

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
3 RISKIENHALLINTA.....	10
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	14
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	16
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	25
7 ASIAKASTURVALLISUUS	31
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	38
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	40
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	41

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Hoivakehitys Oy Y-tunnus 3018942-2

Pieksämäki

Sote-alueen nimi

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Hoivakehitys Oy

Nikulanmäentie 90 A

76100 Pieksämäki

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Luvanvaraiset palvelut / asumispalvelut / tehostettu palveluasuminen mielenterveyskuntoutujat / 32 asiakasta

Ilmoituksenvaraiset palvelut / asumispalvelut / palveluasuminen mielenterveyskuntoutujat / 5 asiakasta

Ilmoituksenvaraiset palvelut / kotihoito ja lapsiperheiden kotipalvelu / lapsiperheiden kotipalvelu / lapsiperheet / 10 asiakaspaikkaa

Ilmoituksenvaraiset palvelut / kotihoito ja lapsiperheiden kotipalvelu / kotihoito / vanhukset / 30 asiakasta

Ilmoituksenvaraiset palvelut / kotihoito ja lapsiperheiden kotipalvelu / kotihoito / mielenterveyskuntoutujat / 10 asiakasta

Ilmoituksenvaraiset palvelut / asumispalvelut / tuettu asuminen / kehitysvammaiset / 10 asiakasta

Ilmoituksenvaraiset palvelut / asumispalvelut / tuettu asuminen / mielenterveyskuntoutajat / 30 asiakasta

Ilmoituksenvaraiset palvelut / sosiaalialan muut palvelut / sosiaaliohjaus / lapset ja nuoret / 5 asiakasta

Ilmoituksenvaraiset palvelut / sosiaalialan muut palvelut / sosiaaliohjaus / lapsiperheet / 5 asiakasta

Ilmoituksenvaraiset palvelut / sosiaalialan muut palvelut / sosiaalinen kuntoutus / lapsiperheet / 5 asiakasta

Ilmoituksenvaraiset palvelut / sosiaalialan muut palvelut / sosiaalinen kuntoutus / mielenterveyskuntoutajat / 25 asiakasta

Ilmoituksenvaraiset palvelut / sosiaalialan muut palvelut / lapsen ja vanhemman välisen tapaamisen valvonta / lapsiperheet / 5 asiakasta

Ilmoituksenvaraiset palvelut / sosiaalialan muut palvelut / perhetyö / lapsiperheet / 10 asiakasta

Ilmoituksenvaraiset palvelut / sosiaalialan muut palvelut / lastensuojelun jälkihuolto / lapset ja nuoret / 10 asiakasta

Ilmoituksenvaraiset palvelut / sosiaalialan muut palvelut / muut sosiaalipalvelut / ammatillinen tukihenkilö / lapset ja nuoret / 10 asiakasta

Ilmoituksenvaraiset palvelut / sosiaalialan muut palvelut / muut sosiaalipalvelut / ammatillinen tukihenkilö / lapsiperheet / 10 asiakasta

Mika Lemettinen

Puhelin 020 761 4882

mika.lemettinen@hoivakehitys.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) 15.01.2020 (Dnro: ISAVI/8871/2019)

Aluehallintoviraston lupa yksityisten ilmoituksenvaraisten sosiaalipalvelujen rekisteröinti 23.02.2022 (Dnro: ISAVI/1509/2021) ja päivitys 19.7.2023

Palvelu, johon lupa on myönnetty

15.01.2020

Luvanvaraiset palvelu / asumispalvelut / tehostettu palveluasuminen / mielenterveyskuntoutujat

Ilmoituksenvaraiset palvelut / asumispalvelut / palveluasuminen / mielenterveyskuntoutujat

24.02.2022

Ilmoituksenvaraiset palvelut / sosiaalialan muut palvelut / sosiaalinen kuntoutus / mielenterveyskuntoutujat

Ilmoituksenvaraiset palvelut / asumispalvelut / tuettu asuminen / mielenterveyskuntoutujat

19.7.2023 päivitys

Ilmoituksenvaraiset palvelut / sosiaalialan muut palvelut / muut sosiaalipalvelut / ammatillinen tukihenkilö / lapsiperheet

Ilmoituksenvaraiset palvelut / sosiaalialan muut palvelut / muut sosiaalipalvelut / ammatillinen tukihenkilö / lapset ja nuoret

Ilmoituksenvaraiset palvelut / sosiaalialan muut palvelut / lastensuojelun jälkihuolto / lapset ja nuoret

Ilmoituksenvaraiset palvelut / sosiaalialan muut palvelut / perhetyö / lapsiperheet

Ilmoituksenvaraiset palvelut / sosiaalialan muut palvelut / lapsen ja vanhemman välisen tapaamisen valvonta / lapsiperheet

Ilmoituksenvaraiset palvelut / sosiaalialan muut palvelut / sosiaalinen kuntoutus / lapsiperheet

Ilmoituksenvaraiset palvelut / sosiaalialan muut palvelut / sosiaaliohjaus / lapsiperheet

Ilmoituksenvaraiset palvelut / sosiaalialan muut palvelut / sosiaaliohjaus / lapset ja nuoret

Ilmoituksenvaraiset palvelut / asumispalvelut / tuettu asuminen / kehitysvammaiset

Ilmoituksenvaraiset palvelut / kotihoito ja lapsiperheiden kotipalvelu / kotihoito / mielenterveyskuntoutujat

Ilmoituksenvaraiset palvelut / kotihoito ja lapsiperheiden kotipalvelu / lapsiperheiden kotipalvelu / lapsiperheet

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 15.01.2020 / 24.02.2022 ja päivitys 19.7.2023

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

laboratoriopalvelut ISLAB, vartiointipalvelut STSEC KY, työterveyshuolto TERVEYSTALO, vakuutus LÄHI-TAPIOLA, tietoturva ja ict-palvelut DOCUMTEC OY, kirjanpito ja tilitoimisto TIETO-AKSELI, asiakastietojärjestelmä työvuorosunnittelu FASTROI, kalusto- ja kiinteistötuki SÄHKÖPARI OY, leasing-autot AUTO-JENI, RINTA-JOUPPI, puhtauspalvelu ja siivous- PIEKSÄMÄEN SEUDUN TALOHUOLTO OY

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Yhteistyötahojen kanssa on säännölliset tapaamiset vuoden aikana, jossa käydään sovitut asiat läpi sovitulta ajanjaksolta. Tapaamisessa kartoitetaan tulevat tarpeet ja kehityskohteet sekä todetaan nykyinen toimiva yhteistyösuhde.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

x Kyllä Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Hoivakehitys tuottaa asumispalvelua mielenterveyskuntoutujille sekä psykososiaalista kotikuntoutusta että kotihoidon- ja kotisairaanhoidon palveluja mt-asiakkaille, lapsiperheille ja ikäihmisille. Uutena palveluna on palvelutuotannossa ammatillisen tukihenkilön palvelut, laajat palvelut perheiden kotipalveluille ja tapaamisten valvonta. Asumispalvelua tuotetaan kolmessa eri yksikössä. Jokaisessa yksikössä toteutuu yhtiön laatima strategia, jonka keskeisinä sisältöinä ovat arvot, asiakaslähtöisyys ja palvelulupaus. Asiakassuunnitelmat ohjaavat työskentelyä koko organisaatiossa ja kaikkien asiakkaiden kohdalla ja suunnitelmat päivitetään yhdessä asiakkaan ja tilaajan kanssa asiakaspalaverissa yksilölliseen aikatauluun sopien. Yhtiö tuottaa asiakasselosteet ja -suunnitelmat tilaajalle säännöllisin väliajoin. Hoivakehityksellä asiakastyössä työskentelee sote-alan koulutuksen saanut henkilökunta, ja tukipalveluissa alan koulutuksen saanut henkilökunta. Koska hoito ja asumispalvelu perustuu asiakkaan vapaaehtoisuuteen, noudatamme tarkkaan perustuslakia, mielenterveys- ja päihdehuoltolakia, sosiaalihuoltolakia ja muita annettuja ohjeita, määräyksiä sekä velvoitteita, asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä rajoittamiseen liittyviä toimia.

Valo-yksikkö on 11 paikkainen mielenterveyskuntoutujien tehostetun palveluasumisen yksikkö tarjoten hoitosuhdetyöskentelyä ja -osaamista, asumispalvelua, kuntoutusta ja ohjausta. Jokaisella asiakkaalla on oma huone. Yksikössä on yhteiset kaksi wc:tä ja yhteiset olohuone, keittiö ja suihkutilat. Yksikössä on yövalvonta ja kanslia henkilökunnan käyttöön. Kansliatilassa käydään hoitoneuvotteluja ja omahoitajakeskusteluja. Yksikön asiakkaat ovat täysi-ikäisiä miehiä ja naisia, mutta iältään muuten eri ikäisiä. Yksikön keskimääräinen asumispalvelussa ollut aika vaihtelee hyvin yksilöllisesti aina puolesta vuodesta useampaan vuoteen.

Aurinko-yksikkö 13 paikkainen mielenterveyskuntoutujien tehostetun palveluasumisen ja palveluasumisen yksikkö tarjoten hoitosuhdetyöskentelyä ja -osaamista, asumispalvelua, kuntoutusta ja ohjausta. Yksikkö muodostuu yhdestä neljän asunnon kimppatalosta sekä useammasta rivitaloasunnosta, joista muutama voi olla palveluasumista. Kaikissa kimppatalon asunnoissa on omat wc- ja suihkutilat sekä yhteinen keittiö ja olohuone. Rivitaloasunnot, jotka kuuluvat Aurinko-yksikköön, ovat rakenteellisesti isoja yksioita omalla wc- ja suihkutilalla varustettuja. Aurinko-yksikön kansliatila sijaitsee päärakennuksessa. Yksikön asiakkaat ovat täysi-ikäisiä miehiä ja naisia, mutta iältään melko saman ikäisiä. Yksikön keskimääräinen asumispalvelussa ollut aika vaihtelee hyvin yksilöllisesti aina vuodesta useampaan vuoteen.

Tähti-yksikkö 13 paikkainen mielenterveyskuntoutujien tehostetun palveluasumisen ja palveluasumisen yksikkö tarjoten hoitosuhdetyöskentelyä ja -osaamista, asumispalvelua, kuntoutusta ja ohjausta. Yksikkö muodostuu yhdestä neljän asunnon kimpptalosta sekä useammasta rivitaloasunnosta, joista muutama voi olla palveluasumista. Kaikissa kimpptalon asunnoissa on omat wc- ja suihkutilat sekä yhteinen keittiö ja olohuone. Rivitaloasunnot, jotka kuuluvat Tähti-yksikköön, ovat rakenteellisesti isoja yksioita omalla wc- ja suihkutilalla varustettuja. Tähti-yksikön kansliatila sijaitsee päärakennuksessa. Yksikön asiakkaat ovat täysi-ikäisiä miehiä ja naisia, mutta iältään melko saman ikäisiä. Yksikön keskimääräinen asumispalvelussa ollut aika vaihtelee hyvin yksilöllisesti aina parista vuodesta useampaan vuoteen.

Maa-yksikkö eli Hoivakehityksen kotihoito tuottaa kotihoidon - ja kotisairaanhoidon palveluja eri asiakasryhmille. Kotihoidossa asiakkaina ovat maksusitoumuksella olevat asiakkaat sekä itsemaksavat asiakkaat että palveluseteliasiakkaat. Kotiin annettavien palvelujen asiakassegmentin muodostavat lapsiperheet, lapset ja nuoret, ikäihmiset, kehitysvammaiset ja mielenterveysasiakkaat.

Hoivakehitys tuottaa omana palveluna asumisyksiköiden yhteydessä tukipalveluja mielenterveyskuntoutujalle, jolloin osallisuus ohjattuun ryhmän työtoimintaan mahdollistuu. Ohjattu työtoiminta ryhmässä sisältää kiinteistöhuollon-, puhtauspalvelun- ja ravitsemushuollon työryhmätyöskentelyä arkipäivisin sekä ohjattuja toimintaryhmiä ja niiden mukana toiminnallisia tuokioita. Toiminnalliset ryhmät voivat työskennellä myös kausiluontoisesti ja vaihtelevasti kalenterivuoden aikana. Ryhmän toiminta on aina tavoitteellista ja kuntouttavaa, mutta myös arkea tukevaa, ajankäytöllistä ja kaikkia hyödyntävää toimintaa.

Hoivakehitys tuottaa omana palveluna yksilöllisiä ohjausaikoja, jolloin osallisuus ohjattuun toimintaan on hyvinkin henkilökohtaista. Ohjattu työtoiminta yksilöllisesti sisältää kiinteistöhuollon-, puhtauspalvelun- ja ravitsemushuollon työryhmätyöskentelyä arkipäivisin. Yksilöllinen ohjausaika on aina sidoksissa asiakkaan terveydentilaan ja toimintakykyyn sekä tavoitteellista että kuntouttavaa.

Hoivakehitys tuottaa omana palveluna myös erilaisia ohjattuja harraste- ja toiminnallisia ryhmätoimintoja. Liikunta-, eläin-, taide- ja luovan toiminnan ryhmät kokoontuvat kolme kertaa viikossa. Osallistuminen on aina vapaaehtoista, mutta hyvin suosittua. Toiminnalliset ryhmät kokoontuvat säännöllisesti ja ne ovat henkilökunnan järjestämiä sekä suunnittelema.

Omahoitaja tai -ohjaaja työskentelee asiakkaan edun mukaisesti sekä yhdessä sovittujen tavoitteiden että asiakassuunnitelman mukaisesti. Omahoitajan aika on päivittäistä, mutta suuret yhdessä sovitut työt ja tehtävät toteutetaan vähintään kerran viikossa. Ajankäytön suhteen asiakkaan saama aika ja sen sisältö omahoitaja kanssa on erittäin yksilöllistä aina toiminnallisuudesta keskusteluihin ja asioiden hoitoon.

Hoivakehitys tuottaa omana palveluna myös ammatillisen tukihenkilön palveluita asiakkaille, jotka ovat erityisen tuen tarpeessa tai haasteellisessa tilanteessa omassa elämässä. Ammatillisen tukihenkilön palvelusta sovitaan aina asiakaslähtöisesti yhdessä tiimilaajan kanssa tästä sopien.

Asumispalveluyksikön työvälineenä toimii työntekijöiden rakentama kuntoutumisen arviointi ja laadun seuranta -kansio, joka on kaikille asiakkaille käytössä. Työväline ohjaa työntekijöitä koko asiakasprosessin arvioinnissa aina saapumisesta kuntoutuksen eri vaiheisiin ja asiakkaan siirtymiseksi toisaalle. Asiakkaan terveyden ja toimintakyvyn mittaamiseksi käytämme thl:n Toimia-mittareita (18 mittaria käytössä).

Arvot ja toimintaperiaatteet

Hoivakehityksen arvot ovat onnellisuus, eheys ja yksilöllisyys, jotka ovat strategiaan kirjattuna ja ohjaavat kaikkea asiakaslähtöistä toimintaa yhtiössä.

Arvo: onnellisuus

Onnellisen elämän perusta on kaikkien tavoite ja yksi elämänhallinnan tärkeä osa-alue. Onnellisuuden kokemus on yksilöllinen, joka sisältää luottamuksen, hyväksynnän, turvallisuuden, arvostuksen ja ymmärretyksi tulemisen tunteet ja kokemukset.

Arvo: eheys

Eheyden tunne ja kokemus vahvistuu vain uusilla myönteisillä ja positiivisilla kokemuksilla ja hetkillä, mitä elämä voi tarjota. Eheys on parempaa itsetuntoa ja -arvostusta, joka syntyy hyvällä hoitosuhdetyöskentelyllä ja vahvalla omahoitajuudella. Eheyteen liitetään myös sairauksien kanssa elämään oppiminen ja terveydentilan hallinnan tunne.

Arvo: yksilöllisyys:

Asiakslähtöisyys, henkilökohtainen asiakassuunnitelma ja yksilövastuinen työskentely ovat kaiken toiminnan perusta, jolloin itsemääräämisoikeus ja päätöksenteko sekä asiakkaan kuuleminen

Hoivakehityksen toimintaperiaatteina toimivat visio tukena elämänhallinnassa ja missiona ihmisen mukainen hyvä elämä. Toimintaperiaatteita täydentää strategiaan kirjattu palvelulupaus sekä asiakslähtöisyys kaikessa organisaation toiminnassa.

Visio: tukena elämänhallinnassa

Yhtiön yksi toimintaperiaate on työskennellä vision mukaisesti asiakkaan elämänhallintaa tukien. Annettu tuki elämänhallinnassa vahvistaa asiakkaan terveyttä ja toimintakykyä sekä mahdollistaa itsenäisempää elämää ja vastuunottoa omista asioista. Elämänhallinnan tuki huomioi asiakkaan omat toiveet ja vahvistaa päätöksentekoa sekä suunnitelmallisuutta tulevaisuuteen. Visioon liittyy vahvasti oma todenmukainen pärjääminen itsensä kanssa.

Missio: ihmisen mukaista hyvää elämää

Yhtiön yksi toimintaperiaate on asiakslähtöinen, ihmisen mukainen hyvä elämä ja sen perusteet. Jokaisen asiakkaan kohdalle laadittu asiakassuunnitelma ja sen mukainen työskentely, jossa asiakas on kuultu, on toiminnan ja asumispalvelun perusta. Hyvä elämä rakentuu jokaiselle onnistumisista, toimintakyvystä, elämänhallinnan tunteesta ja terveydestä, jota tuetaan sekä autetaan Hoivakehityksen tuella.

Palvelulupaus

Hoivakehitys lupaa ja toimii positiivisella asenteella ja ratkaisukeskeisesti. Me lupaamme ja toimimme niin, että jokaiselle palvelulle ja tuotteella takaamme korkean laadun. Lisäksi lupaamme ja toimimme antaen kaikessa parhaan asiakslähtöisen palvelun. Hoivakehitys lupaa ja toimii omalla alalla oikein, vastuullisesti ja erinomaisena kumppanina.

Asiakslähtöisyys

Kaikessa yhtiön tekemässä työssä korostuu asiakslähtöisyys.

3 RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Poikkeamiin reagoidaan välittömästi ja se käydään läpi asianomaisen kanssa. Jos poikkeama antaa aihetta jatkokäsittelyyn tai informaatioon koko yhtiön osalta, tämä tiedotetaan mahdollisimman pian. Lääkepoikkeamat käsitellään omana prosessina. Jos poikkeaman suuruus on tapaturmainen tai siitä on aiheutuva korvauksia, on yhtiön ottamat vakuutukset tässä turvana

Riskien hallintaan on liitetty usean vuoden ajan myös yhtiön hallitustyö, joka luo pohjan kaikelle johtamisen toiminnalle heijastuen aina operatiiviselle tasolle eli käytännön työlle. Hallituksen riskien hallintaan ja tunnistamiseen liittyy myös talous, kumppanuuDET kuntiin ja hyvinvointialueisiin sekä henkilöstöhallinto. Hallitus kokoontuu joka kuukausi, joten toiminta on hyvin ratkaisukeskeistä ja painottuu toiminnallaan ennaltaehkäisyyn, jotta riskit minimoidaan.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omavalvontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään yhtiössä vuosittain tai tarpeen mukaisesti, jos muutokset ovat toiminnan kannalta merkitykselliset. Omavalvontasuunnitelma on laadittu ja käytössä yhtiöllä puhtauspalvelussa ja ravitsemushuollossa.

Työsuojelutoimikunta vastaa omalla toiminnallaan riskienhallinnasta ennaltaehkäisevällä työotteella. Työsuojelun perustehtäviin kuuluu poikkeamien ennaltaehkäisy, poikkeamien käsittely sekä työnjaollisesti asiakas- ja henkilökunnan työturvallisuudesta vastaaminen että muut riskien kartoituksen osalta ilmenevät turvallisuustekijät ja niihin vastaaminen.

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskienhallinnan työnjako

Hoivakehityksen johto vastaa henkilökunnan perehdytyksestä ja työhön ohjaamisesta. Turvallisuskierrokset käydään yhtiössä säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa. Toiminnan turvallisuus perustuu myös luvan mukaiseen toimintaan mielenterveyskuntoutujien asu-
mispalvelussa, jossa asiakkaat ohjautuvat turvallisesti tilaajan esittämänä. Asiakastur-
vallisuudesta vastaa toimitusjohtaja, joka ottaa uudet asiakkaat hoitosuhteeseen yh-
dessä asiakkaan ja tilaajan kanssa sopien.

Henkilöstöjohtaja vastaa omalla toiminnallaan koko yhtiön hr-toimista, jolloin henkilös-
tölle jää aikaa asiakastyöhön. Hr-toimet turvaavat oikean mitoituksen ja koulutusta vas-
taavan henkilöstön jokaiselle työvuorolle, joka puolestaan luo työskentelyyn turvalli-
suutta asiakkaiden kanssa.

Työsuojelutoimikuntaan sitoutetaan henkilöstön edustaja, joka on mukana kartoitta-
massa joko suppean tai laajan riskienkartoituksen sekä tuntee yhtiön toiminnan että
kiinteistöt ja asiakkaat. Työsuojelutoimikunnan asiakirjat ovat henkilöstön saatavilla ja
poikkeamat käsitellään ohjeiden mukaisesti.

**Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi,
jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.**

Kaikki haittatapahtumat, läheltä piti -tilanteet ja muut riskien hallintaan sekä vaarojen
arviointiin että poikkeamiin liittyvät asiat käsitellään samalla tavalla. Alkuun asia käy-
dään läpi asianomaisen kanssa, jonka jälkeen se etenee yhtiön hallinnon ja työsuojeluor-
ganisaation käsiteltäväksi. Kaikki asiat dokumentoidaan ja niistä laaditaan yhteenveto

Riskien tunnistaminen

Riskien tunnistaminen ja vaarojen arviointi on jokaisen työntekijän vastuulla ja tästä tu-
lee raportoida suoraan yhtiön johdolle tai työsuojelutoimikunnan jäsenille, jos epäkohta
tai vaara on ilmeinen tai todettavissa

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riski?

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain (1301/2014 § 48, § 49) velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Eloisan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Yhtiön jokaisen työntekijän vastuulla on tiedottaa havaitsemastaan epäkohdasta yhtiön johtoa ja työsuojelutoimikuntaa välittömästi. Poikkeamat raportoidaan aina kirjallisesti ja lomake täytetään asianmukaisesti. Myös läheltä piti -tilanteet, tapaturmat ja vaaratilanteet tulee raportoida huolella.

Asiakkaat ja läheiset saavat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat ja ilmoittaa niistä yhtiölle, tilaajalle, hyvinvointialueelle, aville ja Valviralle tahtoessaan.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Riskien käsitteleminen kuuluu osana yhtiön johdon ja työsuojelutoimikunnan tehtävää. Riskit käsitellään aina voimassa olevien ja ajantasaisen ohjeistuksen mukaan sisältäen kirjaamisen, analysoinnin ja raportoinnin.

Korjaavat toimenpiteet

Poikkeamat ja muut dokumentoitavat asiat, jotka liittyvät riskeihin, käydään läpi täytetyn lomakkeen mukaisesti edellyttäen, että se on asianmukaisesti täytetty ja selkeästi dokumentoitu. Poikkeamia ei käsitellä ilman korjaavia toimenpiteitä tai ehdotuksia.

Kaikki haittatapahtumat, läheltä piti -tilanteet ja muut riskien hallintaan sekä vaarojen arviointiin että poikkeamiin liittyvät asiat käsitellään samalla tavalla. Alkuun asia käydään läpi asianomaisen kanssa, jonka jälkeen se etenee yhtiön hallinnon ja työsuojeluorganisaation käsiteltäväksi. Kaikki asiat dokumentoidaan ja niistä laaditaan yhteenveto.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Poikkeamat ja muut dokumentoitavat asiat, jotka liittyvät riskeihin, käydään läpi täytetyn lomakkeen mukaisesti edellyttäen, että se on asianmukaisesti täytetty ja selkeästi dokumentoitu. Poikkeamia ei käsitellä ilman korjaavia toimenpiteitä tai ehdotuksia.

Yhtiön johto ja työsuojelutoimikunta sille annetuin velvollisuuksin ja tehtävään tiedottaa kaikista muutoksista, mitkä tulevat mahdollisesti koskemaan riskienhallintaa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Toimitusjohtaja Mika Lemettinen, henkilöstöjohtaja Johanna Jauhiainen, talousjohtaja Jaana Huupponen, työsuojeluvaltuutettu Katja Teittinen ja sairaanhoitaja Anu Lemettinen

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Mika Lemettinen

toimitusjohtaja, Hoivakehitys Oy

p. 020 761 4882

mika.lemettinen@hoivakehitys.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman päivittämisen ja seurannan vastuu on toimitusjohtajalla.

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain, mutta myös tarpeen mukaan, jos toiminnassa tai vastuuhenkilöissä tapahtuu muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan yhtiön päärakennuksen ilmoitustaululla, kotihoidon toimistolla sekä yrityksen kotisivuilla että hyvinvointialueiden osalta omavalvontasuunnitelma on myös julkinen.

Missä yksikön omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omaevalvontasuunnitelma on esillä ilmoitustaululla osoitteessa Hoivakehitys Oy, Nikulanmäentie 90 A, 76100 Pieksämäki, kotihoidon toimistolla osoitteessa Myllykatu 12, 76100 Pieksämäki, sekä yhtiön kotisivuilla hoivakehitys.fi että- Eloisan hallinnassa ja heidän arkistossansa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asiakkaan palvelutarpeen arvioi aina lähettävä taho eli tilaaja, jolloin asiakas ohjautuu oikealle ja valitulle palvelun tuottajalle. Asiakassuunnitelma laaditaan aina palvelutarpeen arvioinnissa eli asiakasta sijoittaessa, jolloin palvelun tuottaja on mukana suunnitelmassa.

Palveluntarvetta arvioidaan asiakkaan osalta säännöllisesti asumispalvelujaksolla yhdessä asiakkaan, tilaajan ja palvelun tuottajan kanssa.

Asiakkaan palveluntarve arvioidaan aina asiakaslähtöisesti ja yksilöllisesti yhdessä asiakkaan, omahoitajan ja tilaajan kanssa. Palvelun tuottaja laatii omalta osaltaan asiakassuunnitelmaa ja päivittää sitä säännöllisesti sekä raportoi tilaajia asiakasselosteella ja -suunnitelmalla tai hoitotyön yhteenvedolla.

Toimintakyvyn mittareita on käytössä tilaajien kanssa sopimuksien mukaan, jos tilaaja on tätä esittänyt. Hoivakehitys käyttää työssään THL:N Toimia-mittareita arvioidessaan asiakkaan terveyttä ja toimintakykyä kuntoutusprosessin aikana

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Itsemääräämisoikeuden ja täysi-ikäisyyden mukaan asiakas päättää läheisten osallistumisen palveluntarpeen arviointiin. Palvelun tuottaja hyväksyy läheisten osallisuuden palveluntarpeen arviointiin.

Hoito- ja palvelussuunnitelma

Asiakassuunnitelman laatiminen aloitetaan aina silloin, kun asiakas ohjautuu tilaajan kautta palvelun tuottajalle. Suunnitelma on käytössä hoitosuhteen alusta alkaen ja siitä vastaa asiakkaan omahoitaja. Suunnitelmaa päivitetään aina kun toimintakyvyssä, terveydessä tai elämänhallinnassa tapahtuu muutosta

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

Asiakassuunnitelma laaditaan asiakkaan ohjautuessa tilaajan kautta palvelun tuottajalle ja alkuun tästä vastaa lähettävä taho eli tilaaja. Sekä asiakkaalle että palvelun tuottajalle tulee tietoon asiakassuunnitelma sen eri kohdat, jotka määrittävät palvelut ja tavoitteet asumispalveluun.

Asumispalvelun aikana suunnitelman päivittämisestä vastaa asiakas yhdessä omahoitajan kanssa. Suunnitelma on kirjattuna asiakastietojärjestelmään. Asiakaspalaverissa päivitetään usein tilaajan osalta suunnitelma, joka toimii myös maksupäätöksen myöntämisen perusteena. Palaverissa arvioidaan suunnitelmaan kirjatut ja yhdessä sovittujen tavoitteiden toteutuminen ja arvioidaan tulevat tavoitteet.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Itsemääräämisoikeuden ja täysi-ikäisyyden mukaan asiakas päättää läheisten osallistumisen palveluntarpeen arviointiin. Palvelun tuottaja hyväksyy läheisten osallisuuden palveluntarpeen arviointiin.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Yhtiössä työskennellään hyvin asiakaslähtöisesti, jolloin omahoitaja tuntee asiakkaan ja asiakassuunnitelman. Henkilöstö on koulutettu käyttämään asiakastietojärjestelmää, jolloin suunnitelman täyttäminen on tuttua ja helppoa. Asiakasraportit tukevat suunnitelman laatimista sekä toteutusta, että arviointia.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Asiakassuunnitelma laaditaan asiakkaan ohjautuessa tilaajan kautta palvelun tuottajalle ja alkuun tästä vastaa lähettävä taho eli tilaaja. Sekä asiakkaalle että palvelun tuottajalle tulee tietoon asiakassuunnitelma sen eri kohdat, jotka määrittävät palvelut ja tavoitteet asumispalveluun.

Asumispalvelun aikana suunnitelman päivittämisestä vastaa asiakas yhdessä omahoitajan kanssa. Suunnitelma on kirjattuna asiakastietojärjestelmään. Asiakaspalaverissa päivitetään usein tilaajan osalta suunnitelma, joka toimii myös maksupäätöksen myöntämisen perusteena. Palaverissa arvioidaan suunnitelmaan kirjatut ja yhdessä sovittujen tavoitteiden toteutuminen ja arvioidaan tulevat tavoitteet.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on yhtiölle tärkeä ja se toteutuu strategiassa ja sen mukaisessa kaikessa asiakaslähtöisessä työskentelyssä. Yhtiön arvot, missio, visio ja toimintaperiaatteet tukevat asiakkaan kohtelua ja palvelua, jota asumispalvelussa annetaan.

Hoitosuhdetyöskentelyssä asiakkaalle perustellaan toiminnalliset, terveydelliset, hoidolliset ja kuntoutukselliset menetelmät hyvään ja onnelliseen elämään, jolloin asiakkaan hallinnan tunne omasta elämästä vahvistuu. Asiakassuunnitelma toimii myös asiakirjana, joka toteaa asiakkaan oman tahdon ja toiveen omaa elämää, kuntoutusta ja hoitosuhdetta kohtaan.

Asiakas tulee asumispalveluun myös vuokrasuhteeseen, jolloin hän opettelee itsemääräämis- ja huoneiston hallinnan oikeutta sekä vastuuta vuokralaisena toimimisesta.

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Asiakkaan hoidosta ja asumispalvelusta sekä hoitosuhteesta on sovittu yhdessä asiakkaan, tilaajan ja palvelun tuottajan kanssa ja hoitosuhde perustuu aina vapaaehtoisuuteen, jolloin asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuu. Jokainen asiakas osallistuu oman asiakassuunnitelman laadintaan sekä siihen liittyviin palveluntarpeen arviointiin oman terveyden, kyvykkyyden ja ymmärryksen mukaan ja tämä puolestaan tukee itsemääräämisoikeutta sekä mahdollisuutta oman elämän hallintaan.

Asiakkaan huoneiston vuokrasuhde mahdollistaa yksityisyyden ja vahvistaa itsemääräämisoikeutta. Asiakirjahallinnassa rekisterinpitäjä vastaa asiakkaalle tiedonsaannista ja turvaa yksityisyyttä.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Hoivakehityksen toiminnassa ja palvelussa ei rajoittamiseen liittyviä toimenpiteitä tarvita eikä itsemääräämisoikeutta rajoiteta. Hoitosuhteessa asiakasta ohjataan ja autetaan toimimaan turvallisesti oma terveys / sairaus ja toimintakyky huomioiden niin, että asiakas kykenee tekemään oikeita valintoja oman turvallisuuden vuoksi.

Väkivaltainen tilanne tai päihtynyt asiakas aiheuttaa aina virkavallan kutsuminen paikalle

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Yksiköissä ei ole rajoittavia välineitä tai toimia käytössä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Yhtiö kiinnittää erityisesti huomiota asiakaslähtöiseen työhön, jossa strategian mukainen palvelulupaus toteutuu ja asiakkaan saama kohtelu eli palvelu on korkealaatuista, parasta, ratkaisukeskeistä ja positiivista.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja kuinka menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan. Henkilöstön tiedossa ja käytössä on lomake ja toimintaohje sosiaalihuoltolain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta. Lomake on saatavilla yhtiön päärakennuksen ilmoitustaululla. Ilmoitusvelvollisuus sisältää jokaisen työntekijän välittömän toiminnan, jos asiakkaan epäasiallista kohtelua työssä havaitaan. Ilmoitus tulee tehdä aina ja välittömästi sekä ilmoittaa tapahtuneesta yhtiön johdolle. Kaikki ilmoitukset vietään aina viranomaiselle tiedoksi sekä käsitellään yhtiössä mahdollisimman pian. Prosessi on kuvattu kyseisessä lomakkeessa päärakennuksen ilmoitustaululla.

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Kyseiset asiat käsitellään mahdollisimman pian ja asian käsittelyyn osallistuvat asianomaiset sekä yhtiön johto. Tilanne raportoidaan alla olevan ohjeen mukaisesti

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus:

Henkilökunta on ohjeistettu toimimaan sosiaalihuoltolain 1.1.2016 voimaan tulleen säännöksen mukaisesti (Toimintaohje henkilökunnalle sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta sosiaalihuollon toteuttamisesta).

Sosiaalihuoltolain (1301/2014 § 48, § 49) velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Eloisan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohdasta ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Omavalvontasuunnitelman liitteenä on lomake, jolla ilmoituksen voi tehdä. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi ko. lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esi-

miehelle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Eloisan sosiaali-
huollon johtavalle viranhaltijalle. Myös yksityisiltä palveluntuottajilta hankituista, kun-
nan järjestämisvastuulle kuuluvista sosiaalihuollon palveluista tehtävät SHL- ilmoitukset
osoitetaan Eloisan kirjaamoon, mistä se toimitetaan viranhaltijan käsittelyyn. Kirjaamo
välittää ilmoituksen sosiaalihuollon johtavan viranhaltijan lisäksi asianomaisen vastuu-
alueen tai palvelualueen johtajalle.

Yhteystiedot:

Etelä-Savon hyvinvointialue

Kirjaamo, Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli

kirjaamo@etelasavonha.fi

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu ja siitä ilmoittaminen:

Mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti tai halutaan antaa palautetta
palvelun laadusta, ohjataan asiakasta tai hänen omaisiaan antamaan palautetta toimin-
nasta yksikön esimiehelle. Eloisassa on laadittu tähän lomake: Palveluun liittyvä palaute.
Näitä lomakkeita on saatavilla toimintayksikön omien palautelomakkeiden yhteydessä
(palautelaatikon vieressä). Lomakkeiden palauttamiseen voidaan käyttää yhteistä palau-
telaatikkoa palveluntuottajan omien palautelomakkeiden kanssa. Palveluntuottaja lähet-
tää lomakkeet Eloisan kirjaamoon.

Muistutus:

Asiakkaalla on oikeus tehdä myös muistutus, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa tai
palvelun laatuun. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään jär-
jestämisvastuussa olevalle viranomaiselle Eloisalle. Muistutukseen annetaan aina kirjalli-
nen vastaus.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Laadun ja omavalvonnan kehittämiseen asiakkaat osallistuvat oman asiakassuunnitelman kautta, jossa tavoitteiden toteutumista arvioidaan.

Läheisille suunnattua laadun ja omavalvonnan kehittämistä mitataan asiakkaan itsemääräämisoikeuden mukaan, jos asiakas tahtoo läheisten osallistuvan hoitosuhdetyöskentelyyn tai asiakassuunnitelman laatimiseen tai arviointiin.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakkaiden palaute asumispalvelusta, kuntoutuksesta ja hoitosuhdetyöskentelystä on jatkuvaa. Jatkuvan palautteen periaatteella toimintaa voidaan kehittää nopealla aikataululla. Erilaisia tyytyväisyyskyselyjä tehdään sopivin aikavälein. Yhtiön päärakennuksessa on postilaatikko palautteille, ideoille ja kehittämiselle.

Eloisan Palveluun liittyvä palautelomakkeella voi myös antaa palautetta, kehittämisideoita ja kertoa mielipiteensä palvelun laadusta. Palveluntuottaja toimittaa palautelaatikkoon tulleet ilmoitukset Eloisa kirjaamoon.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Kaikki palautteet käsitellään luottamuksellisesti ja suunnitellusti sekä kohdennetusti käydään läpi aina yhtiön hallinnosta henkilöstöpalaveriin. Koska palautteet tulevat jatkuvana ja valtaosa suullisesti, on se hyödynnettävissä nopealla aikataulutuksella riippuen palautteen kohteesta.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja

Mika Lemettinen

Toimitusjohtaja

Nikulanmäentie 90 A

76100 Pieksämäki

020 761 4882

mika.lemettinen@hoivakehitys.fi

Etelä-Savon hyvinvointialue / Kirjaamo,

Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli

kirjaamo@etelasavonha.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

sosiaali.potilasasiamies@etelasavonha.fi

Puh: 044 351 2818

Sosiaali- ja potilasasiamies:

neuvoo ja ohjaa asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa

avustaa asiakkaita ja potilaita mm. muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä

tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista

toimii asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) yhteystiedot

Kuluttajaneuvonta palvelee puhelimitse arkisin klo 9-15

Puh: 029 505 3050

<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/>

Kuluttajaoikeusneuvoja:

antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta

avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa

Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutukset ja päätökset käsitellään aina aluksi yhtiön hallinnossa ja tarpeen mukaan työsuojeluorganisaatiossa sekä henkilöstöpalaverissa, että asianomaisen kanssa, jota asia koskee. Toiminnan kehittämisen kannalta muistutuksiin ja päätöksiin vastataan aina ja laaditaan vastine

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Kaksi viikkoa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Kaikki onnellisen elämän perustaan liittyvät tekijät, jotka edistävät asiakkaan hyvinvointia, kirjataan asiakassuunnitelmaan. Suunnitelman mukainen työskentely sisältää mahdollisimman paljon eri elämän alueen ulottuvuuksia ja ihmisen inhimillisiä tarpeita, joiden mukaan työskennellään hyvin asiakaslähtöisesti.

Omahoitajan avulla asiakkaalle määritellään mahdollisimman hyvä palvelun sisältö asu-
mispalveluihin huomioiden terveydentila, sairaudet ja niiden hoitamisen taito.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti ja jopa viikoittain omahoitajakeskusteluilla sekä asiakasselosteilla ja -suunnitelmien päivityksillä.

Pääasiallisen arvioinnin ja toteutumisen seurannan tekee asiakas ja omahoitaja. Asiakas-
palaverit ovat keskeisessä roolissa, kun asiakkaan palveluntarve kartoitetaan tilaajan
osalta. Yksikön käytössä on myös vahva kirjaaminen tavoitteiden tueksi.

Ravitseminen

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Kaikki ruokailut tapahtuvat päärakennuksessa ohjatusti, valvotusti ja myös itsenäisesti
niin, että tarpeen mukaan asiakkaat saavat kaikkeen ruokahuoltoon liittyvään toimin-
taan apua henkilökunnalta. Asiakas voi tarpeen mukaan ruokailla myös yksikössä.

Ruokahuolto on järjestetty niin, että vakituinen työntekijä vastaa ruokahuollon kokonaisuudesta aina tilauksista ruoan esille laittoon sekä tarjoiluun. Viikonlopun ruoka on valmistettu arkena valmiiksi tai puolivalmiiksi.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Ruokavaliot ja rajoitteet on kirjattu asiakkaan tietoihin ja tämä on tiedossa ravitsemuksesta vastaavalla työntekijällä, joka vastaa ammattitaidollaan tähän. Ravitsemus on osa asiakkaan kokonaisvaltaista terveyttä, joten tähän kiinnitetään paljon huomiota.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Ravitsemuksen ja ruokahuoltopalvelun omavalvonnasta vastaa keittiön työntekijä. Ruokahuolto on järjestetty Hoivakehityksen omana toimintana niin, että jokaisessa arkipäivässä on työssä ravitsemushuollon ammattilainen.

Asiakkaiden ruokailut on viidesti päivässä (aamiainen, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala sekä tarpeen mukaan lisäannokset) ravitsemussuositusten ja ruokarajoitusten mukaisesti, kuitenkin yksilöllisesti ja asiakaslähtöisesti huomioiden.

Henkilöstö osallistuu osittain aterioiden annosteluun, jolla myös varmistetaan oikea ruoan ja nesteen saanti asiakkaalle. Tarpeen mukaan asiakkaan painoa seurataan, jos tällä on terveyden edistämisen kannalta hyötyä tai jos painon hallinta on haasteellista. Moniammatillisen työryhmän käyttö ravitsemuksen osalta on myös mahdollista perusterveydenhuollon palveluiden kautta.

Erityisissä sairaustapauksissa (esimerkiksi vatsatauti, kuume) asiakkaalle voidaan pitää erityisiä neste- ja ruokailun seurantaan tarkoitettua listaa.

Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Henkilökohtaiset asiakassuunnitelmat ohjaavat asiakkaiden henkilökohtaista hygienian hoitoa ja käytäntöjä sekä vaatehuoltoa. Puhtauspalveluiden ja siivouksen osalta jokaisella asiakkaalla on kirjaukset omassa asiakassuunnitelmassa, mitkä ovat toiminnalliset taidot tässä. Henkilöstö auttaa, ohjaa, opastaa ja tekee yhdessä kaikkia hyviä hygieniakäytäntöjä tukevia asioita asiakkaan hyvinvoinnin tukemiseksi.

Toimintayksiköllä on yhteinen toimintaohje puhtauspalveluiden osalta ja tämä on esillä päärakennuksen ilmoitustaululla.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

THL ja muut viranomaistahot viestittävät ajankohtaisesti tiedotteissaan ennaltaehkäisystä ja antavat toimintaohjeita, jotka viedään käytännön työhön. Nämä ohjeet liittyvät tartuntatauteihin tai epidemiaan, jotka ovat valtakunnallisia.

Koska kaikki henkilökunnasta ovat sote-koulutettuja, on heillä perusosaaminen hygieniatyössä sekä aseptisestä työskentelystä. Yhtiössä on käytössä hygieniapassit.

Ennaltaehkäisyyn kuuluu vahvasti ohjaus, neuvonta ja esimerkillinen toiminta kaikessa puhtauteen liittyvässä toiminnassa; käsienpesu, käsien desinfiointi, tarpeen mukaan maskien käyttö, turvavälit ja kokoontumisrajoitteet (koronaviruksen aikaiset ohjeet huomioiden). Tarttuvien tautien ennaltaehkäisyssä huomioidaan myös terveydenhuollon ja lääketieteen ohjeet sairauksien hoitoon liittyen (hepatiitti).

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Jokaisella asiakkaalla on omat siivousvälineet, tarvikkeet ja aineet oman asunnon puhtaanapidon osalta. Jokaisessa yksikössä on mahdollista käyttää myös yhteisiä siivousvälineitä.

Asiakkaat siivoavat ja huolehtivat vaatehuollosta joko täysin itsenäisesti, ohjatusti ja tuetusti eli yhdessä hoitajan kanssa tehden tai osittain ja täysin autetusti. Siivous ja pyykkihuolto on jokaisella asiakkaalla hyvin yksilöllistä, mutta viikoittain tapahtuvaa toimintaa, jota ohjaa asiakassuunnitelman tavoitteet.

Puhtauspalvelun työntekijää voi tarvittaessa konsultoida avuksi. Puhtauspalvelu on ulkoistettu Pieksämäen Seudun Talouhuollolle.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykinhuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Jokainen työntekijä käy perehdytysohjelmassa läpi samat kohdat, jotka sisältävät perusasiat tukitoiminnasta. Puhtauspalveluista vastaava työntekijä vastaa omalta osaltaan tukitoimien turvallisesta työympäristöstä, laitteista ja aineista.

Terveyden- ja sairaanhoito

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Asiakkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin ja päävastuu on Pieksämäen suun terveydenhuollon yksiköllä. Asiakkaille on suositettu tekemään terveystieteiden vaihto asumispalveluiden ajaksi, jotta tasalaatuinen palvelu julkisen terveydenhuollon osalta toteutuu. Asiakkaiden hammashoitoon on päivitetty ohjeet Etelä-Savon hyvinvointialueen kotisivuilla.

Kiireetöntä sairaanhoitoa koskevissa asioissa päivitetty ohjeet ovat Pieksämäen kaupungin kotisivuilla. Ennen kiirevastaanotolle hakeutumista tulisi soittaa nykyohjeiden mukaan päivystysnumeroon 116 117.

Kiireellisissä tapauksissa soitetaan 112. Ensihoito arvioi asukkaan hoidon- ja jatkohoidon tarpeen. Kiirevastaanoton tiedotukset päivittyvät myös Pieksämäen kaupungin kotisivuille.

Kuolemantapausta koskeva ohje on soittaa 112 ja sen käynnin mukaan jatkotoimenpiteet. Häätokeskus voi antaa ohjeen, jossa paikalle pyydetään aluksi poliisi, joka on toimintaohje.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakassuunnitelma ohjaa jokaista asumispalveluiden asiakasta asiakaslähtöisesti ja yksilöllisesti. Suunnitelma huomioi asiakkaan pitkäaikaissairaudet, lääkityksen, oireet ja hoidon, jotka vaikuttavat asiakkaan terveyteen.

Pitkäaikaissairauksien hoidosta vastaa aina hoitava lääkäri. Hoivakehityksen sairaanhoitaja koordinoi asiakkaan terveydentilaa lääkärille ja vastaa pitkäaikaissairauksien koordinoinnista. Pitkäaikaissairauksien hoidossa huomioidaan vahvasti myös psykiatria.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa aina omahoitaja ja varalla toimivat yksikö muut hoitajat. Yhtiössä on sairaanhoitajia, jota konsultoidaan tarpeen mukaan. Asiakkaan hoitavaa lääkäriä voidaan konsultoida myös tarpeen mukaan.

Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Toimintayksikön eli yhtiön lääkehoitosuunnitelmasta vastaa terveydenhuollosta vastaava johtaja ja suunnitelman vahvistaa sairaanhoitaja, lääkäri ja toimitusjohtaja. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ”turvallinen lääkehoito” -suunnitelman ja ohjeistuksen mukaisesti.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Yhtiön lääkehoidosta vastaa jokainen työntekijä omalla osaamisella vuorossaan. Lääkehoidon toteutumisen päävastuusta vastaavat lääkehoitosuunnitelman laatijat ja hyväksyjät. Asiakkaan lääkehoidon vastuulääkäri määrittää terveysaseman lääkärin mukaisesti. Kaikilla asiakkailla on dosettijakelu, josta päävastuun kantaa Hoivakehityksen vastaava sairaanhoitaja.

Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Yhteistyö asiakkaan palvelukokonaisuudesta tilaajiin on omahoitajan ja johtajan vastuulla. Asiakastietojärjestelmä suojaa asiakkaan tiedot ja rekisterinpitäjän suostumuksella niitä voidaan luovuttaa asiakkaan käyttöön. Yhteistyö ja tiedonkulku tapahtuu aina asiakaspalaverissa, jossa tapaavat asiakas, mahdolliset läheiset asiakkaan kutsumana, omahoitaja, tilaaja ja yksikön johtaja.

Asiakas päättää aina kaikesta häneen kuuluvasta tiedosta ja sen lähettämisestä, luovuttamisesta ja oikeuksista rekisterin ylläpitäjän luvan ja suostumuksen mukaan.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Asiakasturvallisuuden toteutumisesta ja kokonaisvastuusta vastaa toimitusjohtaja ja yhtiön johtoryhmä sekä täydentää oman tehtävän mukaan työsuojeluorganisaatio. Jokainen työntekijä on myös perehdytetty turvallisuuteen liittyviin asioihin työssä. Asiakasturvallisuus perustuu myös turvalliseen asiakaskokemukseen ja luottamukseen, mikä on myös strategian kirjattuna asiakaslähtöisenä työskentelynä ja palvelulupauksena.

Turvallisuuskoulutuksia järjestetään henkilöstölle säännöllisesti ja koulutuskalenterin mukaan. Palo- ja pelastussuunnitelmat, turvallisuusselvitykset ja -ohjeet, hygieniapassit, omavalvontasuunnitelmat, riskien kartoittamiset, viranomaistarkastukset ja perehdytykset varmistavat asiakasturvallisuuden, yhteistyön toteutumisen ja jatkumisen sekä työ- ja turvallisuuden toteutumisen, valvonnan ja ohjauksen.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Yksikössä työskentelee vakituisesti sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisia (sosionomi, sairaanhoitaja, lähihoitaja) sekä tukipalvelutyöntekijöitä ulkoistettuina puhtauspalvelussa. Hallintoon eli johtoryhmään kuuluu sairaanhoitaja YAMK, sosionomi AMK sekä taloushallinnon ammattilainen.

Toimintayksikön henkilökunta mitoitetaan toimiluvan sekä palvelun ostajan vaatimusten mukaisesti siten, että työvuorossa on aina riittävästi sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen saaneita työntekijöitä suhteessa asiakasmäärään.

Työntekijät työskentelevät kolmessa eri vuorossa ja jokaisessa yksikössä on n. klo 7-21 välisenä aikana paikalla yksikön vastuuvuorossa oleva työntekijä. Yöaikaan yötyöntekijä vastaa asiakkaiden turvallisuudesta. Yötyötä tekevät pääsääntöisesti lähihoitajat.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Toimintayksiköllä on käytössään kattava sijaisjärjestelmä, joka koostuu työntekijöistä, jotka ovat aiemmin työskennelleet tai suorittaneet työharjoittelua Hoivakehityksellä. Sijaiset tekevät jatkuvasti satunnaisia vuoroja yksikössä osaamisen ja yksikön tuntemuksen ylläpitämiseksi. Sijaisia käytetään joustavasti poissaolojen sijaistamisessa.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstöllä on käytössä kattavat työtä tukevat palvelut (HR, Työterveys, laajat vakuutukset, Smartum, työpaikkaruokailu, TYKY-toiminta jne). Henkilöstön hyvinvointiin panostetaan kokonaisuudessaan ja jaksamisen rajoista huolehditaan. Jokainen viikko pidetään yhteiset henkilöstöpalaverit sekä asumispalveluyksikössä että kotihoidossa.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?

Yhtiön toimintaa johtaa johtoryhmä ja yksiköissä ei ole lähiesihenkilöä. Vastuutehtäviä on vain muutama ja ne liittyvät terveyden- ja sairaudenhoitoon, lääkehuoltoon ja sosiaalietuuksien hoitamiseen.

Johtoryhmä vastaa omalta osaltaan kaikesta töiden järjestelystä hr-toiminnan ja strategian kautta.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Yhtiö noudattaa henkilöstöindeksiä tässä liittyen kaikkiin tukityötehtäviin. Tukityössä palvelut ovat keskittyneet arkipäiviin huomioiden ravitsemushuollon järjestämisen myös viikonloppuisin.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Määräaikaiset työsuhteet vakinaistetaan aina, kun mahdollista. Työsuhteita täytettäessä huomioidaan yksikön osaamisen tarve ja henkilöstön rakenne. Rekrytointiprosessi on puolueeton ja tasapuolinen. Rekrytoinnista vastaa henkilöstöjohtaja.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Tehtävää hoitaa sosiaali- ja terveydenhoitoalan ammattilainen, joka on osoittanut luotettavuutta kaikessa toiminnassaan. Alaikäisten kanssa työskenneltäessä työntekijältä pyydetään rikosrekisteriote vaatimusten mukaisesti.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Henkilöstön perehdytyksestä huolehtii henkilöstöjohtaja. Perehdytyksen toteutumista seurataan ja kirjataan ylös. Täydennyskoulutuksia järjestetään säännöllisesti.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Perehdytys on henkilöstö- ja toimitusjohtajan vastuulla harjoittelun ohjaajan lisäksi.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Täydennyskoulutuksessa pyritään kouluttamaan useampia henkilöitä, jotta voidaan varmistua, että Hoivakehityksellä on aina riittävästi osaamista yksikössä henkilöstövaihdoksista riippumatta.

Täydennyskoulutus suunnitelmassa huomioidaan Hoivakehityksen, yksiköiden, hyvinvointialueen, asiakassegmentin ja työntekijöiden tarpeet koulutuksen suhteen.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).

Luvussa 3 on käsitelty ja esitetty tätä kohtaa. Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on tiedossa velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista. Johtoryhmä on henkilöstön apuna tässä, jotta epäkohta tulee tehdyksi ja käsiteltyksi oikealla tavalla aina yksikötasolta mahdollisesti valvojan viranomaisen kanssa. Korjaavat toimet toteutetaan kuntoon välittömästi huomioiden aina asiakasturvallisuus sekä hr-toimet, että valvojan viranomaisen kannanotot ja mahdolliset ohjeet.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Asiakkaat ovat vuokrasuhteessa ja vuokranantajana toimii Keski-Savon Hoivakehitys ry. Asiakkaat vastaavat itse omasta asunnostaan ja sen kunnosta, puhtaudesta, kalustuksesta ja sisustamisesta yhdessä henkilökunnan kanssa oman varallisuuden, voimavaran, terveyden ja toimintakyvyn mukaan. Vuokranantajalla on yleisavain asiakkaiden asuntoon mahdollisen hätätilan tai kriisin vuoksi. Vuokranantaja suorittaa säännöllisesti kiinteistökierroksen asuntojen osalta kuitenkin kunnioittaen vuokralaisen oikeutta. Valo-yksikön huoneet ovat kaikki valmiiksi kalustettuja.

Kaikissa yksiköissä on läheisillä lupa vierailla ja sovitusti yöpyä. Asiakkaan vuokraamaa asuntoa ei käytetä koskaan mihinkään muuhun kuin asiakkaan omaan käyttöön. Kaikki yhtiön tilat soveltuvat inva-käyttöön.

Osa vuokra-asunnoista sijaitee rivitaloissa, joissa on oma sisäänkäynti. Rivitalon asunnoissa on oma eteinen, wc, suihku, makuuhuone ja olohuone, jonka yhteydessä on keittiö. Kaksi rivitalohuoneistoa ovat kaksioita kahdella makuuhuoneella eli kahdelle asiakkaalle.

Valo-yksikkö on kahdessa kerroksessa toimiva yksikkö, jossa on 11 tehostetun asumispalvelun paikkaa. Asiakkailla on omat huoneet ja muut tilat ovat yhteiset. Jokaisen huone on lukittavissa niin, että yksityisyys toteutuu. Valo-yksikössä asuvat asiakkaat ovat kaikenikäisiä. Yksikön alakerrassa toimii kiinteistöhuollon työkaluvarasto. Valo-yksikkö on tehostettua palveluasumista.

Tähti-yksikköön kuuluu neljän asiakkaan muodostama yksikkö, jossa on jokaisella oma vuokrahuoneisto, wc ja suihku. Muut yksikön tilat ovat yhteiset. Tähti -yksikössä asuvat asiakkaat ovat keski-ikäisiä tai hieman vanhempia asiakkaita ja osa rivitaloasiakkaista kuuluu Tähti-yksikköön. Tähti-yksikön muutama asiakaspaikka on palveluasumista ja loput paikoista on tehostettua palveluasumista.

Aurinko-yksikköön kuuluu neljän asiakkaan muodostama yksikkö, jossa on jokaisella oma vuokrahuoneisto, wc ja suihku. Muut yksikön tilat ovat yhteiset. Aurinko -yksikössä asuvat asiakkaat ovat nuoria tai keski-ikäisiä asiakkaita ja osa rivitaloasiakkaista kuuluu Tähti-yksikköön. Aurinko-yksikön muutama asiakaspaikka on palveluasumista ja loput paikoista on tehostettua palveluasumista.

Päärakennuksessa ovat toimistotilat, suurtalouskeittiö, ruokasali, saunat, wc-tilat miehille ja naisille, sosiaalitilat, henkilöstön taukotila ja puhtauspalvelun toimipiste pyykkihuollon toimitilojen lisäksi. Rivitalon alakerrassa on väestösuoja, joka toimii harrastetilana. Väestösuojan tilojen yhteydessä on henkilöstön sosiaalitilat, wc ja suihku. Lääkehuone sijaistsee päärakennuksessa ja toimii keskitettynä toimipisteenä kaikkiin yksiköihin.

Piha-alueet ovat selkeät ja erittäin hyvin hoidetut jokaisena vuoden aikana. Autojen parkkipaikka, pihatiet ja -alueet ovat kaikki hyvin valaistut. Jätteet ja kierrätysmateriaalit sijaitsevat erillisessä ulkorakennuksessa huolellisesti lajiteltuina.

Pihojen hoitamiseen tarkoitetut koneet ja laitteet sekä pienet määrät polttoainetta ja öljyä sijaitsevat erillisessä pihavarastossa.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

Automaattinen paloilmoitinlaitteisto on käytössä jokaisessa huoneistossa ja yksikössä. Laitteisto testataan kerran kuukaudessa.

Henkilöstön käytössä on turva- eli hälytyslaite, jolla kutsutaan vartijapalvelu hätätilanteen tai uhkan vuoksi. Hälytyslaitteet testataan kerran kuukaudessa.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Asiakkailla ei normaalisti ole käytössä turva- tai kutsuntalaitteita, vain yhdessä sovitusti.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Mika Lemettinen, toimitusjohtaja

Nikulanmäentie 90 a

76100 Pieksämäki

020 761 4882

mika.lemettinen@hoivakehitys.fi

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Hoivakehityksen henkilökunta selvittää asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä hyvinvointialueelle saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Käytön ohjaus apuvälineen toimittajalta ja/tai henkilökunnalta. Huolto apuvälineen toimittajan ohjeiden mukaisesti, tarkistetaan vuosittain ja tarpeen mukaan huollon tarve.

Kuvaus toimintatavasta: Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Vaaratilanneilmoitukset tulee laatia aina viallisen tai rikkonaisen laitteen kohdalla. Ilmoituksen voi tehdä yhdessä hallinnon kanssa, jolloin varmistetaan laitteen kunto ja asianmukainen toiminta. Laitteet huolletaan ja kalibroidaan sekä tarpeen mukaan hankitaan uusi. Vaaratilanneilmoitukset tehdään aina Fimealle.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Mika Lemettinen, toimitusjohtaja

Nikulanmäentie 90 a

76100 Pieksämäki

020 761 4882

mika.lemettinen@hoivakehitys.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Työntekijät perehdytetään perehdytysohjelmalla sekä jatkuvalla sosiaalihuollon kirjaamisvalmennuksen ajankohtaisuuksien päivityksillä. Perehdytystä tehdään sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon kirjaamiseen.

Rekisterin ylläpitäjä voi osoittaa koulutusta asiakastyön kirjaamiseen yhtiön lisäksi.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Asiakaslähtöisen työskentelyn yksi osa-alue on asiakastyön kirjaaminen mahdollisimman hyvässä aikataulussa eli työvuoron aikana ja annettujen ohjeiden, koulutuksen ja perehdytyksen mukaisesti.

Kotihoidon asiakkaiden osalta kirjaaminen tapahtuu joko asiakkaan käynnin yhteydessä tai viipymättä saman päivän aikana.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Kaikki tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädännön noudattaminen varmistetaan salassapito- ja vaitiolovelvollisuuslomakkeella, joka allekirjoitetaan aina työsuhteen aloittamisessa. Henkilöstö perehdytetään tietosuojavastaavan ja henkilöstöjohtajan antamalla perehdytyksellä, jossa käydään tietosuojan omavalvonnan mukaiset sekä asiakastietojärjestelmän mukaiset ohjeet läpi. Yhtiöllä on voimassa oleva sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Yleisesti kaikkea tietosuoja ja henkilötietojen käsittelyä liittyvää lainsäädäntöä ohjaa myös GDPR:n antama ohjeistus asiakas- ja potilastietojen käsittelystä rekisteriselosteisiin.

Koska Hoivakehitys tuottaa palvelua sekä sosiaali- että terveydenhuollossa, on kirjaaminen huomioitu asiakastietojärjestelmässä sekä rekisteriselosteissa, että rekisterinpitäjänä. Asiakastietojen arkistointi on pääasiallisesti sähköistä, mutta rekisterinpitäjän pyynnöstä arkistointia toimitetaan yhtiön osalta aina asiakas- / potilastietojen säilyttämiseen yhtiön omassa arkistossa ohjeiden mukaisesti noudattaen yleisiä ohjeita.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Tietoturvallisuusvastaava ja henkilöstöjohtaja perehdyttää henkilöstön ja opiskelijat henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan sekä asiakastietojärjestelmän kanssa toimimiseen. Perehdytys varmistetaan tarpeen mukaisilla henkilöstön täydennyskoulutuksilla.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Mika Lemettinen, toimitusjohtaja

Nikulanmäentie 90 a

76100 Pieksämäki

020 761 4882

mika.lemettinen@hoivakehitys.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei ☐

Kuvaus käytössä olevasta asiakastietojärjestelmästä, mahd. kameravalvonnasta.

Yhtiön asiakastietojärjestelmä on Hilkka ja ohjelman toimittaa Fastroi. Hilkka-järjestelmään kirjataan sekä sosiaali- että terveydenhuollon asiakkaat, kumpikin asiakassegmentti erillisinä tiedostoina. Hoivakehityksellä ei ole käytössä kameravalvontaa.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Hoivakehitys on laatinut strategian vuodesta 2023 eteenpäin, joka ohjaa kaikkea yhtiön toimintaa sen jokaisella sektorilla, yhtiön osa-alueella ja kaikessa sen harjoittamassa toiminnassa.

Strategiaa täydentävät henkilöstöjohtajan laatima ja päivittämä henkilöstöstrategia, omavalvontasuunnitelmat ja rekisteriselosteet sekä työsuojeluorganisaation toiminta että säännöllinen johtoryhmä- ja hallitustyöskentely.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Pieksämäki 2.10.2023

Paikka ja päiväys



Allekirjoitus

Mika Lemettinen, toimitusjohtaja

Nikulanmäentie 90 a

76100 Pieksämäki

020 761 4882

mika.lemettinen@hoivakehitys.fi