

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

[LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE 1](#_Toc53507992)

[1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT 2](#_Toc53507993)

[2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 3](#_Toc53507994)

[3 RISKIENHALLINTA 4](#_Toc53507995)

[4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 6](#_Toc53507996)

[5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 7](#_Toc53507997)

[6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA 12](#_Toc53507998)

[7 ASIAKASTURVALLISUUS 17](#_Toc53507999)

[8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN 23](#_Toc53508000)

[9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 24](#_Toc53508001)

[10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA 24](#_Toc53508002)

##

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi **Kouvolan Palvelukotiyhdistys ry**

Y-tunnus **206698-6**

Kunta

Kunnan nimi **Kouvola**

Kuntayhtymän nimi

Sote-alueen nimi: **Kymenlaakson hyvinvointialue**

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: **Käpylän palvelukeskus/asumispalvelu**

Katuosoite: **Käpylänkatu 30**

Postinumero:**45200** Postitoimipaikka: **Kouvola**

Sijaintikunta yhteystietoineen: Kouvola

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

**Ikääntyneiden palveluasuminen, 72 palveluasuntoa**

Esimies: **Asumispalveluohjaaja Riitta Riikonen**

Puhelin: **040 826 9888** Sähköposti: **riitta.riikonen@kapylanpalvelukeskus.fi**

**Toimintalupatiedot**

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)

Palvelu, johon lupa on myönnetty

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 1998

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

**Ostopalvelutuottajia koskee samat säännöt, ohjeet ja palvelujen laatuvaatimukset kuin palvelukeskuksen omaa henkilökuntaa ja omia palveluja. Asiakasturvallisuuden varmistaminen tapahtuu ostopalvelutuottajan kanssa sovittujen toimintatapojen läpi käymisellä sekä vuokraamiemme toimitilojen ja laitteiden tarkistamisilla, että ne ovat kunnossa.**

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

[ ]  Kyllä [ ]  Ei

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

**Toiminta-ajatus**

Yhdistyksen toiminta-ajatus on:

* Tarjota ylläpitämissään toimintayksiköissä eriasteisesti tuettuja asumispalveluja ensisijaisesti Kouvolassa asuville vanhuksille
* Palvelutoiminnan tavoitteena on tukea asukasta siten, että hän yksilöllisten tuki- ja hoivapalveluiden turvin selviäisi asunnossaan mahdollisimman kauan omatoimisesti ja turvallisesti
* Tavoitteisiin pyritään ammattitaitoisen ja palveluhenkisen henkilökunnan tiimityönä. Itsemaksaville Asukkaille tehdään hoito-palvelusuunnitelma ja palveluseteli asukkaille tehdään iäkkäidenasumisen toteuttamissuunnitelma, joidenka laadinnassa huomioidaan asukkaan tarpeet. Mahdollisuuksien mukaan omaisten hoitoa koskevat toiveet otetaan huomioon.
* Asukkaiden päivittäisissä palveluissa huomioidaan asukkaan omat voimavarat, ja kuntouttava työote. Asukkaan mielipiteitä sekä itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

**Arvot ja toimintaperiaatteet**

Yhdistyksen arvot:

* Ikääntymisen, elämänkokemuksen ja yksilöllisyyden kunnioittaminen
* Turvallisen ja kodikkaan asuinympäristön luominen
* Omatoimisuuden tukeminen ja itsemääräämisoikeuden huomioon ottaminen
* Ystävällisen ja avoimen ilmapiirin luominen ja ylläpitäminen
* Turvallinen ja luotettava työnantaja, jossa henkilökunta osallistuu toiminnan kehittämiseen

Toiminnan laatupolitiikan periaatteet:

* Kouvolan Palvelukotiyhdistyksen toiminnassa hyödynnetään yksityisen sosiaalipalvelualan osaamista, jota sovelletaan asukkaiden tarpeisiin ja odotuksiin mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti resurssien sallimissa rajoissa.
* Kaikessa toiminnassa huomioidaan asukkaiden hyvinvoinnin edistäminen, ja kotona selviytymisen tukeminen. Asukkaat osallistuvat palvelujen kehittämiseen mm. asukastoimikunnan kokouksissa ja ateriatiimeissä. Palvelukeskus järjestää asukas infoja tarpeen mukaan ja vähintään 1-2 kertaa vuodessa. Asiakaspalautteen perusteella pyritään ehkäisemään epäkohtia ja lisäämään asukasturvallisuutta.
* Jokainen henkilökuntaan kuuluva vastaa laadusta omalla työllään ja sen tuloksilla.
* Laadun parantaminen edellyttää toiminnan tarkastelua yhteistyönä koko henkilökunnan kesken jatkuvasti, ja kaikkien sitoutumista yhdessä sovittuihin asioihin.
* Toiminnan laatua mitataan säännöllisesti sekä asukastyytyväisyyskyselyillä että työyksikköjen sisäisillä arvioinneilla.

## 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

**RISKIENHALLINTA**

Riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeita:

* Yksikön turvallisuus ohjeet, turvallisuus- ja pelastussuunnitelma
* Työsuojelutoimikunnan toiminta/ohjeistus
* Lääkehoitosuunnitelma
* Perehdytyssuunnitelma/ohjeet erityistilanteisiin
* Haipro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa asukasturvallisuusilmoitukset
* Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
* RAI-arviointi järjestelmä
* EA-koulutukset
* Hygieniaohjeistus
* Työterveyshuollon työpaikkaselvitys (työhyvinvointikyselyt /-suunnitelmat)

**Riskien tunnistaminen**

Sosiaalihuoltolain(1301/2014) 48§ ja 49§ velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he tehtävissään huomaavat epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Asukkaan turvallisuutta vaarantaneista tapahtumista laaditaan yleensä Haipro-ilmoitus, mutta tämä henkilökunnan ilmoitus tulee kyseeseen, kun epäkohta tai sen uhka on toistuva tai epäeettinen/ vahingollinen toimintatapa on yleistynyt tai pelkällä Haipro ilmoituksella ja asian läpikäymisellä ei ollut / ei uskota olevan vaikutusta toiminnan korjaamiseen. Esimies vastaa siitä, että ilmoitus velvollisuus ja sen menettelyohjeet ovat osa työntekijöiden perehdytystä. Työntekijä täyttää lomakkeen, jolla hän ilmoittaa asukkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta. Lomake toimitetaan yksikön esimiehelle ja yksikön esimies vastaa jatkotoimenpiteistä yhteistyössä toiminnanjohtajan kanssa. Lomakkeen täyttää se työntekijä, joka havaitsee asukkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan.

Yhteisöllisessä asumisessa pyritään hyvään yhteistyöhön ja vuorovaikutukseen omaisten kanssa. Asukkaat tai omaiset voivat ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit asumispalvelun työntekijöille, esimiehelle tai toiminnanjohtajalle suullisesti tai kirjallisesti. Hoitovirheiden osalta voidaan tehdä muistutus tai kantelu, joiden tekemiseen saa apua sosiaali- ja potilasasiamieheltä. Lain mukaan sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asukkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

**Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Haittatapahtumat, epäkohtailmoitukset ja turvallisuusilmoitukset käsitellään aina työyhteisössä ja tapahtuneesta keskustellaan yhdessä tiimipalavereissa lähiesimiehen paikalla ollessa. Yhteisen keskustelun tavoitteena on oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia välittömistä ja välillisitä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa. Sovitut asiat kirjataan palaverimuistioon. Lähiesimies kirjaa Haipro-järjestelmässä tehtyihin ilmoituksiin korjaavat toimenpiteet. Lähiesimies myös vie asioita tarvittaessa eteenpäin toiminnanjohtajalle. Tärkeä osa vaara- ja haittatapahtumien käsittelyä on asukkaan ja tarvittaessa omaisten tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakaskertomukseen (Lifecare).

Tapahtumien raportoinnilla pyritään myös vaaratapahtumista oppimiseen. Raportoinnin avulla kerätään tietoa läheltä piti- ja haittatapahtumista. Tiedot kootaan Haipro- järjestelmän kautta ja tietoa hyödynnetään tapahtumista oppimiseen ja toiminnan kehittämiseen. Ilmoitettavia asioita ovat kaikki hoitoon liittyvät vaaratapahtumat, jotka aiheuttivat tai olisivat voineet aiheuttaa haittaa asukkaille.

**Korjaavat toimenpiteet**

Poikkeamien, läheltä piti- tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään tilannekohtaisesti korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa.

Työkäytäntöihin ja ohjeistuksiin tehdään tarvittavat muutokset. Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista työyhteisön palavereissa ja kirjataan asia palaverimuistioon. Jokaisen palaverissa poissa olleen työntekijän vastuulla on lukea palaverimuistio. Muutokset päivitetään asiaan liittyviin yksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

**Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

Muutokset käydään läpi tiimipalavereissa työntekijöiden kesken. Palavereista laaditaan muistio. Muutetut asiat muutetaan tarvittaviin ohjeisiin ja kansioihin. Asiakkaiden ja omaisten tiedottaminen tapahtuu tapaamisten yhteydessä, puhelimitse tai jakamalla erillinen tiedote. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

**Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Toiminnan johtaja Heini Nikunen, asumispalveluohjaaja Riitta Riikonen sekä asumispalvelun henkilöstö

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa

Asumispalveluohjaaja Riitta Riikonen

**Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Käpylän palvelukeskuksen koko omavalvonnan organisoinnista ja johtamisesta vastaa toiminan johtaja Heini Nikunen. Yhteisöllisen asumisen omavalvonnasta vastaa asumispalveluohjaaja Riitta Riikonen. Asumispalveluohjaaja vastaa, että Kymenlaakson hyvinvointialueen kanssa tehdyt ikäihmisten asumispalvelun sopimuksen kriteerit täyttyvät ja asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat toteutuvat.

Omavalvonta suunnitelma päivitetään asumispalveluohjaajan toimesta vuosittain tai muuten ollellisten muutoksien yhteydessä. Jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan ja perehtymään sosiaalipalveluiden omavalvonta suunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Jos huomataan poikkeamia, on niistä ilmoitettava viipymättä yksikön esimiehille, joka vie asiaa eteenpäin.

**Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvonta suunnitelma on luettavissa yhdistyksen internet-sivuilla sekä nähtävillä palvelukeskuksen aulassa olevassa toimistossa.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

**Palvelutarpeen arviointi**

Asukkaiden palveluntarve arvioidaan haastattelemalla asukasta ja omaista ennen muuttoa sekä tutustumalla asukkaan terveydentilaa tai toimintakykyä kuvaaviin asuntohakemuksen liitteisiin. Asukkaan palvelutarpeen mukaan asukkaalle määritetään yhteistyössä hänen tarvitsemansa palveluluokka. 1. Luokassa asukkaalla ei ole henkilökohtaisia avuntarvetta palvelumaksuun kuulu lounas ja yleiset palvelut. Luokassa 2 asukkaalla ei ole henkilökohtaista avuntarvetta, palvelumaksuun kuuluu siivous, pyykki, lounas ja yleiset palvelut. Luokassa 3 asukkaalla on vähäinen avun tarve ja palvelumaksuun sisältyvät päivittäiset käynnit, pesuapu, lääkkeenjako, siivous, pyykki, lounas ja yleiset palvelut.

Asukkaalle voidaan hakea Kymenhva:n yhteisöllisen asumisen palveluseteliä, kun hän tarvitsee päivittäistä apua alentuneen toimintakykynsä sekä kohonneen hoidon ja huolenpidon tarpeensa vuoksi, johtuen korkeasta iästä, sairaudesta, vammasta tai muusta vastaavasta syystä tai tarvitsee sosiaalista tukea yksinäisyyden tai turvattomuuden vuoksi.

Ennen yhteisöllisen asumisen palvelun myöntämistä asukkaan palvelun tarve arvioidaan seuraamalla hänen toimintakykyään ja kuntoutumisen mahdollisuuksia arviointijakson aikana. Kymen hva:n asiakasohjaaja aloittaa palvelutarpeen arvioinnin, jos asukkaalla ei ole ennestään voimassa olevaa sosiaalipalvelua ja päivittää asiakas suunnitelman, jonka aikana arvioidaan asiakkaan sen hetkinen palvelutarve. Arviointijakson aikana yhteisöllisen asumisen asumispalveluohjaaja tekee moniammatillisessa yhteistyössä asukkaasta RAI- arvioinnin ja iäkkäiden asumisen toteuttamissuunnitelman yhdessä asukkaan ja hänen luvalla omaisten kanssa. Suunnitelma toimitetaan asiakasohjaajalle salatussa sähköpostissa. Arviointijakson loputtua asukkaan luona pidetään palaveri, jossa asukkaalle tarpeen mukaan myönnetään yhteisöllisen asumisen palveluseteli ja tarvittavat tukipalvelut.

Asukkaan muutettua Käpylän palvelukeskukseen, tehdään kuukauden kuluessa itse maksaville hoito ja palvelusuunnitelma. Palveluseteli asiakkaille tehdään kuukauden kuluessa muuttamisesta RAI-arviointi ja iäkkäiden asumisen toteuttamissuunnitelma. Hoidon ja palveluntarvetta arvioidaan puolivuosittain RAI-arvioinnin ja toteuttamissuunnitelman päivityksen yhteydessä ja aina asukkaan tilanteen muuttuessa. Asukkaan toteuttamissuunnitelma laaditaan havainnoimalla asukasta ja keskustelemalla yhdessä asukkaan ja asukkaan luvalla omaisen kanssa.

**Hoito- ja palvelussuunnitelma**

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan palveluseteli asukkaan henkilökohtaiseen ikääntyneiden asumisen toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelma tulee laatia kuukauden kuluessa asukkaan muuttamisesta palvelukeskukseen. Suunnitelman laadinta aloitetaan haastattelemalla asukasta ja omaista ja tekemällä RAI-arviointi asukkaan toimintakyvystä. Toteuttamissuunnitelma tehdään RAI-arvioinnissa esiin nousseiden asioiden, voimavarojen ja riskitekijöiden pohjalta, ja siinä huomioidaan asukkaan yksilölliset tarpeet sekä fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja kognitiiviset voimavarat.

Toteuttamissuunnitelmassa kuvataan asukkaan nykytilanne mm. fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky. Suunnitelmassa huomioidaan asukkaan tarvitsema päivittäinen avustaminen, tukeminen, ohjaus ja neuvonta. Suunnitelmassa huomioidaan asukkaan sairauksien hyvä hoito sekä toimintakyvyn edistäminen ja sosiaalinen hyvinvointi. Suunnitelma sisältää myös tavoitteet ja toimenpiteet asiakkaan liikuntakyvyn ja aktivisuuden ylläpitoon, ulkoiluun sekä hyvään ravitsemukseen. Suunnitelma kirjataan Sofia (CRM) asiakastietojärjestelmään. Toteuttamissuunnitelma ja RAI päivitetään puolivuosittain tai asukkaan voinnin muuttuessa.

Asukkaan ja omaisten kanssa keskustelaan tarvittavista palveluista ja tukitoimista asukkaan muuttaessa ja myöhemmin tarpeen mukaan. Asunnoista löytyy huonekirja, jossa on esitelty eri vaihtoehdot ja tukitoimet. Asukkaan tarvitsemien palveluiden ja tukitoimien riittävyyttä seurataan ja tarpeen mukaan keskustellaan ja laaditaan uusi suunnitelma.

Asukkaiden toteuttamissuunnitelmien toteutumisen pohjana on työntekijöiden hyvä perehdyttäminen ja sitoutuminen työhön. Asukkaiden suunnitelmien muutoksista tai toteutumisesta keskustellaan tiimipalavereissa.

**Asiakkaan kohtelu**

**Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Asukkaan hoivassa ja huolenpidossa kunnioitetaan hänen itsemääräämisoikeutta. Yhteisöllisessä asumisessa tämä tarkoittaa asukkaan oikeutta osallistua hoitoaan ja huolenpitoaan koskevien palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asukkaan mielipiteet ja yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja hänellä on aito mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja tehdä omia valintoja. Asukasta kuullaan kaikissa häntä koskevissa asioissa ja häntä tuetaan päätöksenteossa. Asukkailla on oikeus toimia täysivaltaisena asioidensa hoitajana niin kauan, kun hänen toimintakykynsä puolesta siihen pystyy. Asukkaan toimintakyvyn heikentyessä asukasta autetaan niissä asioissa, joissa hän apua tarvitsee.

Yhteisöllisessä asumisessa ei käytetä rajoitteita tai pakotteita kuin erityistilanteissa, joista aina sovittava erikseen asukkaan ja hänen omaisten kanssa. Rajoitteita voidaan käyttää ainoastaan erityisissä asukkaan terveyttä tai asumista vaarantavasta syystä. Esimerkiksi hellan/uunin kytkeminen pois käytöstä, jos se aiheuttaa paloturvallisuusriskin eikä asukas osaa enää sitä käyttää. Sängyn laidan nostaminen yöksi ylös asukkaan turvallisuuden takaamiseksi. Sängyn laidan ylösnostoon tarvitaan aina omaisen ja lääkärin lupa.

**Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Toimintamme arvopohjaan kuuluu toisen ihmisen kunnioittava, oikeuden mukainen ja tasa-arvoinen kohtelu. Asukkaan hoidossa ja huolenpidossa kunnioitetaan hänen yksityisyyttään sekä henkistä ja fyysistä koskemattomuutta. Lähtökohtana on asukkaiden arvostava, tasavertainen ja oikeudenmukainen kohtelu. Asukkaiden kanssa sovitaan millä tavalla henkilökunta ja vierailijat voivat tulla hänen asuntoonsa. Perehdytysvaiheessa uudet työntekijät on perehdytetty ja ohjeistettu työmenetelmin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään asukkaiden itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Kaikenlainen asukkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa välittömästi esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Se ei missään tapauksessa ole sallittua ja siihen puututaan välittömästi esimiehen toimesta. Tilanne käsitellään asianomaisten kanssa pikimmiten.

Mikäli todetaan, että asukasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, selvitetään tilanne heti. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua tilanteeseen ja ilmoittaa esimiehelleen tapahtuneesta. Asukkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne keskustellaan läpi asukkaan ja läheisten/omaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Tapahtuma kirjataan käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään ja epäkohdat korjataan mahdollisimman nopeasti.

**Asiakkaan osallisuus**

**Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

**Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

Asiakaspalautetta saadaan ja kerätään päivittäisessä työssä jatkuvasti sekä asukkailta että omaisilta. Palvelukeskuksen asukkailta kerätään kirjallista asiakaspalautetta vuosittain. Itsemaksaville asukkaille jaetaan vuosittain asukastyytyväisyyskysely ja palveluseteli asukkaat ovat vastannet Thl:n kerro palvelustasi kyselyyn.

Asiakas palautteet käsitellään yksikköpalavereissa säännöllisesti. Palautteiden pohjalta toimintayksiköissä tehdään tarvittavia kehittämistoimenpiteitä kiirearvioinnin perusteella. Asiakaspalautteista kerättyjä koonteja ja asukastyytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä.

**Asiakkaan oikeusturva**

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom tuottaa sosiaali- ja potilasasiavastaavanpalvelut Kymenlaaksossa. Pirkko Haikara, Marjaana Julin ja Mirja Piispa palveluvat Kymenlaakson hyvinvointialueen kuntien asukkaita kaikissa sosiaali- ja Terveydenhuollon asiakaan / potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa.

Sosiaalihuollon asiat: Kymenlaakson hyvinvointialue
Potilasasiat: Haminan, Kotkan, Miehikkälän ja Virolahden terveysasemat, Karhulan ja Haminan sairaalat, laitoskuntoutus Hoiku

Pirkko Haikara, sosiaali- ja potilasasiavastaava, Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola

pirkko.haikara@socom.fi, puh. 040 728 7313

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on

1. neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
3. tiedottaa asiakkaan oikeuksista
4. toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
5. seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on neuvoa antava. Asiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamies voi toimia asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa.

Potilasasiat: Ratamokeskus, Kymenlaakson psykiatrinen sairaala, Kouvolan terveysasemat

Mirja Piispa, potilasasiavastaava, Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola

mirja.piispa@socom.fi, puh. 0400 569 145

Potilasasiat: Kymenlaakson keskussairaala ja Yksityiset terveyspalveluyritykset: Kymenlaakso

Marjaana Julin, Potilasasiavastaava, Kymenlaakson keskussairaala, Kotkantie 41, 48210 Kotka
marjaana.julin@socom.fi, puh. 044 223 1434

Potilasasiavastaavan tehtävänä on

1. neuvoa potilaita potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. avustaa potilasta muistutuksen ja kantelun tekoon liittyvissä asioissa
3. avustaa potilasta potilasvahinkoon liittyvissä asioissa
4. tiedottaa potilaan oikeuksista
5. toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Potilasasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaan edun turvaajana. Potilasasiavastaavan tehtävä on neuvoa antava. Potilasasiavastaava ei ota kantaa potilaan lääketieteellisiin hoitopäätöksiin tai siihen onko potilaan hoidossa tapahtunut vahinko. Potilasasiavastaavalla ei ole päätäntävaltaa. Potilasasiavastaava voi toimia asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Täysin julkinen, eli kunnan tai valtion tarjoama/järjestämä palvelu, jää kuluttajansuojalain ulkopuolelle. Jos kunnalla on ostopalvelusopimus yksityisen palvelujen tuottajan kanssa tai asukkaalla maksusitoumus palveluasumiseen, kyseessä on julkinen palvelu eikä kuluttajansuojalaki tule sovellettavaksi.

Ostopalvelujen yhteydessä on mahdollista, että asukas ostaa palvelutalolta ostopalvelusopimuksen ulkopuolisia erillispalveluja, joihin kuluttajansuojalakia sovelletaan. Myös kunnan myöntämää palveluseteliä käyttävät asukkaat kuuluvat kuluttajansuojalain piiriin.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) yhteystiedot

Kuluttajaneuvonta palvelee puhelimitse arkisin ma,ti,ke ja pe klo 9–12 ja klo 12-15

Puh: 09 5110 1200 <https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta>

Kuluttaja-asiamiehen tehtävänä on turvata kuluttajien asemaa ja valvoa kuluttajansuojalain ja useiden muiden kuluttajan suojaksi säädettyjen lakien noudattamista. Keskeisiä tehtäviä ovat elinkeinonharjoittajien markkinoinnin, sopimusehtojen ja perinnän lainmukaisuuden valvominen, kun kyse on kuluttajiin suunnatusta toiminnasta. Tavoitteena on, että yritys lopettaa lainvastaisen menettelynsä.

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätöksien käsittely

Muistutuksen tekijä ohjataan selvittämään tilanteeseen johtanutta asiaa sitä hoitaneiden henkilöiden ja/tai esimiehen kanssa heti kun ongelma ilmenee. Asia selvitetään ja käydään läpi asianosaisten kesken.

Muistutukset käsitellään sisällöllisesti työyhteisön kesken ja arvioidaan asiat kohta kerrallaan. Tarpeen mukaan toimintaa muutetaan ja kehitetään. Muistutukseen annettaan kirjallinen vastine, jonka asumispalveluohjaaja kirjaa. Vastine annetaan kohtuullisen ajan kuluessa, viimeistään kuukauden kuluttua.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle kaksi viikkoa.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

**Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Yhteisöllisen asumisen asukkaat osallistuvat kiinnostutuksensa, toimintakykynsä mukaisesti palvelukeskuksen tarjoamaan virkistys- ja liikuntatoimintaan. Kaikille asukkaille jaetaan kotiin tapahtumatiedote 3 viikon välein, josta löytyy tietoa kauden tapahtumista ja muista tiedotettavista asioista. Lähtökohtana toiminnan järjestämisessä on Ikäihmisen elämäntilanne ja toimintakyky Tavoitteena on ikäihmisten elämänlaadun koheneminen, osallisuus, onnellisuus, ilo, virkistys, toimintakyvyn ylläpito ja edistäminen. Toiminnan tarkoituksena on rikastaa ikäihmisten arkea. Toimintaa pyritään järjestämään mahdollisimman monimuotoisena, että kaikille löytyisi jotain. Toiminnan järjestämisessä huomioidaan kalenterivuoden mukaiset juhlapyhät ja vuoden ajat.

Palvelutalossa järjestetään monipuolista toimintaa esim. tuolijumppaa, kerhoja, bingoa, iltahartauksia ja pihatapahtumia oman henkilökunnan ja ulkopuolisten toimijoiden toimesta. Toiminta pyritään pitämään monipuolisena. Asukkaita kannustetaan osallistumaan ja tarvittaessa haetaan mukaan yhteiseen toimintaan ja tapahtumiin.

Palvelukeskuksessa on käytössä toimintakykyä tukeva / ylläpitävä ja kuntoutumista edistävän työotteen periaatteiden mukaisesti asukasta rohkaistaan toimimaan hänen voimavarojensa ja toimintakykynsä sallimissa rajoissa tarvittaessa apuvälineiden avulla. Asiakkaat kohdataan yksilöinä ja hoitajat tukevat asukkaiden toimintakykyä kannustamalla omatoimisuuteen, liikkumaan päivittäin esim. lounaalle. Ulkoilu mahdollistetaan sään ja resurssien puitteissa. Osa asukkaita ulkoilee itsenäisesti. Henkilökunta tukee ja auttaa asukkaita solmimaan ja ylläpitämään yhteyksiä muihin asukkaisiin, henkilökuntaan ja läheisiin. Asiakasta tuetaan harrastamaan ja osallistumaan hänelle tärkeään tekemiseen.

Asukkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntoutuksen tavoitteiden to toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäisellä seurannalla, kirjaamisella ja RAI-arvioissa.

**Ravitsemus**

Asukasta kannustetaan oman toimintakykynsä mukaiseen ruoan laittoon ja keittiötöihin omissa asunnoissaan. Asukkaat voivat itse valita minkälaisen ateriakokonaisuuden ottavat Käpylän palvelukeskukselta. Muut ateriat ja välipalat asukasta kannustetaan ja ohjataan valmistamaan itse omassa asunnossaan, nämä tarvikkeet asukkaat tai omaiset hankkivat itse. Aika usein ne ovat lämmitettäviä ruokia ja voileipä tarvikkeita.

Palvelutalossa on oma keittiö, jossa asukkaille valmistetaan ruoka. Kaikille asukkaille kuuluu lounas ja lisäksi asukkaat saavat oman valinnan mukaan ostaa aamupalan ja/tai iltapalan. Aamupala on tarjolla klo 8-9, lounas klo 11-12.30 ja päivällinen klo 16-17. Tarvittaessa ruoka voidaan viedä asukkaan asuntoon.

Keittiössä valmistetaan monipuolista ruokaa huomioiden ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset. Kaikki ravitsemukseen liittyvät eritysitilanteet sekä ruoka-aineallergiat huomioidaan asukaskohtaisesti. Ruuan valmistuksessa käytetään ensiluokkaisia raaka-aineita suosien kotimaisuutta sekä lähialueiden tuottajien tuotteita. Ruokalista on kiertävä ja listaa vaihdetaan säännöllisesti huomioiden vuoden ajat ja juhlapyhät.

Huonosti ruokailevien asukkaiden ravinnon saantiin kiinnitetään huomiota ja pyritään tukemaan ja varmistamaan näiden asukkaiden ravitsemuksen taso riittävän hyvänä. Asukkaiden ravinnon ja nesteen saantia seurataan mm. paino kerran kuussa tai tarpeen mukaan ja tarpeen vaatiessa ateria ja/tai neste listoilla. Keittiön henkilökunta yhdessä hoitohenkilökunnan kanssa seuraa asukkaiden päivittäisten aterioiden syömistä ja syömättä jääneen ruuan määrää.

Keittiöllä on kirjallinen terveydensuojelulakiin ja elintarvikelakiin perustuva omavalvontasuunnitelma.

**Hygieniakäytännöt**

Asukas saa tarvitsemaansa tukea, apua ja ohjausta henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimiseen ja yksikön henkilökunta kannustaa häntä päivittäiseen hygienian hoitoon. Henkilökunta avustaa asukaita heidän toimintakykynsä mukaiseen toimintaa. Henkilökunta kannustaa asukkaita tekemään itse, että asukkaiden toimintakyky säilyisi mahdollisimman kauan, ei tehdä puolesta vaan kannustetaan tekemään itse. Asukkaan mielipidettä jo tottumuksia kunnioitetaan häntä autettaessa ja tuettaessa. kunnioitetaan asukkaan omaa vuorokausi rytmiä ja asukkaan toiveita vaatetuksessa ym. jokapäiväisissä asioissa. Asukas saa tarvitessaan ohjausta ja apua pukeutumiseen. Henkilökunta ottaa huomioon asukkaiden toiveet ajoista, jolloin tarvitsee apua.

Henkilökunta huolehtii asukkaalle tarkoituksen mukaiset inkontinessisuojat ja ohjaa asukasta niiden oikeanlaisesta käyttämisessä. Henkilökunta yhdessä asukkaan kanssa katsoo millainen inkontinessisuoja ja millainen imu kyky on asukkaalle tarkoituksenmukainen. Henkilökunnasta inkontinenssi vastaava tilaa asukkaille inkontinenssisuojat 3 kuukauden välein. Henkilökunta ohjaa asukkaita käyttämään suojia oikein.

Tavanomaiset varotoimet ovat toimintatapoja, joiden tavoitteena on katkaista mikrobien tartuntatiet. Varotoimet estävät mikrobeja siirtymästä asukkaasta työntekijään ja työntekijästä asukkaaseen. Ne estävät tartunnat myös hoito- ja tutkimusvälineistä ja ympäristöstä. Tavanomaisia varotoimia on suositeltavaa noudattaa aina kaikkien asukkaiden hoidossa, ja ne ovat perustana muiden varotoimiluokkien lisätoimille. Tavanomaiset varotoimet ovat perushygieniaa.

Tavanomaisiin varotoimiin kuuluu:

• käsihygienia

• oikea suojainten käyttö

• verivarotoimet

• hoitoympäristö

• eritetahradesinfektio

Tartuntojen ehkäisy epidemiatilanteessa:

• hyvä käsihygienia, koskee sekä henkilökuntaa sekä asukkaita

• käsihuuhdetta, saippuaa ja käsipyyheparia aina saatavilla

• henkilökunnan asianmukainen suojautuminen

• suojaimia käytetään oikein

• tarkka seuranta asukkaiden oireista

• työntekijä ei tule koskaan sairaana töihin

• rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, osastointi

• tarvittaessa otetaan käyttöön kosketus- ja pisaravarotoimet

Yhteisöllisessä asumisessa tartuntoja ehkäistään siis ensisijaisesti hyvällä käsihygienialla ja välineiden ja hoitoympäristön asianmukaisella puhdistamisella. Asukkaiden hygienianhoitoon kiinnitetään jatkuvaa huomiota. Uudet työntekijät perehdytetään esimerkiksi ESBL-asukkaiden hoitamiseen.

Kosketuseristysasukkaat eristetään omiin asuntoihinsa ja heidän päivittäiset hoitotyön toimintonsa suoritetaan työjärjestyksen viimeisenä. Eristyshuoneeseen mentäessä hoitaja pukeutuu suojavaatteisiin (suojatakki, käsineet, suojamaski, tarvittaessa suojalasit). Hoitaja riisuu suojavaatteet asianmukaisessa järjestyksessä ja kädet pestään ja desinfioidaan huolellisesti.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä pyritään ennaltaehkäisemään opastamalla vierailijoita huolehtimaan asianmukaisesta käsihygieniasta. Palvelukeskuksesta löytyy useita käsidesiannostelijoita.

Infektiota tai tarttuvaa sairautta epäiltäessä yksikössä torjuntatoimet käynnistetään välittömästi. Oireiset asukkaat hoidetaan omassa kohortissaan, käsihygieniaa tehostetaan ja suojaudutaan hengitystie- sekä muilta eritteiltä. Oireiset hoitohenkilökunnan jäsenet eivät tee hoitotyötä ja vierailuja sekä kokoontumisia rajoitetaan.

Yksikössä työskentelee 3 tukipalvelutyöntekijää, jotka vastaavat asuntojen siivous ja pyykkihuollosta, lukuun ottamatta 1. maksuluokan asukkaita, jotka hoitavat siivouksensa ja pyykkihuoltonsa itse tai omaistensa avulla. Asunnot siivotaan 3 viikon välein, siivous sisältää: lattioiden imurointi ja pesu, pölyjen pyyhkiminen, WC:n pesu asianmukaisilla pesuaineilla. Huoneiden jätehuollosta vastaavat kaikki, eli roskakorit tyhjennetään aina tarpeen vaatiessa.

Yleiset tilat siivotaan kiinteistöhuollon toimesta. Jätteet lajitellaan jokaisen toimesta kaatopaikka-, kartonki-, paperi, - muovi-, metalli ja biojätteisiin. Lisäksi huomioidaan erikseen ongelmajäte, kuten patterit yms.

**Terveyden- ja sairaanhoito**

Itsemaksavat asukkaat huolehtivat itse oma terveyden- ja sairaanhoidon palvelut haluamallaan tavalla.

Asumispalvelussa hoitohenkilökunnalla hoitotyön asiantuntemus. Henkilöstö seuraa Palveluseteli asukkaiden terveydentilaa, vointia ja niissä tapahtuvia muutoksia päivittäin ja kirjaa huomionsa potilastiedon osalta lifecareen ja sosiaalihuollon alaiset asiat Sofia (CRM) järjestelmään. Asukkaan mielipiteet otetaan huomioon ja reagoidaan muutostarpeisiin mahdollisimman nopeasti. Yhteisöllisen asumisen toiminnassa noudatetaan yleisesti hyväksyttäjä hoitosuosituksia kuten käypähoito suositukset. Henkilökunnalla on ajantaisaiset hyvinvointialueen lähettämät ohjeet käytössä. Henkilökunnan ammattitaitoa pidetään yllä ajankohtaisilla koulutuksilla.

Palveluseteli asukkaille tehdään muuttaessa tai palvelun alkaessa lääkärin tulotarkistus ja sen jälkeen vuosittainen terveystarkastus. Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa yksikön sairaanhoitaja yhdessä terveystalon lääkärin kanssa, joka käy yksikössä kerran kuussa ja on sovittu soittoaika viikottain. Lisäksi hänelle on konsultointimahdollisuus päivittäin. Iltaisin tai viikonloppuisin henkkilökunta voi olla yhteydessä terveystalon takapäivystäjään. Verikokeet niiden kuljettaminen sekä niiden jatkotoimenpiteistä huolehditaan Yhteisöllisen asumisen henkilökunnan toimesta.

Asukkaan kiireettömän yleislääkärin palveluista vastaa yksikön lääkäri. Lääkäri päättää asukkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamiaan ohjeita sairauden hoidossa.

Kiireellistä sairaanhoitoa vaativalle asukkaalle soitetaan 112. Hätäkeskus arvioi kiireellisyyden ja kuljetustavan, hätäkeskuksen arvion mukaan paikalle voidaan lähettää myös EVA-yksikkö. Yhteisöllisen asumisen henkilökunta voi olla myös suoraan yhteydessä EVA-yksikköön. Eva- yksikkö selvittää hoidon tarvetta ja tekee arvion perusteella päätöksen asukkaan hoidon tarpeesta. Eva yksikkö voi tulla paikan päälle tutkimaan asukkaan ja tarpeen mukaan voi aloittaa asukkaalle trpeellisen hoidon ja tällöin voidaan välttya päivystyskäynniltä.

Hoitohenkilökunta huolehtii, että asukas saa tarvitsemansa yksilölliset sairauteensa tarvittavat apuvälineet ja omahoitotarvikkeet. Maksuttomia hoitotarvikkeita myönnetään sairauden hoitoon, kun asukas on tarvinut ko. tarvikkeita sairautensa hoitoon vähintään kolme kuukautta tai heti sairauden alusta erityistapauksissa.

Yhteisöllisen asumisen henkilökunta huolehtii palveluseteli asukkaiden perushoitoon sisältyvistä sairaanhoidollisista toimenpiteistä esim. haavanhoito ja insuliini hoidon toteuttaminen.

Yksikössä on laadittu kuolemantapaus yksikössä- työohje, jossa käsitellään äkilliset kuolemantapaukset. Kirjalliset ohjeet löytyvät infokansiosta.

Tarvittaessa palliatiivisen hoidon suhteen voidaan kääntyä myös kotisairaalan puoleen. Kotisairaala antaa terveyskeskussairaalatasoista hoitoa sairaanhoitoa tarvitseville asukkaille heidän kotonaan, muun muassa

• suonensisäiset lääkitykset

• nestehoidot

• erilaiset pistokset

• kipupumppuhoidot

Asukkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Yksikön henkilökunta seuraa asukkaiden terveydentilaa lääkärin ohjeistuksen mukaan mm. seuraavin keinoin: jokapäiväisissä päivittäisissä toiminnoissa seurataan asukkaan vointia, lisäksi verenpainetta, painoa, verensokeria jne.

Suun terveyden tilan seuranta kuuluu kokonaisvaltaiseen hoitotyöhön. Hammashoidon tarve huomioidaan osana päivittäistä hoivaa. Mikäli huomataan tarvetta hammashoidolle, asiasta keskustellaan asukkaan ja hänen läheistensä kanssa, ja tilataan tarvittaessa aika hammashoitajalta tai -lääkäriltä. Hammaslääkäripalvelut toteutetaan Kouvolan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai asukas itse valitsee yksityisen hammaslääkärin palvelut.

Yksikön asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa Sairaanhoitaja Virpi Hongisto

**Lääkehoito**

Käpylänpalvelukeskuksen yhteisöllisen asumisen henkilökunta on sitoutunut noudattamaan hyvinvointialueen alueelista lääkehoitosuunnitelmaa, jonka pohjalta yksikkö on laatinut palveluyksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman. Lääkehoito suunnitelma ja työnteikijöiden lääkeluvat myönnetään hyvnvointialueen antamien ohjeiden mukaan. Yksikön sairaanhoitaja vastaa lääkehoitosuunnitelman päivittäimisestä, perehdyttämisestä ja noudattamisesta. Yhteisöllisessä asumisessa on käytössä Kymenhva:n lääkehoitolupa näyttöineen, jonka tentit ja näytöt hyväksyy sairaanhoitaja, luvat allekirjoittaa ylilääkäri. Käytännön lääkehoidosta vastaavat sairaanhoitajat yhdessä lähihoitajien kanssa.

Palveluseteli asukkaiden kokonaisvaltaisesta lääkehoidosta vastaa oma lääkäri. Asukkaiden lääkehoito tarkistetaan vähintään puolivuosittain asukaskohtaisesti. Lääkkeet tilataan sopimusapteekista asukaskohtaisesti. Asukkaiden jatkuvassa päivittäisessä käytössä olevat lääkkeet toimitetaan apteekista annosjakelupusseissa. Lääkityspoikkeamia seurataan ja ennaltaehkäistään muun muassa HaiPro -järjestelmän avulla. Palveluseteli asukkaiden päivittäisessa käytössä olevia lääkkeitä säilytetään asukkaan omassa asunnossa lukollisessa lääkekaapissa. Jokaisella asukkaalla on myös läkehuoneessa lukollisessa kaapissa oma kori jossa säilytetetään lääkkeitä jotka eivät ole päivittäisessä käytössä. Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta, josta on ilmoitettu selkeästi ennen valvottua aluetta. Siitä laadittu rekisteriseloste on omavalvontasuunnitelman liitteenä ja nähtävillä lääkehuoneen seinällä.

Lääkehoidosta vastaa Yksikön sairaanhoitaja Virpi Hongisto

**Monialainen yhteistyö**

Yhteisöllinen asuminen tekee tiivistä yhteistyötä Kymenhva:n asukasohjauksen kanssa. Yksittäisen asukkaan kohdalla tarvittavasta tiedonkulusta sovitaan tapauskohtaisesti eri toimijoiden kanssa. Tietosuoja ja salassapito huomioidaan kaikessa yhteydenpidossa. Asukastietoja ei välitetä suojaamattomalla sähköpostilla. Yhteistyö on tiivistä myös useiden eri järjestöjen ja yhdistysten kanssa.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

**Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Yhteisöllisessä asumisessa on kirjalliset turvallisuusohjeet sisäisten ja ulkoisten uhkien- ja vaaratilanteiden varalle. sekä erilaisiin tilanteisiin, joissa asukas käyttäytyy agreesivisesti. Ohjeet löytyvät hoitajien toimistosta omavalvonta kansiosta. Tapaturma ja vaaratilanteet kirjataan HaiPro-ohjelmaan ja ne käydään läpi säännöllisesti.

Asumispalveluyksiköllä on pelastuslain mukainen, pelastusviranomaisen hyväksymä kirjallinen pelastussuunnitelma. Henkilökunta on perehdytetty pelastussuunitelmaan ja poistumisturvallisuus selvitykseen. Henkilösto hallitsee alkusammtustaidot, niitä harjoittelllaan säännöllisesti. Yhteisöllisen asumisen henkilökunta on suorittanut ensiapukoulutuksen ja ensiapuvalmiuden turvaamiseksi heille järjestetään säännölistä täydennyskoulutusta. Yhteisöllisessä asumisessa on kirjallinen valmiussuunnitelma normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin.

Asumispalveluyksiköllä on kirjalliset ohjeet toimimisesta erityistilanteissa esim. asukkaan katoamisen varalta sekä kaltoin kohteluun puuttumisessa, ne löytyvät omavalvonta kansioista.

Tartuntatautien ehkäisemiseksi yhteisöllisessä asumisessa noudatetaan kulloinkin voimassa olevian hyvinvointialueen antamia ohjeita. Yksikössä on nimetty hygienia vastaava, joka päivittää hygienia kansiota ja yhteistyssä sairaanhoitajan ja yksikön esimiehan kanssa pitää työyhteisön ajantasalla kulloisistakin ohjeista ja toimintatavoista. Käpylän palvelukeskus on varautunut erilaisiin epidemia tilanteisiin hankkimalla varastoon erilaisia henkilösuojaimia ja pitämällä ohjeet henkilökunnan saatavilla hygieniakansiossa.

Hygienia vastavana toimii Teija Majander

Kamera valvonnasta on kerrottu lääkehoito kohdassa.

Hyvän asukasturvallisuuden edellytys on riittävän ja osaavan henkilökunnan varmistaminen ja jatkuva kehittäminen sekä hyvinvoiva työyhteisö. Asukasturvallisuuden kehittämisen tavoitteena on, että jokainen työtekijä tunnistaa asukasturvallisuuden edistämisen osaksi työtään ja sen kehittämistä. Riskien hallinta on osa päivittäistä toiminnan seurantaa, arviointia ja kehittämistä. On tärkeää tarkastella, että toimintatavat ovat turvallisia ja suojaavat niin asukkaita kuin työntekijöitä vaaratapahtumilta.

Henkilöstön rooli:

* noudattaa yhteisesti sovittuja turvallisuutta edistäviä toimintatapoja
* vastaa oman osaamisen ajan tasalla pitämisestä
* vastaa oman työnsä kehittämisestä
* informoi asukasta tapahtuneesta läheltä piti- tai vaaratapahtumasta, huolehtii korjaavista toimenpiteistä ja kirjaa tiedot potilastietojärjestelmään
* raportoi läheltä piti -tilanteet ja tapahtuneet vaaratapahtumat HaiPro - järjestelmään
* vastaa laitteiden ohjeiden mukaisesta käytöstä

Esimiehen rooli:

* vastaa palvelun / toiminnan päivittäisestä laadusta ja turvallisuudesta sekä sen seurannasta
* vastaa työntekijöiden perehdyttämisestä suunnitelman mukaisesti
* varmistaa, että työntekijän osaaminen vastaa yksikön osaamisvaatimuksia

käsittelee vaaratapahtumailmoitukset ja huolehtii kehittämistoimenpiteiden toteuttamisesta.

Yhteistyö toimijat:

* Paloviranomaiset (vuosittaiset palotarkastukset, ohjaus ja neuvonta)
* Eastsec Oy: Turvallisuus- ja pelastussuunnitelman vuosittaiset päivitykset sekä turvallisuuskierrokset
* Terveystarkastajat: Keittiön, kuntosalin, uima-allastilojen säännölliset tarkastukset
* Valvira: Yksityisen terveydenhuollon ja yksityisen sosiaalipalvelujen tuottajan toimintakertomukset vuosittain
* Kymenhva: Vuosittaiset ohjaus- ja valvontakäynnit

**Henkilöstö**

Yhteisöllisessä asumisessa työskentelee asumispalveluohjaaja, sairaanhoitaja, 8 lähihoitajaa, 2-5 keikkatyöläistä (lähihoitajia ja Sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita) ja 1 kokoaikainen ja 2 osa-aikaista tukipalvelutyöntekijää. Hoito henkilökuntaa on paikalla klo 7.00-21.00 välisenä aikana. Henkilökunnan määrä painottuu arkisin 7-00-16.00 välille. Iltavuorossa on 2 työntekijää. Viikonloppuisin aamuvuorossa on 3 työntekijää ja illassa kaksi.

Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisina toimivat joko alan ammattilaiset tai alan opiskelijat. Opiskelijoiden kohdalla edellytys sijaisena toimimiseen on vähintään 90 opintopisteen suorittaminen sekä hyväksytysti suoritetut lääkeopinnot 5 op.

Sekä vakituisella henkilöstöllä että sijaisilla tulee olla tartuntatautilain 2016/1227 luvun 5, pykälän 48 mukainen soveltuvuus työhön. Tämä varmistetaan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.

Vakinaisen henkilöstön vuosiloma-, sairaspoissaolot ja muut lyhytaikaiset poissaolot katetaan määräaikaisilla tai tuntiperusteisilla sijaisuuksilla. Ennen ulkopuolisen sijaisen hankkimista arvioidaan yksikön sisäiset työjärjestelymahdollisuudet vuorokohtaisesti.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan:

Henkilöstön riitttävyys varmistetaan hyvällä työvuorosuunnittelulla. Vuosiloma- ja muut pidempi aikaiset poissaolot pyritään ennakoimaan jo työvuorojen suunnitteluvaiheessa sijaisresurssilla ja yllättäviin, sairas- ja muihin poissaoloihin reagoidaan heti. Henkilöstömitoituksen ja sairauspoissaolojen seurantaa tehdään reaaliaikaisesti.

Lähiesimies vastaa itse oman työajan suunnittelusta ja varmistaa itse, että lähiesimiestyöhön jää riittävästi aikaa.

Tukipalveluiden vakituiseen henkilöstöön kuuluu 3 työntekijää ja lisäksi 2 pitkään sijaisena toiminutta työntekijää.

**Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaa työlainsäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnista vastaa yksikön lähiesimies yhdessä toiminnanjohtajan kanssa. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen (yksikön esimiehen vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus Valvirasta JulkiTerhikki- ja JulkiSuosikki - rekistereistä, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset, työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen.

Esimiesvalinnat tekee yhdistyksen hallitus toiminnanjohtajan kanssa. Muut vakinaiset henkilökuntavalinnat tekee toiminnanjohtaja yhdessä asmispalvuohjaajan kanssa. Lyhytaikaisten sijaisuuksien osalta vastaavalla hoitajalla on toimivalta tehdä sijaisvalinnat ja varmistaa työntekijöiden kelpoisuus. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta työntekijöiksi on omat ohjeensa.

**Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Yksikön lähiesimies ottaa uuden työntekijän vastaan ja perehdyttää häntä yhdessä muun henkilökunnan kanssa yksikön työtehtäviin. Uusi työntekijä saa perehdytyskansion, jossa on kerrottu laajasti työhön ja työsuhteeseen liittyvistä asioista. Perehdytyksessä pyritään siihen, että uusi työntekijä saa olla vuorot “ylimääräisenä”, eli henkilökunnan kuuluvan työparina. Lähin esimies on vastuussa perehdytyksen toteuttamisesta. Lyhyissä työsuhteissa (alle viikko) perehdyttämiseen sisällytetään vain välttämättömimmät työsuhdeasiat (työaika, poissaolot, tauot ja tilat) ja tiivis paketti työtehtävistä. Muistin tueksi työntekijälle on olemassa tiedot asukkaista, johon päivittäiset työt on kerätty vuoron sisällöstä, ja asukkaiden tarpeista. Jokainen työntekijä käyttää omaa ammattitaitoaan asukkaiden kanssa toimiessaan ja vastaa omalla työpanoksellaan työn laadusta.

Henkilökuntaa koulutetaan vuosittain tehtävän koulutussuunnitelman mukaisesti. Koulutussuunnitelmassa otetaan huomioon henkilökunnan täydennyskoulutus tarpeet, sekä henkilökohtaisen osaamisen ja ammattitaidon täydentäminen. Koulutussuunnitelman laatimisessa käytetään kehityskeskusteluissa esiin nousseita toivomuksia kehittämisalueista ja lisäkoulutustarpeista.

**Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittu toimita ohjeet henkilökunnalle, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa . Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Havaitessaan tai saadessaan tietoonsa epäkohtia tai sen ilmeisiä uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa jokaisen työntekijän velvollisuus on viipymättä ilmoittaa asiasta yksikön esimiehelle. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § mukainen ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä.

**Toimitilat**

Tilojen käytön periaatteet

Palvelukeskuksessa on paljon asukkaiden käytettävissä olevia yhteisiä tiloja, kuten ruokasali, monitoimitila, suuri aulatila, kuntosali ja uima-allastilat sekä saunat. Lisäksi kaikissa asuinkerroksissa on yhteinen aulatila, jota asukkaat voivat vapaasti käyttää. Palvelukeskuksessa on myös iso suojainen piha-alue, jossa asukkaat voivat ulkoilla ja viettää yhdessä aikaa.

Käpylän palvelukeskuksessa on 72 kpl 27-54m2:n suuruista huoneistoa, joita vuokrataan palveluasumista tarvitseville kouvolalaisille ikäihmisille. Asukkaiden kanssa tehdään asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaiset vuokrasopimukset. Asukkaat kalustavat huoneistot omilla huonekaluillaan. Asukkaan huoneistoa on vain asukkaan omassa käytössä vuokrasopimuksen voimassaollessa.

Asukkaiden omaiset voivat vapaasti vierailla sekä myös tarvittaessa yöpyä asukkaan luona. Palvelukeskuksessa on myös kaksi vierashuonetta, joita omaiset voivat halutessaan vuokrata vierailunsa ajaksi.

**Teknologiset ratkaisut**

Asukkaat voivat halutessaan valita lisäpalveluna turvapuhelimen. Turvapuhelimen hälytykset tulevat palvelukeskuksen henkilökunnalle klo 7-21 välisenä aikana ja puhelun vastaanottanut hoitaja huolehtii asukkaan tarpeeseen vastaamisesta. Klo 21-7 välisenä aikana turvahälytykset menevät Käpylän palvelukeskuksen ympärivuorokautisen yksikön Sinisiiven hoitajalle, joka hälyttää vartijan itsemaksaville asukkaille. Palveluseteli asukkaille yöaikaiset käynnit tehdään hyvinvointialueen kotihoidon toteuttamana.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Jari Mustalahti ja Jani Ukkonen p. 050 432 5100

**Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

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

Asukkaan saatavilla on riittävät ja tarkoituksenmukaiset apuvälineet. Yhteisöllisen asumisen henkilökunta auttaa palveluseteli asukkaita hankkimaan apuvälinekeskuksesta jokapäiväiseen jatkuvaan käyttöön tarkoitetut henkilökohtaiset apuvälineet (esim.rollaattori, pyörätuoli, nousutuki, sairaalasänky ja painehaava patja) yksilöllisen tarveharinnan perusteella ja lääkinnälisen kuntoutuksen ohjeiden mukaisesti. Käpylän palvelukeskuksessa on riittävästi yhteiskäyttöön tarkoitettuja apuvälineitä ( rollattori, suihkutuoli, pyörätuoli) ja ergonomista työskentelyä tukevia apuvälineitä (esim. turner, nostovyö, pähkinäpallo) sekä hoitovälineitä (CRP-mittari, RR mittari, vaaka, VS-mittari happisaturaatio mittari). Yksiköllä on valmius uusien varusteiden hankintaan ja käyttöön ottoon.

Asukasturvallisuuteen kuuluu, että hoitoon, hoivaan ja palveluun vaadittavat laitteet ja tarvikkeet ovat saatavilla ja toimintakuntoisia. Ennen laitteen käyttöönottoa määritellään laitteen käytön vaatima perehdytys. Asukkaiden käytössä olevat apuvälineet ja terveydenhuollon laitteiden käyttöön opastaminen kuuluu osana hoivatyön käytännön perehdytykseen. Laitteiden hankinnassa käytetään tarvittaessa toimittajien/asiantuntijoiden konsultaatiota niiden sopivuudesta kulloiseenkin käyttötarkoitukseen. Laitteet huolletaan ohjeiden mukaisesti säännöllisin väliajoin. Laitteiden päivittäisestä toiminnasta vastaa jokainen ja jokaisen käyttäjän velvollisuutena on raportoida eteenpäin havaitsemansa laitteen toimimattomuus tai viallisuus.

Mahdolliset laitteiden käytön aiheuttamat vaaratilanteet raportoidaan HaiPro -järjestelmään. Tämän lisäksi tehdään tarvittaessa ilmoitus Valviralle Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta.

Apuvälineiden huollosta ja ylläpidosta vastaa Jari Mustalahti ja Jani Ukkonen

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

**Asiakastyön kirjaaminen**

Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä sähköinen LifeCare-potilastietojärjestelmä ja Sofia (SRM) sosiaalihuolon asikastiedon kirjausjärjestelmä joihin tehdään asukkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus tietojajärjestelmiin ja kirjaamisesta jää lokijälki. Tietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asukastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asukkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista. Asukastietojen luovuttaminen ulkopuolisille vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksesta tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa.

Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisprosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Toiminnanjohtaja Heini Nikunen ja Asumispalveluohjaaja Riitta Riikonen

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x[ ]  Ei [ ]

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Yhteisöllisen asumisen kehittämistarpeet nousevat asukkaiden osalta mm. asukaskyselyistä, henkilökunnalta, suorasta palautteesta ja keskusteluista/tapaamisista asukkaiden ja omaisten sekä yhteistyökumppaneiden kanssa. Henkilöstöltä tulevat kehittämistarpeet nousevat esille työhyvinvointikyselyissä, kehityskeskusteluissa, osastopalavereissa, johtoryhmän kokouksissa ja päivittäisessä arjen toiminnassa eteen tulevissa tilanteissa.

Yksikön toiminnan kehittämistarpeita:

* vaikeuksia koulutetun henkilökunnan saamisessa lyhytaikaisiin sijaisuuksiin
* henkilöstön jaksamiseen ja työhyvinvointiin panostaminen
* työn sujuvuuden ja työkäytäntöjen kehittäminen
* asukkaiden hyvä ravitsemus

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys Kouvola 2024

Allekirjoitus Päivi Parikka