekä

palvelujen soveltuvuus. Hoidossa tulee muistaa, että mielellä ja kokemuksella hoidosta on merkittävä rooli hyvinvoinnin tuntemisessa. Asiakkaan voinnin arvio kattaa niin fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen kuin kognitiivisen toimintakyvyn. Arvioinnissa on hyvä miettiä ja ottaa huomioon mahdolliset hyvinvoinnin ja toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten terveydentilan epävakaas, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu. Kaikki edellä mainitut asiat ja päivittäisen tuen, hoivan ja hoidon yhteydessä saatavat tiedot muodostavat yhdessä kokonaisnäkömyksen asiakkaan palvelutarpeista ja -odotuksista.

Palveluntarvetta arvioidaan asiakassuhteen alku- ja loppuvaiheessa. Voinnin arviointia tehdään koko hoitajakson ajan asiakkaan tilanteen, voinnin muutosten ja jatkosuunnitelmien perusteella. Voinnin arvio on osa päivittäistä toimintaamme.

5.2 Hoito-, palvelu ja kuntoutussuunnitelma

Asiakkaan tullessa asukkaaksi hänelle määritetään omahoitaja, joka tekee heti hoitajakson alussa yhteistyössä asiakkaan kanssa hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman sekä RAI-arvioinnin. Suunnitelma laaditaan yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Suunnitelman laatimiseen otetaan tarvittaessa mukaan omaiset/läheiset ja muut hoitavat viranomaistahot. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa laadittaessa otetaan huomioon asiakkaan hoitajakson toiveet ja tavoitteet, jotka kirjataan selkeästi ylös suunnitelmaan kaikkien työntekijöiden nähtäville. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma tallennetaan asiakkaan potilastietojärjestelmään DomaCaressa.

Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma päivitetään 1-2 kertaa vuodessa ja tarvittaessa useammin, mikäli asiakkaan tilanteessa tapahtuu muutoksia. Intervalliasiakkaiden kohdalla suunnitelma päivitetään hoitajakson alussa ja lopussa sekä tarvittaessa kesken hoitajakson, jos asiakkaan voinnissa tapahtuu muutoksia.

Asiakkaan omahoitajat ovat vastuussa hoito-, palvelu- ja kuntoutumisen suunnitelmasta, muutosten informoinnista ja asiakkaan kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista. Omahoitajat vastaavat suunnitelman ajantasaisuudesta, säännöllisesti täytettävien asiakastyön mittareiden käytöstä ja laativat niistä yhteenvedot. Omahoitajat päivittävät suunnitelmaa yhdessä muun tiimin ja asiakkaan kanssa. Sekä mittareissa että yhteenvedoissa peilataan aina työskentelyä palvelusuunnitelman sisältöön ja tavoitteisiin. Tällä varmistetaan, että henkilöstö toimii palvelusuunnitelman sisällön mukaisesti.

Asiakassuhteen aikana mittareiden ja päivittäiskirjausten sekä yhteenvedojen myötä syntyy informaatiota, minkä avulla voidaan tarkastella tavoitteiden toteutumista. Suunnitelman toteutumisessa isossa roolissa on asiakkaan oma kokemus ja häneltä saatu palaute. Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelman yhteydessä asiakkaalle tehdään RAI-arvio, jota päivitetään 2 kertaa vuodessa/hoitosuhteen alussa ja lopussa ja tarvittaessa useammin asiakkaan voinnin muutosten

mukaan. Suunnitelmien päivittämistä ja RAI-arviointien tekemistä seurataan palveluvastaavan ja yksikönpäällikön toimesta säännöllisesti ja näistä muistutetaan henkilöstöä.

5.3 Osallisuus ja tiedonsaantioikeus

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisen osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä asioissa. Annamme asiakkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakkaan etu huomioidaan ensisijaisesti, asiakasta koskevat asiat käsitellään ja niihin etsitään aktiivisesti ratkaisuja. Viikottaisissa yhteisökokouksissa asiakkaat voivat osallistua palvelukodin toiminnan kehittämiseen ja toiminnan suunnitteluun. Rohkaisemme asiakasta tuomaan esiin omaa hoitoaan ja elämäänsä koskevia asioita.

5.4 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

Seuraamme kaikessa työskentelyssä yhteisesti sovittuja tavoitteita ja työskentelemme niiden toteutumiseksi. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kuunteleminen ja toteutuminen ovat palvelun keskeisiä periaatteita. Miten asiakas kokee asioita, on oleellinen huomioitava kysymys. Asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan toiveet ja odotukset asumiselle ja korostetaan asiakkaan omaa tekemistä, osaamista ja vahvuuksia. Kunnioitamme itsemääräämisoikeutta ja kiinnitämme siihen huomiota työssämme päivittäin.

Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa sosiaalihuollossa ainoastaan lakiin perustuen lastensuojelussa ja kehitysvammaisten erityishuollossa. Rajoittamistoimenpiteitä ei käytetä mielenterveysasiakkaiden hoidossa Hilmarikodissa. Osalla asiakkaista on sopimus jakotupakoista ja sytytysvälineiden keräämisestä pois yön ajaksi lukkokaappiin, sekä lompakoiden säilytyksestä toimiston lukkokaapissa. Näistä tehdään asiakkaan ja mahdollisesti edunvalvojan kanssa

yhteistyössä sopimus, joka liitetään asiakkaan tietoihin DomaCaressa. Asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus purkaa sopimus.

5.5 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Hilmarikodissa asiakasta kohdellaan siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa huomioidaan asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa. Epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan reagoidaan heti.

5.6 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkailta, omaisilta ja yhteistyötahoilta kerätään kaksi kertaa vuodessa palautetta Roidu-asiakastyytyväisyyskyselyn avulla. Palautetta otetaan vastaan päivittäisissä toiminnoissa ja aina, kun joku sitä on valmis antamaan. Saadut palautteet käydään läpi työntekijöiden kanssa tiimipalaverissa tai mahdollisimman pian palautteen saamisen jälkeen. Saadut palautteet huomioidaan toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. Asiakkailta saadun palautteen myötä suunnitellaan esimerkiksi erilaisia teematapahtumia ja virikkeitä.

5.7 Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutus

Sinulla on oikeus tehdä muistutus yksikönpäällikölle tai johtavalle viranomaiselle, mikäli olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai toimipisteen toiminnan laatuun. Muistutuksen voi tarvittaessa tehdä myös läheisesi tai laillinen edustajasi. Muistutuksen vastaanottamisen jälkeen epäkohta tulee heti yksikönpäällikön tietoon ja siihen voidaan puuttua nopeasti.

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kahden viikon kuluessa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa. Yksikössä palautteen voi jättää nimettömänä, jolloin palautteen antaja ei saa vastausta. Tieto muistutuksesta ja siihen annettu vastine lähetetään tiedoksi hyvinvointialueen professiovastaavalle.

Muistutuksen vastaanottaja:

Yksikönpäällikkö Marjo Kaasinen (marjo.kaasinen@humana.fi)

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 2 vkoa

Sosiaaliasiavastaava

- edistää asiakkaiden oikeuksia neuvomalla ja avustamalla asiakkaita
- tiedottaa asiakasta heidän oikeuksistaan
- avustaa muistutusten teossa
- raportoi asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittymisestä vuosittain kunnanhallitukselle
- edistää muilla tavoin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumista

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

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Eija Hiekka

Puhelinaika ma-to klo 9–11, p. 044 265 1080

Suojaamaton sähköposti: sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

sosiaaliasiamies

Matarankatu 4, 40100 Jyväskylä

Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira

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

AVI:n yhteystiedot:

Länsi- ja sisäsuomen aluehallintovirasto, kantelut ja valitukset: kirjaamo.lansi@avi.fi

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja. Kuka tahansa voi ottaa yhteyttä oikeusasiamieheen, jos kokee, että on kohdeltu huonosti tai epäoikeudenmukaisesti. 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.

Kuluttajaneuvonta

Koskee palveluasumisen itse maksavia asiakkaita. Kuluttajaneuvonnan tarkoituksena on

- 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

5.8 Omahoitaja

Jokaiselle asiakkaalle määritellään omahoitaja hänen tullessaan hoitojaksolle Hilmarikotiin. Omahoitaja toimii lähimpänä linkkinä asiakkaan, omaisten, tiimin ja muiden työntekijöiden välillä. Omahoitaja tekee hoito- ja palvelu ja kuntoutussuunnitelman sekä RAI-arvioinnin asiakkaan ja omaisen kanssa yhteistyössä moniammatillista yhteistyötä hyödyntäen. Omahoitaja selvittää asiakkaan taustatietoja ja elämänhistoriaa, sekä perehtyy asiakkaan tilanteeseen ja on perillä asiakkaan tilanteesta koko hoitojakson ajan. Omahoitaja toimii oman asiakkaan asiantuntijana. Omahoitaja järjestää asiakkaalleen viikottain omahoitaja-aikaa, esim. keskusteluja ja virikkeellistä toimintaa. Omahoitaja toimii edustajana oman asiakkaan asioissa, edustaa asiakasta palaverissa ja tekee hoitotyön arvioinnin asiakkaan hoitojakson päätyttyä.

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa ja tavoitteiden toteutumista seurataan

päivittäin asiakkaan omien kokemusten ja hoitajien kirjausten pohjalta. Hoitajat havainnoivat päivittäin jokaisessa vuorossa asiakkaan vointia ja kiinnittävät siihen huomiota hoitotoimenpiteitä tehdessään sekä muiden päivittäisen toimien ohessa.

Asiakastietojärjestelmään kirjataan asukkaan voinnista jokaisessa vuorossa päivittäin. Hoitajat tuovat huomioimiaan asioita tarvittaessa esille sairaanhoitajille, jotka arvioivat asiakkaan hoidon tarvetta, tekevät hoidon suunnittelua ja sairaanhoidollisia toimenpiteitä. Sairaanhoitajat konsultoivat tarvittaessa asiakkaan tilanteesta terveysaseman yhteyshoitajaa tai päivystystä. Lääkärin konsultaatiotarve arvioidaan.

Asiakkaan päivittäistä toimintakykyä pyritään pitämään yllä ohjaamalla ja neuvomalla asiakasta suoriutumaan itsenäisesti arkiaskareista ja päivittäisistä toimistaan. Kannustamme, tuemme ja annamme asiakkaalle mahdollisuuden toteuttaa osaamiaan asioita. Järjestämme asiakkaille erilaista toimintaa sen mukaan mitä asiakkaat ovat yhteisökokouksissa tuoneet esille ja toivoneet. Järjestämme asiakkaille erilaisia omatoimisuutta tukevia toimintoja, esim. jumppatuokioita, ulkoilua, erilaisia pelejä, piirtely- ja askarteluhetkiä, musiikki- ja karaokehetkiä, tietokilpailuja. Tavoitteiden toteutumista seurataan päivittäisten kirjausten, hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman sekä RAI-arvion päivittämisen yhteydessä.

6.2 Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat asiakkaille tärkeä ja keskeinen osa monia sosiaalihuollon palveluita. Ruokailun järjestämisessä huomioidaan asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot. Uskontoon ja eettiseen vakaumukseen perustuva ruokavalio ovat osa monikulttuurista palvelua, minkä otamme myös huomioon.

Ryhmäkodeissa on säännölliset ruokailuajat; aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Ruokailuajoista on tärkeää pitää kiinni yhteisen sovun säilyttämiseksi. Rutiinit tuovat myös turvaa asiakkaille päivittäin toistuvissa tapahtumissa. Yksilöllisyys huomioidaan mahdollisuuksien mukaan esimerkiksi aamupalan tarjoilu ajoissa.

Keittiöllä toimii kaikkina päivinä emäntä, joka valmistaa asiakkaille ruoan Hilmarin omassa keittiössä. Keittiön työstä vastaa keittiön emäntä työssä ollessaan, päivällisen keittiön emäntä valmistaa tarjolle valmiiksi. Hoitajat osallistuvat ruokailuihin seuraten asiakkaiden ruokien ottamista ravintolan linjastolta. Mikäli asiakas ei itse kykene ruokaa hakemaan linjastolta, hoitajat tarjoilevat ateriat asiakkaille. Hoitajat auttavat asiakkaan ruokailussa, mikäli asiakas ei kykene itse ruokailemaan. Aterioilla huolehditaan rauhallisen ruokailun toteutumisesta. Mahdolliset huomiot ruokailuihin liittyen kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaiden painoa seurataan punnitukseen kerran kuukaudessa tai tarvittaessa useammin. Painon muutoksiin kiinnitetään huomiota, painoa seurataan säännöllisesti, jotta muutoksiin pystytään

reagoimaan mahdollisimman nopeasti. Mikäli painossa tapahtuu muutoksia, keskustellaan tarvittaessa asiakkaan, keittiön ja lääkärin kanssa asiasta. Ruuan laadulla ja määrällä pyritään vaikuttamaan painon muutoksiin. Tarvittaessa asiakkaalle hankitaan lisäravinnevalmisteita ja pyydetään lääkärin arvio terveydentilasta.

Keittiöllä on oma omavalvontasuunnitelma. Hilmarikodin hoitajilta edellytetään hygieniapassin suorittamista.

6.3 Hygieniakäytännöt

Puhtaudesta huolehditaan kaikkina päivinä ja asiakasta kehoitetaan käymään suihkussa tai vaihtamaan vaatteita tarvittaessa useammin. Petivaatteiden puhtaudesta huolehditaan asiakkaan kanssa yhdessä vaihtamalla ne suihkupäivinä tai tarvittaessa useammin. Asiakkaalle laaditaan yhteistyössä hänen kanssaan hoitojakson alkaessa viikko-ohjelma, johon on suunniteltu suihkupäivät. Niitä pyritään noudattamaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asiakasta muistutetaan, ohjataan ja avustetaan peseytymisessä. Suihkussa käynnin yhteydessä huolehditaan puhtaiden vaatteiden vaihdosta.

Ruokailutilanteissa huolehditaan hyvästä käsihygieniasta. Asiakkailta edellytetään käsienpesua ja desinfiointia ennen ruokailua. Asiakkaille hoitotoimenpiteitä tehtäessä huolehditaan hyvästä käsihygieniasta ja käytetään tarvittaessa asianmukaisia suojarusteita.

Ryhmäkodeissa siivous toteutetaan ostopalveluna. Siivouksen toteuttaa Tmi Sirpa Issakainen, joka vastaa koko talon siivouksesta. Siivous tapahtuu jokaisena arkipäivänä 8 h/päivä. Yhteiset tilat siivotaan päivittäin ja asiakashuoneet kerran viikossa siistijän toimesta. Viikonloppuisin ja iltaisin työntekijät vastaavat siivouksesta yhdessä asiakkaiden kanssa. Asiakkaiden päiväohjelmaan kuuluu viriketoiminnan muodossa esimerkiksi pöytien pyyhintä ruokailujen jälkeen. Asiakkaat huolehtivat hoitajien avustuksella omien huoneidensa ja kaappien siisteydestä. Hilmarikodin siivoussuunnitelmasta vastaa Tmi Sirpa Issakainen yhdessä yksikönpäällikön kanssa. Yhteisten tilojen mattojen pesu toteutetaan puolivuositain tai tarvittaessa useammin Keuruulla Pesula Pesukämmenessä. Ulkoikkunat pestään kerran vuodessa.

Käytävien matot ovat Lindströmin toimittamat ja ne vaihdetaan neljän viikon välein tai tarvittaessa useammin kuljetusliike 014 toimesta.

Pyykkihuollosta vastaa Hilmarin henkilökunta yhdessä asiakkaiden kanssa talon omilla pyykinpesukoneilla. Asiakkaita neuvotaan ja ohjataan huolehtimaan pyykkihuollostaan mahdollisimman itsenäisesti.

6.4 Infektioiden torjunta

Infektioita torjutaan Hilmarikodissa säännöllisellä siivouksella, hyvällä käsihygienialla sekä kirjaamalla ja raportoimalla. Hoitajien työvaatteet pestään Hilmarikodissa 60 asteen lämpötilassa. Työvaatteiden puhtaudesta huolehditaan ja tarvittaessa hoitohenkilökunta suojautuu asianmukaisin suojaruustein ollessaan asiakkaan kanssa lähikontaktissa. Suojaimien käytössä noudatetaan Keski-Suomen hyvinvointialueen käytäntöjä suojainten käytöstä. Tarvittaessa konsultoidaan Novan hygieniahoitajaa.

Riittävästä käsien pesusta ja desinfioinnista huolehditaan. Asiakkaita muistutetaan myös hyvästä käsihygieniasta ja heitä ohjataan poikkeustilanteissa. Hoitohenkilöstö käyttää hoitotoimissa suojakäsineitä asianmukaisesti.

Epidemiatilanteissa aiemmin määriteltyjä ohjeita päivitetään tilanteen mukaiseksi, ohjeistuksia käytetään mm. korona, influenssa tai noroviruksen aiheuttamien infektioiden leviämisen ehkäisemisessä. Infektioita ehkäistään mm. suosittelemalla asiakkaan olemista omassa huoneessa, mikäli asiakas on sairastunut tartuttavaan tautiin.

6.5 Kestävä kehitys

Hilmarissa jätteet kierrätetään. Jätteistä lajitellaan bio-, muovi-, seka-, pahvi-, paristot- yms. jätteet. Lisäksi tietosuoja-, pistovaarallinen - ("särmä") ja lääkejäte lajitellaan erikseen. Jätehuollosta vastaa Lassila & Tikanoja, vanhentuneet tai käytöstä poistetut lääkkeet palautetaan apteekkiin.

6.6 Terveyden- ja sairaanhoito

Hilmarikodissa sairaanhoitajat huolehtivat ja vastaavat asiakkaiden kiireellisestä ja kiireettömästä terveyden- ja sairaanhoidosta yhdessä omahoitajien ja moniammatillisen hoitotiimin kanssa. Asiakkaiden terveyttä seurataan päivittäin. Kirjaukset, mittaukset ja seurannat toimivat apuna arvioitaessa asiakkaan terveydentilaa. Hoito- palvelu ja kuntoutussuunnitelmaan päivitetään terveydentilassa tapahtuvia muutoksia. Sairaanhoitaja ja ryhmäkodin hoitaja pyrkivät pitämään kuukausittain sairaanhoitajatunnin, jossa käydään yhden ryhmäkodin kaikkien asiakkaiden sairaanhoidolliset asiat läpi.

Asiakas voi valita valinnanvapauden myötä Keuruun terveysaseman palvelut tai niihin voidaan pyytää maksusitoumusta asiakkaan hyvinvointialueelta. Sairaanhoitaja konsultoi terveyskeskuksen yhteyssairaanhoitajaa tai mielenterveyspalveluiden yhteyshoitajaa ja tarvittaessa yleislääkärinä tai psykiatria. Asiakas käy tarvittaessa terveysasemalla vastaanotolla, konsultaatioilla pyritään hoitamaan mahdollisimman kattavasti palvelukodissa ja välttämään siirtoja terveyskeskukseen. Sairaalahoido järjestetään tarvittaessa hyvinvointialueella. Hammashoito järjestetään Keuruun terveysasemalla. Yhteistyö Keuruun terveysaseman kanssa toimii hyvin. Ostopalveluna

Hilmarikodilla on psykiatrian erikoislääkärin palvelut Terveystesi lääkäripalveluilta Teams-yhteydellä kerran kuukaudessa sovitusti.

Asiakkaan saattohoito voidaan järjestää mahdollisuuksien mukaan. Äkillistä kuolemantapausta ja saattohoitoa varten on tehty erilliset ohjeistukset Hilmarikotiin.

6.7 Lääkehoito

Ryhmäkotien lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään ja seurataan säännöllisesti, päivitetty viimeksi kesäkuussa 2024. Lääkehoitosuunnitelmasta vastaa palveluvastaava-sairaanhoitaja sekä yksikönpäällikkö. Lääkehoidon vastaavan poissa ollessa lääkehoidosta vastaa kehitysvammayksikön palveluvastaava-sairaanhoitaja. Päivittäisestä lääkehoidosta vastaa kukin vuorossa oleva lääkevastaava. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Lääkehoidon riskit ja toimintaohjeet on kirjattu Lääkehoitosuunnitelmassa.

6.8 Monialainen yhteistyö

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

Ryhmäkotien toimintaperiaatteisiin kuuluu vahvasti moniammatillinen yhteistyö. Asiakassuhteen aloitusneuvottelussa kartoitetaan asiakkaan tukiverkosto ja pyydetään lupaa olla yhteydessä tukiverkostoon ja sen jälkeen sovitaan yhteistyökäytännöistä. Yhteyttä pidetään puhelimitse, sähköpostitse tai tapaamme kasvojen asiakkaan omaisten, terveyskeskuksen, sosiaalihuollon ja muun tukiverkoston ja yhteistyötahojen kanssa. Säännölliset hoitoneuvottelut ovat tärkeä osa moniammatillista yhteistyötä.

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Työntekijöille järjestetään tarpeen mukaan koulutuksia turvallisuuteen liittyen. Osana työsuojelun toimintasuunnitelmaa tehdään vuosittain ja tarpeen mukaan vaarojen arviointia. Vaarojen arvioinnissa mahdollisesti havaitut työturvallisuusriskit ja niiden merkitys arvioidaan ja riskien/vaarojen poistamiseksi tai niiden vähentämiseksi laaditaan toimenpideaikataulu ja määritellään vastuuhenkilöt. Työturvallisuustoimenpiteillä on usein välittömiä vaikutuksia myös asiakasturvallisuuden paranemiseen ja yhtiön toimintaa arvioidaan ja muokataan myös asiakasturvallisuuskohdat huomioon ottaen.

7.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa tehdään yhteistyötä erilaisten valvontakäyntien ja dokumentoinnin avulla. Niissä arvioidaan työntekemiseen ja tiloihin liittyviä kuormitustekijöitä sekä kartoitetaan terveyshaittaa aiheuttavien riskien hallintaa. Mm. sisäilma, lämpötila ja melu ovat työtilojen terveellisyyteen liittyviä tekijöitä. Sisäilmaan liittyviä asioita hoitaa Talonmiespalvelu sekä MVJäähdytys, jonka kanssa on tehty vuosittainen huoltosopimus. Lämpötiloja seuraamme säännöllisesti ja lämpötilojen vaihteluun pyrimme reagoimaan. Melua pienentämään on hankittu akustiikkalevyjä Kannen kattoon sekä hoitajien toimiston seiniin. Ja vielä on tarkoitus tilata akustiikkalevyjä ryhmäkotien keittiöiden kattoihin. Työterveyshuollon työpaikkaselvitys on tehty viimeksi 6/2022 ja viimeisin Avin työsuojeluviranomaisen tarkastuskäynti on tehty 4/2024.

7.3 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa huomioidaan toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Toiminnan ollessa luvanvaraista huomioidaan luvassa määritellyt henkilöstömitoitukset ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden hoidon tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä, Hilmarikodissa hoitotyön mitoitus on 0,5 ja avustavan työn osuus 0,1. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Palvelukoti Hilmarin Oy:ssä on 1 toimialajohtaja, 1 yksikönpäällikkö, 2 palveluvastaava-sairaanhoitajaa, 1 sosionomi, 22 lähihoitajaa, 1 oppisopimusopiskelija, 0,5 hoitoapulaista. Tämä henkilöstö käsittää koko Hilmarikodin henkilöstön. Työntekijät työskentelevät pääasiassa kehitysvamma- tai mielenterveyspuolella, mutta meillä toteutetaan myös työnkiertoa,

jolloin ryhmäkotia vaihdetaan tarpeen mukaan. Lisäksi Palvelukoti Hilmar Oy:ssä on 3 pitkäaikaista lähihoitajasijaista ja 3 sairaanhoitajan sijaista ostopalveluna tai tarvittaessa töihin kutsuttavana. Keittiöllä on emäntä ja emännän sijainen. Vuorovajaukset pyritään pääsääntöisesti täyttämään omilla työntekijöillä, mutta tarvittaessa käytämme vakituisia sijaisia tai ostopalvelutyöntekijöitä. Vuosilomien ja pitkien poissaolojen sijaistuksiin pyritään saamaan sijaiset.

Uusien työntekijöiden rekrytointia tehostetaan, Humanalla on hyvä maine työnantajana. Humanalla on käytössä ePassi, jolla kannustetaan ja autetaan työntekijöitä jaksamaan paremmin työssä ja arjessa. Lisäksi Humanalla on käytössä GoByBike-etu, jolla kannustetaan työntekijöitä lisäämään liikuntaa. Kehityskeskustelut ja vatu-keskustelut ovat tärkeä osa työntekijän jaksamisessa.

Henkilöstön sijoittumisessa vuoroihin arvioidaan asiakkaiden palveluntarvetta ja sijoittumista eri ryhmäkoteihin. Vuoroihin jaetaan työntekijät tasaisesti tarpeen mukaan. Ilta-, yö-, viikonloppu- ja juhlapyhien vuoroissa on pienempi miehitys kuin arkivuoroissa, jolloin on enemmän tapahtumia, lääkäriaikoja, yms joissa tarvitaan enemmän henkilökuntaa. Tarvittaessa vuoroihin hankitaan lisätyöntekijä esimerkiksi asiakkaan saattajaksi terveydenhuollon toimenpiteeseen.

Hilmarikodissa on tällä hetkellä kaksi ostopalveluyritystä, joiden kautta otamme tarvittaessa työntekijöitä, mikäli muita vakituisia sijaisia ei saada vuoroon.

7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointitilanteessa työnantaja tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekistereistä (JulkiSuosikki/-Terhikki), lisäksi ammattihenkilörekisterin voi tarkistaa aluehallintovirastosta. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työnhakijoille kuin työyhteisön työntekijöille. Palvelukoti Hilmar Oy:ssä noudatamme Humanan rekrytointien periaatteita, jotka löytyvät myHumanasta.

Hilmarikodin yksikönpäällikön tehtäviin kuuluu rekrytointi. Hänellä on rekrytoinnissa apunaan laaja Hr-tiimi sekä Team Tailor-työkalu, jonka avulla on helppo laatia työpaikkailmoitus. Hr-tiimi julkaisee ilmoituksen laajasti. Työpaikkailmoituksessa kerrotaan perustiedot yksiköstä ja tarkat tiedot haettavasta työtehtävästä. Yksikönpäällikkö näkee Team Tailor-sovelluksesta suoraan hakijat ja heidän täyttämät esitiedot. Haastatteluun kutsutaan sopivimmat hakijat, joilla on riittävä koulutus ja työkokemus mielenterveyskuntoutujista. Kaikille hakijoille ilmoitetaan, onko tullut valituksi.

7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Palvelukodin henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Tämä 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. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilöstön lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Uudelle työntekijälle määritellään perehdytyksen vastuhenkilö perehdytysvuoroihin. Hilmarikodissa on kattava perehdytysmateriaali palvelukodin toimintakäytänteisiin sekä asiakastietojen ja tietosuoja-asioiden käsittelyyn.

Kaikille työntekijöille järjestetään työnohjausta tarpeen vaatiessa (ryhmä/yksilö). Lisäksi järjestetään koulutuspäiviä/kehittämispäiviä, joissa käsitellään alan ajankohtaisia teemoja ja aiheita, jotka auttavat työntekijöitä kehittymään sekä ylläpitämään ammattitaitoa asiakastyössä. Koulutukset voivat liittyä muun muassa osallistavaan kirjaamiseen, lain muutokseen, tilaajan toiveisiin ja vaatimuksiin sekä traumaa kokeneiden asiakkaiden kohtaamiseen. Lisäksi Humana ja Palvelukoti Hilmarin Oy mahdollistavat työntekijöiden täydennyskoulutuksia ja tähän liittyviä tukiprosessia. Työntekijän on mahdollista osallistua vuosittain palkalliseen täydennyskoulutukseen. Humanassa tehdään täydennyskoulutussuunnitelma vuosittain. Täydennyskoulutus perustuu asiakastyöstä esiin nousseisiin tarpeisiin ja kunkin työntekijän osaamisen kehittämiseen ja tarpeisiin. Humanassa henkilöstön omaehtoiseen kouluttautumiseen suhtaudutaan myönteisesti ja työvuorojärjestelyillä/opintovapailta pyritään tukemaan opintoja.

Lääkehoidon osalta osaaminen varmistetaan suorittamalla vaaditut lääketentit ja antamalla yksikkökohtaiset näytöt lääkehoidosta vastaavalle sairaanhoitajalle. Tästä on tarkempi ohjeistus Lääkehoitosuunnitelmassa.

7.6 Henkilöstön riittävyyden seuranta

Yksikönpäällikkö tekee henkilöstön riittävyyden seurantaan päivittäin Työvuorovelho-työkalun kautta. Työvuorovelhosta näkee päivä, viikko ja lista kohtaiset henkilöstömitoitukset. Mitoituksen alittuessa on hankittava lisäresursseja. Hilmarissa mitoitus ei ole alittunut kuluneena vuotena.

Yksikönpäällikkö huomioi kolmen viikon listaa tehdessään päivät, jolloin henkilökuntaa voidaan tarvita normaalia enemmän. Esimerkiksi asukkaiden lääkärikäynnit tai hoitoneuvottelut vaativat mahdollisesti lisäresursseja.

Viikonloppuisin sijaisten hankinnasta vastaa työvuorossa oleva kokenein lääkevastuussa oleva työntekijä. Mikäli sijaisen/sijaisten saatavuudessa on ongelmia, vastuussa oleva työntekijä on yhteydessä yksikönpäällikköön henkilökohtaisen puhelinnumeron kautta.

7.7 Toimitilat

Palvelukoti Hilmar Oy:ssä on 4 ryhmäkotia, joissa kaikissa on 10 asiakashuonetta. Hilmarikoti on kehitysvammaisille tarkoitettu ryhmäkoti ja Jalmari-, Elmeri- ja Annamari-kodit on tarkoitettu mielenterveys- ja päihdekuntoutujille.

Ryhmäkotien keskellä sijaitsee yhteiset esteettömät tilat, joista käytetään nimitystä Kansi. Kannella on 50 hengen ruokaravintola Helmi. Hilmarikodissa keittiöllä työskentelee emäntä, joka valmistaa maistuvaa kotiruokaa asiakkaille.

Asiakkailla on Kannella käytettävissä yhteiset esteettömät oleskelutilat, jotka sopivat hyvin virike- ja kuntoutustoimintaan. Lisäksi jokaisessa ryhmäkodissa on keittiö, jossa asiakkaat syövät aamu- ja iltapalat sekä päiväkahvin. Keittiötilassa voidaan järjestää myös viriketoimintaa ja muuta ohjelmaa. Ryhmäkoteissa on vapaassa käytössä oleva olohuone, joka soveltuu myös hyvin virike- sekä kuntoutustoimintaan. Ryhmäkoteissa on siivouskomerot, joihin on sijoitettu pyykinpesukone ja kuivuri asiakkaiden käyttöön.

Kannella sijaitsevat toimistotilat; yksikönpäällikön, sosionomien toimisto sekä hoitajien toimistot, lääkehuone ja taukotila. Kannella on työntekijöiden pukuhuoneet sekä väestönsuoja. Kannella on pyykkihuone, jossa pestään osittain asiakkaiden pyykkejä sekä muuta talon pyykkiä.

Palvelukoti Hilmar Oy:ssä jokaisella asukkaalla on käytössään oma 25 m² esteetön huoneisto, jossa on oma wc-pesutila. Asiakkaat sijoitetaan ryhmäkoteihin asiakkaan kuntoisuus ja hoitoisuus huomioiden. Läheisen on mahdollista yöpyä asiakkaan huoneessa. Asiakkaan on mahdollista pitää oman huoneensa ovi lukossa, jolloin yksityisyys säilyy.

Kannella sijaitsee sauna ja iso pesu- ja pukuhuone. Sauna on esteetön. Pesutila ja pukuhuone ovat isot ja tilavat ja pukuhuoneen yhteydessä sijaitsee inva-wc. Pesuhuoneessa on 2 suihkua ja niiden välittömässä läheisyydessä on seinässä kiinni kipattava pesutuoli, johon asiakas voi istahtaa.

Kannella saunan välittömässä läheisyydessä on väestönsuoja. Väestönsuojaa käytetään osittain myös varastona, kun tarvetta väestönsuojan käyttöön ei ole.

Hoitajilla on käytössään toimistotila Kannella. Toimistossa säilytetään terveyden- ja sairaanhoitoon tarkoitettuja välineitä ja tarvikkeita. Sairaanhoitajien toimistotilan sijaitsee Annamari ryhmäkodissa, toimistoa voidaan käyttää tarvittaessa neuvottelujen pitämiseen, kuten esimerkiksi asiakkaiden hoitoneuvotteluihin. Annamarissa on myös hoitajien taukotilana toimiva huoneisto.

Hilmari- ja Jalmari-kotien välissä on asiakkaiden käyttöön tarkoitettu aidattu terassi- ja piha-alue, jossa on mahdollista toteuttaa virike- ja kuntoutustoimintaa sekä mahdollistaa asiakkaiden itsenäinen ulkoilu. Asiakkailta on piha-alueella käytössään grilli- ja tupakkakatos. Iso piha-alue ja asfaltoitu piha mahdollistavat helpon kulun myös rollaattorin tai pyörätuolin avulla ulkoileville. Palvelukoti Hilmari Oy on yhdessä tasossa oleva kiinteistö, josta on terasseilta kulkusillat maan tasalle. Rappusissa on kaiteet, joista voi ottaa tarvittaessa tukea. Piha-alueella on nurmikenttä ja luontopolku sekä järven rannassa laituri, jota hyödynnetään viriketoiminnassa. Asiakkaat voivat ulkoilla myös itsenäisesti Palvelukodin piha-alueella. Palvelukodin pääoven edessä on iso terassi, jossa asiakkaat voivat istuskella ja seuraila pihan liikennettä ja touhuja.

7.8 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan siten, että työntekijöillä on käytössään ryhmäkoti kohtainen työpuhelin sekä jokaisella työvuorossa olevalla työntekijällä on turvahälytin, jonka avulla työntekijä hälyttää apua sitä tarvitessaan. Turvahälyttimessä on kaksi hälytysnappia, joista toisella saa kiireellistä apua ja toisella kiireetöntä apua muulta henkilökunnalta. Turvallisuutta lisäämässä meillä on sopimus Securitas-vartiointiyrityksen kanssa.

Ulko-ovessa on ovikello, josta tulee hälytys ryhmäkotien puhelimeen. Lisäksi henkilökunnalla on käytössään avain ulko-oviin sekä kulkulätkä, joilla mahdollistetaan kulkeminen talon sisällä.

Asiakkailta on käytössään turvaranneke, josta menee hälytys asiakkaan oman ryhmäkodin puhelimeen. Yöaikaan hälytykset menevät Hilmarikodin puhelimeen. Lisäksi asiakkailta on kulkuranneke, jolla he pääsevät kulkemaan Palvelukodin ovista. Yöaikaan asiakkailta ei ole mahdollisuutta päästä kulkurannekkeella Kannen tiloihin. Lisäksi yöaikaan on mahdollista laittaa päälle käytävähälytin, joka hälyttää, jos asiakas lähtee huoneestaan liikkeelle. Yöhoitajat kiertävät ryhmäkodeissa. Asiakkaalle annetaan aina mahdollisuus kieltäytyä yöhoitajan käynnistä ja siitä kirjataan asukkaan hoito- palvelu ja kuntoutussuunnitelmaan.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa lähihoitaja Anna Savikko (anna.savikko@humana.fi). Turva- ja kutsulaitteet toimittaa Loihde Oy sekä avaimet, kulkulätkät ja -rannekkeet BLC-lukkoturva.

7.9 Lääkinnälliset laitteet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveystieteiden laitteen tarkoituksena on instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai

vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit, haavasidokset ym. vastaavat. Terveystieteiden ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §).

Organisaation on nimettävä vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Yksiköstä tulee löytyä Bernerin laiteluettelo, jossa on mainittu tunniste- ja huoltotiedot, kalibroitipäivä ja seuraava kalibroitajajankohta. Palvelukoti Hilmari Oy:ssä laitevastaavana ja rekisterinhoitajana toimii Jesse Takanen (jesse.takanen@humana.fi).

Bernerin laitehuoltajat käyvät säännöllisesti kerran vuodessa huoltamassa heidän kauttaan olevat laitteet, kuten sängyt, nostolaitteet ja Yeti-tabletin.

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystieteiden koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin 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 tietosuojaa-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. 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.

Henkilötietojen käsittelijällä 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.

Humana Akatemiassa on työntekijöille pakollinen Tietosuojakoulutus (GDPR). Tietosuojaan liittyviä asioita käydään säännöllisesti läpi tiimipalavereissa ja niihin kiinnitetään huomiota päivittäisessä työssä. Humanalle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka löytyvät myHumanasta. Yhtiöllä on kirjaamisohjeet sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön, että asiakkaista tehtäviin yhteenvetoihin.

Asiakkaan tietoja luovutetaan vain hänen omasta tai tilaajan pyynnöstä, tällöin asiakirjoihin tehdään merkintä luovuttamisesta. Hyvinvointialueet ovat rekisterinpitäjiä, ja tietojen luovutus tapahtuu hyvinvointialueen kautta.

Humanan tietoturvasuunnitelma on päivitetty 1.4.2024 Kehitys- ja IT-johtaja Venlakaisa Pursiainen. Suunnitelma on ei-julkinen asiakirja.

Humanan tietosuojavastaava: Fondia, Ulla Hirvelä (ulla.hirvela@humana.fi)

8.2 Asiakastyön kirjaaminen

Kirjaamisvelvoite alkaa yksikössä, kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Asiakkaan tiedot kirjataan päivittäin asiakastietojärjestelmä Domacareen. Epikriisit, valokuvat yms arkaluontoiset potilastiedot skannataan järjestelmään. Asiakastietojärjestelmässä on tallennettuna kaikki asiakkaan hoitamiseen vaadittava tieto. DomaCare asiakastietojärjestelmästä on käytettävissä sovellukset jokaisen ryhmäkodin puhelimessa, joka osaltaan helpottaa kirjaamista.

Jokaisella työntekijällä on omat henkilökohtaiset tunnukset DomaCare potilastietojärjestelmään. Uusi työntekijä perehdytetään heti työsuhteen alussa olevina perehdytyspäivinä asiakastietojärjestelmään. Kirjaaminen tapahtuu työvuoron puitteissa ja siihen annetaan mahdollisuus ennen työvuoron loppua. Kirjaaminen voi tapahtua myös yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin kirjauksiin saadaan lisättyä asiakkaan omaa näkemystä hoidosta.

Työntekijät ovat käyneet kuluneen vuoden aikana kirjaamiskoulutuksia ja kirjaamiseen liittyviä asioita käydään läpi tiimipalavereissa, mikäli niissä huomataan jotain puutteita. Yksikönpäällikkö seuraa kirjauksia viikoittain ja käy työntekijän kanssa läpi, jos huomaa kirjaamisessa puutteita tai korjattavaa. Olemme kuluneena vuonna tehostaneet myös asukkaan osallistamista kirjaamiseen.

9 Selvitys seurannasta ja kehittämisestä

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään henkilöstön kanssa yhdessä säännöllisesti tiimipalaverissa, jotta se jalkautuu osaksi työn arkea. Muutoksia suunnitelmaan tehdään aina kun asiakasturvallisuudessa tai palvelunlaadussa tapahtuu muutoksia. Omavalvontasuunnitelma ja selvitys omavalvonnan seurannasta julkaistaan 4 kk:n välein Humanan verkkosivuilla ja MyHumanassa.

Hilmarikodissa toimintaa on kehitetty aktiivisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Työntekijöiden koulutustoiveita kuullaan ja koulutuksia järjestetään. Osa työntekijöistä on aloittanut mielenterveys- ja päihdetyön ammattitutkinnon, aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen -koulutuksia on järjestetty, ensiapukoulutukset on päivitetty. Tavoitteena on selkiyttää toimintamalleja, vahvistaa viihtyisää työympäristöä, lisätä henkilöstön pysyvyyttä ja luoda asiakkaille turvallinen tarkoituksenmukainen arki.

Ajankohtainen selvitys seurantaan:

Loppukevään ja alkukesän aikana on Kannen yhteisen tilan kattoon laitettu kauttaaltaan akustiikkalevyt vaimentamaan melua ja kaikumista. Myös sairaanhoitajien toimistona toimivaan asukashuoneistoon on laitettu seinään akustiikkalevyjä vaimentamaan kaikumista ja toimimaan äänieristeenä. Tarkoituksena on vielä syksyn aikana asentaa akustiikkalevyjä jokaisen ryhmäkodin keittiön kattoihin sekä henkilökunnan taukotilana toimivaan asukashuoneiston seiniin kaikumisen estämiseksi. Kannen yhteisiin tiloihin on lisäksi tilattu neljä lisämattoa peittämään lattioiden rikkiäisiä kohtia. Lattian remonttisuunnitelma ei ole vielä edennyt.

Alkukesän aikana on hankittu hoitajien toimistoon ergonomisia työtuoleja sekä sähkötyöpöytiä parantamaan työskentelyä. Myös uusia tietokoneita on hankittu paremman kirjaamisen mahdollistamiseksi ja yritetty panostaa työrauhan antamiseen kirjaamisen ja lääkkeiden jaon aikana.

Loppukevään aikana on MVJäähdytyksen toimesta korjattu ilmalämpöpumppuja ja tehty parannuksia niihin ja tämä on vaikuttanut ilmanvaihtoon ja lämpötiloihin kaikkialla rakennuksessa. Lisäksi ilmastoinnit on säädetty keväällä ammattilaisen toimesta.

Sijaisille on hankittu taukotilan yhteyteen lukollisia kaappeja, joissa he voivat säilyttää arvotavaroitaan työvuoron aikana.

Laituri on kiinnitetty paremmin rantaan ja sen heilumista on estetty tuomalla mursketta laiturin alle. Etuterassin matto on uusittu elokuussa.

Henkilökunnalle on järjestetty keväällä Aggressiivisen asukkaan kohtaaminen-koulutus ja toinen koulutus on tulossa syksyllä. Lisäksi henkilökunnalle on järjestetty työnohjausta, joista kaksi kertaa oli keväällä ja kolme kertaa on tulossa vielä syksyllä. Lisäksi työntekijät ovat suorittaneet

Kirjaamiskoulutuksia sekä Rai-koulutuksia kevään aikana. Pakollisen tietosuojakoulutuksen ovat työntekijät myös suorittaneet. Meille on valittu RAI-avainosaajat mielenterveys- ja kehitysvammaapuolelle, jotka opastavat muita työntekijöitä arvioiden tekemisessä.

Touko-kesäkuussa suoritettiin laajempi Roidu-asiakastyytyväisyyskysely, jossa saimme hyvät arvostelut. Hilmarikodin NPS luku oli toukokuussa 58 ja kesäkuussa 90 (tavoite luku on 39 tai yli). Vastaajat olivat tyytyväisiä Hilmarikodin työotteeseen, kokivat tullessa kuulluiksi hoitoonsa liittyvissä asioissa. Työntekijöihin luotettiin ja heitä pidettiin osaavina ja ystävällisinä.

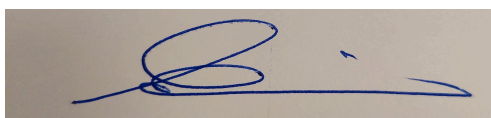
Gurufield-ilmoituksista suurin osa on ollut lääkehoitoon ja uhkatilanteisiin liittyviä. Lääkehoitoon liittyvät ilmoitukset koskevat pääasiassa lääkkeenjako- ja virheitä. Nämä virheet ovat olleet kaksoistarkastuksessa tai kolmannessa tarkastuksessa ennen asukkaalle antamista tapahtuneita, joten niistä ei ole aiheutunut vaaraa asukkaalle. Lääkehoitoon liittyviä ilmoituksia käsitellään säännöllisesti tiimipalaverissa ja mietitään yhdessä miten lääkkeenjako-tilanne saataisiin rauhallisemmaksi ja keskeytyksettömäksi. Meillä on lappu ovesa, joka kertoo lääkkeenjaon olevan meneillään, puhelimet yms. jätetään muulle henkilökunnalle sekä lääkehuoneen yhteydessä oleva toimistotila rauhoitetaan lääkkeenjaon ollessa käynnissä.

Asukkaiden aiheuttamia uhkatilanteita käydään myös säännöllisesti läpi tiimipalaverissa sekä myös osana työpäiviä. Akuutteihin asioihin puututaan heti ja ne käydään läpi tapahtuman jälkeen henkilökunnan ja asukkaan/asukkaiden kanssa. Monet uhka- ja vaaratilanteista sekä läheltä piti-tilanteista johtuu asukkaan terveydentilasta. Niiden ennakointi on haastavaa, mutta pyrimme ennakoimaan niitä tarkkailemalla asukkaan vointia ja olemalla läsnä ryhmäkodeissa. Joillekin asukkaille on yritetty saada tilaajatahon kanssa hankittua uutta asumisyksikköä siinä onnistumatta.

Työtyytyväisyyskyselyssä kehittämiskohteina esille nousivat palautteen saaminen työnteosta, työn tekemisen turvallisuus ja terveyden vaarantuminen sekä rohkaisun saaminen työnteokemiseen. Tiimipalaverissa keskusteltu kehittämiskohteista. Jokaisen tulee kiinnittää huomioita rakentavan palautteen antamiseen ja rohkaista työkaveria työnteossa. Tämän lisäksi tulee kiinnittää huomiota oman ja työkaverin työturvallisuuteen noudattamalla työnantajan ohjeistuksia.

Työtyytyväisyyskyselyn Hilmarikodin vahvuuksiksi nousi se, että työntekijät kokevat työnsä merkitykselliseksi, heillä on riittävä osaaminen työnteokemiseen. Lisäksi työntekijät kokevat, että työnantaja välittää henkilöstönsä hyvinvoinnista.

Päiväys: Keuruulla 4.9.2024



Allekirjoitus: Marjo Kaasinen