

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA 2023

SATEENKAARI

KAKSPY PALVELUT OY

SISÄLTÖ:

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS	19
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	25
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	27
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	27

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Kakspy Palvelut Oy

Y-tunnus 2852255-6

Hyvinvointialue: Kymenlaakson hyvinvointialue

Kunnan nimi Kotka

Kuntayhtymän nimi

Toimintayksikkö/palvelu

Sateenkaari/ yhteisöllinen asuminen

Katuosoite Ruoritie 11

Postinumero 48310

Postitoimipaikka Kotka

Sijaintikunta yhteystietoineen Kotka PL 205 48101 Kotka

Palvelumuoto;

Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut; yhteisöllinen asuminen 20 paikkaa

Kehitysvammaisten asumispalvelut; yhteisöllinen asuminen 5 paikkaa

Päihdekuntoutujien asumispalvelut, yhteisöllinen asuminen 4 paikkaa

Esihenkilö Tiina Klingberg

Puhelin 0407103254

Sähköposti tiina.klingberg@kakspy.com

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 27.4.2020

Palveluala, joka on rekisteröity: Yhteisöllinen asuminen: kehitysvammaiset 5 paikkaa, päihdekuntoutujat 4 paikkaa ja mielenterveyskuntoutujat 20 paikkaa

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

-ei alihankintaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

Omavalvonnan suunnittelusta, toimeenpanosta ja seurannasta vastaa yksikön palveluvastaava Tiina Klingberg yhdessä Kakspy Palvelut Oy:n palvelupäällikkö Jari Peltolan kanssa. Yksikön henkilökunta osallistuu suunnitelman laadintaan omien vastualueidensa mukaisesti. Henkilökuntaa perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan uuden työntekijän osalta perehdytystilanteessa sekä työntekijöitä aina omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä. Perehdytys tapahtuu viikottaisissa henkilöstöpalavereissa tai sovitusti.

Omavalvonnan kokonaisuudesta vastaa Kakspy Palvelut Oy:n johtoryhmä, vastuuhenkilönä palvelupäällikkö Jari Peltola, p. 040 710 3203
Palveluvastaava Tiina Klingberg p. 0407103254, tiina.klingberg@kakspy.com

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään omavalvonnan vastuunjaon mukaisesti tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelman ja päivitykset kirjaa palveluvastaava ja hyväksyy palvelupäällikkö. Työntekijät osallistuvat seurantaan vastualueidensa mukaisesti. Suunnitelman päivityksen yhteydessä suunnitelma tallennetaan myös PSOP- järjestelmään palvelun ostajan nähtäväksi sekä julkisesti nähtäväksi Kakspy Palvelut Oy:n verkkosivuille yksikön tietoihin.

Palveluvastaava kirjaa omavalvontasuunnitelmaan tehtävät muutokset suunnitelmaan viiveettä ja pitää omavalvontasuunnitelmaa ajan tasalla.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yhteisön ilmoitustaululla yksikön käytävällä sekä omavalvontakansiossa yhteisön olohuoneessa. Henkilökunnan saatavilla omavalvontasuunnitelma on sekä paperisena että sähköisesti tallennettuna yksikön ohjaajien käytössä olevaan pilvipalveluun. Omavalvontasuunnitelma näkyy myös yrityksen nettisivuilla, yksikön tietojen alle.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Kakspy Palvelut Oy:n ja Sateenkaaren toiminta-ajatus

Kakspy Palvelut Oy tuottaa ja kehittää asiakaskunnan tarpeista lähteviä, joustavia, nykyaikaisia ja kilpailukykyisiä palveluja. Palvelut on tarkoitettu tukemaan mielenterveys- ja päihdeongelmia kohdanneiden, vammaisten, osatyökykyisten ja muuta erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden kuntoutumista kohti yhteiskunnallista osallisuutta. Kakspy Palvelut Oy on Kaakkois-Suomen sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry:n ja Alvi ry:n omistama yhteiskunnallinen yritys, joka maksaa kaikki veronsa Suomeen. Yhtiön tuottamat palvelut perustuvat toipumisorientaatioviitekehukseen.

Sateenkaaren yhteisöllisen asumisen palvelun ostaa suurelta osin Kymenlaakson hyvinvointialue. Palvelua voidaan antaa myös ostajan kanssa tehdyllä yksittäisellä sopimuksella muille hyvinvointialueille. Toiminnan perusajatus on tukea vaikeassa tilanteessa olevia asiakkaita takaisin yhteiskunnan täysivaltaisiksi toimijoiksi, ottamaan ja kantamaan itse vastuuta omasta elämästään sekä käyttämään itsemääräämisoikeutta omaa elämäänsä koskevilla päätöksillä. Yksikön tavoitteena on tukea asiakkaita mahdollisimman riippumattomaan ja itsenäiseen elämään sairaudesta ja toimintakyvyn vajeista huolimatta. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan vahvasti ja asiakkaan etua valvotaan hänen rinnallaan. Asiakkaiden tuen tarpeet ovat yksilöllisiä ja tuki suunnitellaan näin ollen yksilöllisesti. Palvelussa ymmärretään sitä sitova lainsäädäntö, asiakkaiden saaman tuen ja kohtelun velvoitteet, asiakkaan oikeudet ja henkilökunnan velvollisuudet hyvien käytäntöjen ylläpitämisen suhteen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Sateenkaaren toimintaa ohjaavat asiakkaiden ja Kakpsy Palvelut Oy:n henkilökunnan yhdessä työstämät arvot ja toimintaperiaatteet.

Kakpsy Palvelut Oy:n kaiken toiminnan arvopohjana ovat toiveikkaus, osallisuus, vastuullisuus. Nämä arvot näkyvät päivittäisessä työskentelyssä niin asiakkaiden kuin työryhmän keskuudessa. Yksikön asiakkaat ja henkilökunta käyvät säännöllistä keskustelua arvojen toteutumisesta arjessa sekä osallistavasti mm. yhteisökokouksissa ja yhteisissä kehittämispäivissä. Arvot nivoutuvat arkeen sujuvasti ja henkilökunta on sitoutunut niiden noudattamiseen. Yksikön arvotyöskentelyssä on käytetty myös luovia menetelmiä ja jokainen asiakas on mm. kuvannut omaa ajatustaan ja kokemustaan arvojen toteutumisesta yksikössä luoviminenmenetelmin.

Kuntoutumista edistävä työskentely perustuu yksilöllisiin toteuttamis- ja palvelusuunnitelmiin sekä toipumisorientaatioviitekehykseen. Toipumisorientaatiotyöskentelyn pääperiaatteena on kohdentaa kuntoutumistyöskentelyn painopiste toimintakykyä edistävään työskentelyyn, jossa asiakkaan tarpeet ja voimavarat muodostavat lähtökohdan yksilölliselle kuntoutumisen prosessille. Kuntoutumista tukevat tavoitteet ja toimenpiteet suunnitellaan asiakkaan kanssa tehdyn toteuttamis- tai palvelusuunnitelman mukaisesti yhteistyössä asiakkaan, palvelun tilaajan, yksikön ohjaajien ja asiakkaan niin halutessa hänen lähiverkostonsa kanssa. Asiakasta ohjataan harjoittelemaan sairauden, riippuvuuden tai vamman kanssa selviytymistä niin, ettei se määritä hänen elämäänsä ja olemistaan ihmisenä eikä rajaa mahdollisuuksia toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä. Yksikössä hyödynnetään myös asiakkaiden osaamista ja keskinäistä vertaisuutta. Vertaisuuden keinoin pyritään luomaan matalalla kynnyksellä mahdollisuuksia kokeilla omia rajojaan ja osaamistaan turvallisessa ympäristössä. Asiakkaan kuntoutumisen prosessissa tehdään tiivistä yhteistyötä koko asiakkaan verkoston kanssa, tavoitteena paras mahdollinen tuki toipumiselle.

Työskentelyn tavoitteena on lisätä asiakkaiden omia vaikuttamismahdollisuuksia sekä saada asiakkaiden elämässä aikaan muutoksia, jotka mahdollistavat omatoimisen elämän ja mahdollisimman täysipainoisen osallisuuden yhteiskunnassa. Työskentelyssä huomioidaan vahvasti myös omaisten/läheisten kuin myös työntekijöiden hyvinvointi.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskienhallinta

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja ehkäisy ja korjaaminen; prosessi

Henkilökunta seuraa ja havainnoi arjen työssään mahdollisia riskitekijöitä ja tuo esille havaitsemansa epäkohdat ja laatupoikkeamat ja näistä johtuvat mahdolliset riskitekijät raportoimalla niistä välittömästi palveluvastaavalle ja muulle työyhteisölle. Kakspy Palvelut Oy:llä on käytössä sähköinen LähiTapiolan riskienhallintajärjestelmä Riskipulssi. Järjestelmä on helppokäyttöinen, asennettu jokaiselle työntekijöiden käytössä olevalle tietokoneelle. Ohjeistus sen käyttöön kuuluu osana perehdytystä. Järjestelmän käytöstä käydään aktiivista keskustelua työyhteisössä. Järjestelmä luokittelee riskit sosiaali- ja terveystalvupolkeamiin (sis.lääkepoikkeamat), uhka- ja väkivaltatilanteisiin, työturvallisuushavaintoihin, tapaturmiin sekä kiinteistö- kone ja laiterikkoihin. Yksikössä on selkeä toimintamalli poikkeamien käsittelyyn. Havainnot käydään läpi akuuteissa tilanteissa pikaisesti, aina kuitenkin vähintään seuraavassa viikottaisessa henkilökuntapalaverissa. Yhdessä työryhmän kanssa mietitään kehittämisen ja oppimisen näkökulmasta se, miten toimintaa muuttamalla voidaan estää mahdolliset uudet tai vastaavanlaiset riskitilanteet. Työsuojeluelin seuraa riskihavaintoja kolmen kuukauden välein ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin työsuojelullisesta näkökulmasta. Yksikössä on syksyllä 2021 alkanut uusi työturvallisuutta lisäävä käytäntö, turvallisuuskävelyt. Siinä yksikön turvallisuusvastaava käy puolivuositain läpi kahdestaan tai pienissä ryhmissä työryhmän kanssa koko kiinteistön ja tekee kirjalliset havainnot esille nousseista turvallisuusriskeistä. Jos näitä nousee, ryhdytään välittömiin toimenpiteisiin riskien poistamiseksi. Kakspy Palvelut Oy:n työsuojeluorganisaatio seuraa turvallisuuskävelyjen toteutumista ja niissä tehtyjä havaintoja ja kehittämistarpeita ja vie niitä eteenpäin yhdessä yksikön kanssa.

Riskienhallinta on otettu huomioon kaikilla omavalvonnan osa-alueilla.

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat samoin tuoda esille mahdollisia riskitekijöitä niin henkilökunnalle kuin palveluvastaavalle. Tähän kannustetaan matalalla kynnyksellä. Asiakkaan mahdollisista henkilökohtaisista riskitekijöistä käydään avointa keskustelua asiakkaan kanssa, mietitään yhdessä niiden tunnistamisen ja hallinnan keinoja.

Riskienhallinnan järjestelmät, menettelytavat ja työnjako

Sateenkaaren riskienhallinnan keinoja:

- henkilöstön perehdyttämissuunnitelma ja ajantasainen perehdyttäminen
- tiedonsiirto henkilökunnan kesken; henkilökuntapalaverit viikoittain ja akuuttien kuulumisten vaihto päivittäin sekä työnohjaus
- LähiTapiolan-riskienhallinnan prosessi RiskiPulssi
- yksikön turvallisuussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys, yksikössä on nimetty turvallisuusvastaava
- säännölliset poistumisharjoitukset ja muu paloturvallisuuteen liittyvä harjoitus
- kameravalvonta/ kameravalvonnan rekisteriseloste
- yksikön lääkehoitosuunnitelma ja lääkinnällisten laitteiden omavalvonta- ja seurantasuunnitelma
- Turvapainike henkilökunnan käyttöön
- tartuntatauti-ohjeet ja varautumissuunnitelma hengitystieinfektoissa
- ohje yksiköille asiakirjoista/asiakirjahallinta
- tietosuojaseloste
- työvuorosuunnittelu Velho
- koulutussuunnitelma
- työsuojeluorganisaatio, työsuojeluohjelma sekä työsuojelun asiakirjat (Sopimus hoitoonohjaamisesta, Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma, Epäasiallinen kohtelu, häirintä ja työpaikkakiusaaminen henkilöstöohje, Varhaisen välittämisen ohjelma)

Riskienhallinnan työnjako

Kakspy Palvelut Oy:n johdon ja palveluvastaavan tehtävänä on omavalvonnan aktiivinen arvioiminen ja toimintatapojen päivittäminen. Riskienhallinta on merkittävä osa omavalvontaa. Asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuuden takaaminen on ensiarvoisen tärkeää. Riskienhallinnan osalta käydään jatkuvaa arviointia ja keskustelua siitä, miten työtilanne, työvuorosuunnittelu ja asiakaskunnan haasteet, yhteiskunnan ja maailman tilanne vaikuttavat yksikön riskeihin ja sitä kautta riskienhallinnan toimenpiteisiin ja kehittämistarpeisiin. Tähän arviointiin ja kehittämiseen osallistuu vahvasti myös Kakspy Palvelut Oy:n työsuojeluorganisaatio.

Ilmoitusvelvollisuus

Henkilökunta tietää vastuunsa ja velvollisuutensa 48§ ja 49§:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta liittyen asiakkaan epäasialliseen kohteluun tai sen uhkaan. Henkilökunta on osallistunut 48§ ja 49§:n velvoitteita koskevaan koulutukseen. Lomake ilmoituksen tekemisestä on jokaisen työntekijän saatavilla henkilökunnan ilmoitustaululla sekä henkilökunnan käyttämässä yksikön sisäisessä drive-tiedostossa.

Henkilökunta käy aktiivista keskustelua asiakkaan kohtelusta ja vuorovaikutuksen keinoista hankalissakin asiakastilanteissa. Tätä keskustelua käydään myös ennaltaehkäisyn näkökulmasta ja tarkoituksena tällöin ottaa epäkohtia esille matalalla kynnyksellä jotta ne eivät edes muutu riskeiksi tai epäkohdiksi.

Henkilökunnan vastuu on tehdä ilmoitus välittömästi, mikäli havaitsee asiakkaaseen kohdistuvaa epäasiallista käytöstä tai sen uhkaa. Prosessin mukaan työntekijä tekee ilmoituksen, palauttaa sen välittömästi yksikön palveluvastaavalle. Palveluvastaava kirjaa tilanteen selvityksen ja toimenpideselvityksen lomakkeeseen ja toteuttaa välittömät toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Palveluvastaava palauttaa lomakkeen 3-5 päivän kuluessa Kymenlaakson hyvinvointialueen johtavalle sosiaalityöntekijälle sekä Erityisryhmien ostopalveluiden toimintayksikön päällikölle. Prosessi etenee hyvinvointialueen sisällä sen toimintamallien mukaisesti. Vakavissa epäkohdissa ilmoitus menee myös aluehallintoviranomaisen tietoon. Jos toimenpiteet vaativat järjestämisvastuussa olevan tahon eli Kymenlaakson hva:een toimenpiteitä, on vastuu korjaavien toimenpiteiden teettämisestä heillä.

Ilmoituksen tehneeseen työntekijään ei kohdisteta minkäänlaisia toimenpiteitä tekemänsä ilmoituksen vuoksi. Ilmoitusta käsitellään yksikössä kehittävasti ja sovitaan yhdessä parempia tapoja ja toimintamalleja. Ohjaajien tulee olla tietoisia keskusteluista sekä sovituista toimintamalleista ja tässä avoin keskustelu ja tiedonkulku on avainasemassa. Ohjaajilla on velvollisuus on sitoutua yhteisiin sopimuksiin ja työnantajan arvoihin.

Ellei yksikön esimies tee tarvittavia toimenpiteitä epäkohdan poistamiseksi on ilmoituksen tekijän velvollisuus ilmoittaa asiasta aluehallintoviranomaiselle.

Sateenkaaren asiakkaiden ja omaisten mahdollisuudet tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit:

Asiakkaiden käytössä on palautelomake, joka löytyy asiakkaiden ilmoitustaululta yksikön käytävältä. Kakspy Palvelut Oy:n palauteprosessin mukaan asiakasta kannustetaan suoraan palautteeseen ohjaajalle tai yksikön palveluvastaavalle. Jos asiakas kokee suoran palautteen antamisen hankalana, on hänellä mahdollisuus antaa palaute myös kokemusasiantuntijalle, palvelupäällikölle tai toimitusjohtajalle. Jos asiakaspalaute koskee asiakkaan saamaa epäasiallista kohtelua ohjaajien osalta, toimimme seuraavasti: asiakkaan antaman palautteen pohjalta palveluvastaava järjestää tapaamisen, jossa asiakkaan ja palveluvastaavan, palautetta koskevan työntekijän lisäksi mukana voi olla asiakkaan toiveen mukaan esim. kokemusasiantuntija. Tämän tapaamisen tarkoitus on tukea asiakasta puolustamaan omia oikeuksiaan sekä käydä puolueeton keskustelu tapahtuneesta ja, jos mahdollista, sovittaa tapahtunutta. Keskustelu pyritään käymään

mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen, jotta asia ei kuormita asiakasta tai työntekijää liikaa.

Tässä tilanteessa palveluvastaava käy aina kyseisen työntekijän kanssa varhaisen välittämisen keskustelun ja sopii varhaisen välittämisen prosessin mukaisesti seurannasta ja tarvittavista toimenpiteistä.

Jos asiakas kokee, ettei keskustelu johda kohtelun muutokseen, hänellä on oikeus tehdä valitus yksikön tai yksittäisen työntekijän toiminnasta. Tässä hän saa tukea esim. kokemusasiantuntijalta tai palveluvastaavalta. Jos asiakkaan saama kohtelu ei muutu, saa työntekijä varoituksen toiminnastaan. Varoituksen antaa Kakspy Palvelut Oy:n johdon edustajana palvelupäällikkö. Varoitus nähdään työntekijän mahdollisuutena korjata omaa toimintaansa.

Asiakkaiden ilmoitustaululta löytyy myös sosiaaliamiehen yhteystiedot. Asiakkaiden ja omaisten palaute ja yhteydenotot otetaan aina vakavasti ja käydään keskustellen yhdessä läpi. Yksikössä suositaan ja kannustetaan mielipiteen ilmaisua ja palautteen antamista ja asiakkaita muistutetaan heidän oikeuksistaan eri palvelujen käyttäjinä.

Jos asiakkaalla tai hänen omaisellaan on tarvetta tehdä muistutus yksikön toiminnasta, häntä ohjeistetaan sen tekemisessä. Muistutuksen vastaanottaja on Kymsoten asiakkailla Kymsote kirjaamo, Kotkantie 41 D, 48210 Kotka.

Kaikessa palautteenannossa pyritään kuuntelemaan jokaista osapuolta ja löytämään hyvä ja rakentava keskusteluyhteys ja sen myötä kehittämään toimintaa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen Sateenkaarella:

Henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit raportoimalla niistä välittömästi palveluvastaavalle ja työyhteisölle. Yksikössä on selkeä toimintamalli poikkeamien käsittelyyn. Ilmoituksen käsittelystä vastaa yksikön palveluvastaava tai hänen sijaisensa. Havainnot käydään läpi akuuteissa tilanteissa pikaisesti, kuitenkin vähintään seuraavassa henkilökuntapalaverissa eli vähintään viikon sisällä. Yhdessä työryhmän kanssa mietitään kehittämisen ja oppimisen näkökulmasta se, miten toimintaa muuttamalla voidaan estää mahdolliset uudet riskitilanteet. Lisäksi riski-ilmoitukset kirjataan ja raportoidaan kolmen kuukauden välein Kakspy Palvelut Oy:n työsuojelutoimikunnalle, joka ryhtyy tarvittaessa asian vaatimiin jatkotoimenpiteisiin. Sosiaali- ja terveystieteiden palvelupoikkeamien alle kuuluvat lääkitys- ja hoitopoikkeamat palveluvastaava lähettää sekä yksikön lääkehoitovastaaville ja Kakspy Palvelut Oy:n koko organisaation lääkevastaaville ja palvelupäällikölle seurantaa varten.

Asianomaisen asiakkaan/työntekijän kanssa käydään vielä aina erikseen läpi riski / poikkeamatilanteen kokonaisuus ja sovitaan tarvittaessa kehittävästä

jatkotoimenpiteistä. Tavoitteena on toimintamallien kriittinen tarkastelu ja virheistä oppiminen.

Myös niin yhteiskunnan kuin maailman muuttuvassa terveys- ja turvallisuustilanteeseen varaudutaan. Ylläpidetään ja päivitetään toimintamalleja, miten riskitilanteissa toimitaan. Nämä ovat kirjattuna varautumissuunnitelmassa niin hengitystieinfektioissa kuin turvallisuussuunnitelmassa yleisen, yhteiskunnallisen turvallisuuden järkkymisen varalta.

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Edellä mainittuihin tilanteisiin reagoidaan välittömästi ilmoittamalla palveluvastaavalle sekä laatimalla tilanteesta ilmoitus LähiTapiolan sähköiseen riskienhallintajärjestelmä RiskiPulssiin. Tämän jälkeen selvitetään tapahtuman syy sekä tehdään vastaavien tapahtumien ehkäisemiseksi vaadittavat toimenpiteet ilman viivytyksiä. Muutokset kirjataan järjestelmään ja niistä tiedotetaan välittömästi asianosaisille. Työhön suhtaudutaan vakavasti mutta kehittäen. Pyritään oppimaan virheistä ja toimintoja muuttamalla minimoimaan riskit jatkossa. Työsuojeluorganisaatio seuraa riskejä ja palveluvastaavan vastuulla on seurannan ylläpitäminen ja toteutuminen omassa yksikössä. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään aktiivista, kehittävää keskustelua toimintamallien muutostarpeista ja muutoksista. Niistä sovitaan välittömästi tai viimeistään viikoittaisessa henkilökuntakokouksessa. Merkittävistä muutoksista tiedotetaan välittömästi asiakkaille, asianosaisille ja muille yhteistyötahoille.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Toteuttamis- ja palvelusuunnitelma

Yksilöllisessä toteuttamis- tai palvelusuunnitelmassa asetetaan yhdessä asiakkaan kanssa hänen kuntoutumistaan tukevat tavoitteet sekä keinot niiden saavuttamiseksi. Tavoitteet ovat aina asiakkaan itsensä asettamat ja tukevat yksilöllisesti hänen toipumistaan ja kuntoutumistaan. Tavoitteista käydään keskustelua asiakkaan ja työntekijän kesken ja pyritään löytämään yhdessä ne asiat, jotka asiakasta arjessa haastavat. Toimenpiteet, joilla asiakas nämä haasteet selättää, asetetaan realistisiksi sekä sellaisiksi, että niiden arviointi on mahdollista niin asiakkaan itsensä kuin työntekijän tekemänä. Toimenpiteitä mietittäessä käydään läpi myös se, millä lailla asiakas toivoo haasteissaan henkilökunnan itseään tukevan, millaisia odotuksia ja

toiveita hänellä on tuen saamiseksi. Yhdessä sovitaan tapa, miten käytännön tuki arjessa toteutetaan. Jokaiselle asiakkaalle tehdään kirjallinen toteuttamis- tai palvelusuunnitelma kahden viikon kuluessa asumisyksikköön muuttamisesta. Toteuttamis- tai palvelusuunnitelma tarkistetaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti, kuitenkin vähintään puolen vuoden välein. Toteuttamis- tai palvelusuunnitelmapalaverissa ovat aina läsnä asiakas itse, asiakkaan oma vastuuhjaaja/ohjaajat yksiköstä sekä sovittaessa yksikön palveluvastaava. Suunnitelma kirjataan aina asiakkaan kanssa yhdessä potilas- tai asiakastietojärjestelmään. Tuen ja kuntoutumisen tavoitteet ja toimenpiteet ovat selkeitä ja ymmärrettäviä. Asiakas allekirjoittaa suunnitelman sekä saa itselleen oman kappaleensa. Asiakkaan muuttaessa yksikköön, asumisen maksusitoumuksen loppuessa tai palveluntarvetta jostain muusta tarpeesta päivitettäessä mukana on aina myös asiakkaan Kymen hyvinvointialueen palveluiden omatyöntekijä ja mahdollisesti hoitavan tahon edustaja, asiakkaan kokemusasiantuntija jos hänellä sellainen on tai muita läheisiä asiakkaan niin halutessa. Asiakkaan ja työntekijän yhdessä kirjaama toteuttamis- tai palvelusuunnitelma lähetetään kahden viikon kuluessa sähköisesti turvapostitse Kymen hva:n palveluiden omatyöntekijälle.

Asiakasta kannustetaan ottamaan omaiset ja läheiset mukaan oman toipumisen ja kuntoutumisen prosessiin. Omaiset ja läheiset ovat hyvin tervetulleita mukaan toteuttamis- tai palvelusuunnitelmapalaveriinkin. Heille mahdollistetaan osallistuminen myös etäyhteydellä ja tuetaan sen käytössä tarvittaessa. Kuntoutujia kannustetaan kysymään myös omaisen/läheisen mielipidettä itseään koskevista asioista jos hän sen kokee tarpeelliseksi. Kaikessa toiminnassa kuitenkin asiakkaalla on päätösvalta, hän itse määrittelee haluaako omaisiaan/läheisiään mukaan pyytää.

Toteuttamis- tai palvelusuunnitelmien tavoitteiden toteutumista seurataan:

1. Päivittäiset keskustelut ja havainnot asiakkaan ja ohjaajien välillä, päivittäiskirjaaminen potilastietojärjestelmä TerveysLifeCare tai asiakastietojärjestelmä Sofiacrm
2. Asiakas ja ohjaaja tekevät viikkosuunnitelman asiakkaan arjen tueksi, tämän toteutumista he arvioivat yhdessä
3. Kuukausiseurannat jotka kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa. Kuukausiseurannoissa arvioidaan tavoitteiden toteutumista ja tehdään tarvittavia yhteisiä jatkosuunnitelmia niiden toteutumisen suhteen
4. Toteuttamis- tai palvelusuunnitelman seuranta ja tarkastukset kirjataan aina yhdessä asiakkaan kanssa
5. RAI-toimintakykyarviointit tehdään yhdessä asiakkaan kanssa säännöllisesti, RAI tuloksista nousevia haasteita nostetaan toteuttamis- tai palvelusuunnitelman tavoitteiksi. Rai- arviointi tehdään kaikkien Sateenkaaren asukkaiden kanssa ikään

katsomatta pois lukien ne lyhki-asumisen paikkoja käyttävät asiakkaat, joilla on tuettu asuminen. Näissä tilanteissa RAI-arvioinnin tekeminen on tuetun asumisen vastuulla.

Asiakstarpeen arvion, tarkistuksen ja asiakassuunnitelman asiakkaalle tekee aina Kymenlaakson hyvinvointialueen palveluiden omatyöntekijä. Tämä suunnitelma lähetetään yksikköön, jossa asiakkaan oma vastuuhjaaja käy sen asiakkaan kanssa läpi. Jos asiakas tai ohjaaja löytävät suunnitelmasta oikaistavaa, he ovat yhdessä kahden viikon sisällä yhteydessä omatyöntekijään, joka korjaa asiakirjaa tarvittaessa. Asiakassuunnitelmaa säilytetään paperisena asiakkaan tiedoissa lukitussa kaapissa ohjaajien toimitossa. Asiakassuunnitelmaan kirjattujen tarpeiden pohjalta yksikössä kirjataan asiakkaan toteuttamis- tai palvelusuunnitelma. Asiakkaan omat vastuuhjaajat tiedottavat asiakkaiden toteuttamis- tai palvelusuunnitelman sisällöstä ja muutoksista muuta henkilökuntaa päivittäisten raporttien yhteydessä, jotta jokaisen työntekijän on mahdollista tukea ja havainnoida asiakkaan tilannetta oikein. Asiakkaan tilanteesta tiedottaminen kuuluu vastuuhjaajan työtehtäviin.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sateenkaaren toiminta perustuu toipumisorientaatioviitekehykseen, jossa tavoitteena on vahvistaa asiakkaan omaa päätöksentekokykyä ja tukea sairaudesta riippumatonta osallisuutta. Toipumisorientaatioajatteluun perustuen ohjaajien rooli on asiakkaan toiveita ja elämän suunnitelmia tukevaa ja voimavaroja esille tuovaa ja korostavaa. Asiakasta ei koskaan jätetä yksin ilman tukea tekemään ratkaisuja jos ne ovat hänelle vaikeita. Erilaisista mahdollisuuksista käydään aktiivista keskustelua yhdessä hänen kanssaan, ohjaaja tuo esille erilaisia vaihtoehtoja asiakkaalle ja hän itse tekee ratkaisunsa elämässään. Asiakkaita kannustetaan kokeilemaan ja etsimään itselleen oma tie, riskien ottamiseen suhtaudutaan realistisesti, kannustetaan kokeilemaan ja yrittämään. Aina asiakkaan ja työntekijöiden ajatukset turvallisesta kuntoutumisesta eivät ole yhtenevät, mutta asiakas määrittelee itselleen sopivan elämän ja tekee itse päätökset ja ratkaisut sen suhteen. Ohjaajan työhön kuuluu tuoda esille, jos asiakkaan päätökset herättävät hänessä huolta tämän turvallisuudesta, käydä riskeihin liittyvää keskustelua.

Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa siihen, kenen työntekijän kanssa asioita hoitaa. Hänellä on esim. mahdollisuus vaihtaa omaa vastuuhjaajaa, jos hän kokee yhteistyön jostain syystä hankalana. Tässä kohtaa kuunnellaan asiakkaan mielipidettä, kannustetaan kuitenkin myös opettelemaan toimimista erilaisten ihmisten kanssa ja ottamaan uusia näkökulmia vastaan. Tällaisessa tilanteessa kannustetaan käymään

ristiriitoja aiheuttavia asioita/ tilanteita yhdessä läpi. Tällöin keskustelussa mukana on myös palveluvastaava.

Asiakkaan mielipidettä mm. ohjaajan sukupuolesta kysytään aina, jos hänen tarvitsema tukensa liittyy sukupuolisensitiivisiin asioihin.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan niin asiakkaan kuin tarvittaessa ja asiakkaan halutessa häntä hoitavan lääkärin, omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan toteuttamis- tai palvelusuunnitelmiin.

Yksikölle on tehty IMO-suunnitelma. Sen mukaisesti asiakkaan kanssa käydään läpi hänen itsemääräämisoikeutensa ja tämä kirjataan hänen toteuttamis- tai palvelusuunnitelmaansa.

Sateenkaari on yhteisöllisen asumisen yksikkö ja asuminen ja kuntoutuminen siellä perustuu vapaaehtoisuuteen. Asiakkaat ovat päätösvaltaisia ja oikeustoimikelpoisia ja näin kykeneviä tekemään itsenäisiä, omaa elämäänsä koskevia päätöksiä. Henkilökunnan rooli on itsemääräämisoikeutta tukeva ja siihen ohjaava. Rajoitustoimenpiteitä ei yksikössä käytetä vaan tarvittaessa haasteellisissa tilanteissa ohjaajat antavat vahvaa, ohjaavaa keskustelutukea. Käytännössä kyseiset tilanteet liittyvät psyykkisen voinnin vaihteluihin tai päihteiden käyttöön ja sitä kautta yhteisön turvallisuuteen. Yksikkö on päihteetön ja päihteidenkäyttö yksikön tiloissa on kiellettyä. Tarvittaessa päihteidenkäytön todentamiseen tehdään päihdetestauksia, nämä ovat kuitenkin asiakkaalle vapaaehtoisia. Alkoholin suhteen käytössä on puhallustestit, muiden päihteiden suhteen huumeepikatestit. Jos asiakas on päihtyneenä yhteisön tiloissa, hänet ohjataan menemään omaan asuntoonsa selviämään. Myös aggressiivista käytöstä voidaan ohjata yhteisön turvallisuuden takaamiseksi niin, että asiakasta ohjataan omaan asuntoonsa. Yksikössä asuu mielenterveys- ja päihdekuntoutujia sekä kehitysvammaisia asiakkaita. Henkilökunta tietää ja tunnistaa asiakaskunnan diagnoosit ja sairaudesta johtuvat voinnin vaihtelut, jotka osaltaan voivat edellyttää vahvan ohjaamisen ja tuen ja tarvittaessa hoidon tarvetta.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Yksikön työ perustuu hyvään vuorovaikutukseen ja dialogiin asiakkaan, yhteisön ja henkilökunnan kesken. Henkilökunnan vastuulla on vuorovaikutuksen tason ja hyvän keskusteluyhteyden ylläpitäminen. Matalalla kynnyksellä otetaan esille, jos yhteisön keskinäisessä vuorovaikutuksessa on haasteita. Palveluvastaavan ja työryhmän vastuulla on tukea toisiaan asialliseen ja hedelmälliseen vuorovaikutukseen asiakkaiden ja toistensa kesken.

Yksikössä otetaan asioita esille hyvin matalalla kynnyksellä ja havainnoidaan koko ajan myös asukkaiden keskinäistä vuorovaikutusta ja sen haasteita. Yhteinen toiminta perustuu vuorovaikutukselle ja tasavertaiselle kohtaamiselle. Tarvittaessa puututaan vuorovaikutuksen haasteisiin ja kriittisiin kohtiin, käydään yhdessä keskustelua ja tuetaan asialliseen ja kunnioittavaan käyttäytymiseen toista ihmistä kohtaan. Näitä keskusteluja käydään yleisellä tasolla yhteisökokouksissa sekä tarvittaessa mahdollisen riidan osapuolten kesken ohjaajien ollessa mukana keskustelussa. Joskus erimielisyydet vaativat myös asiakkaiden ja vastuuhjaajien läsnäolon lisäksi myös palveluvastaavan osallistumista keskusteluun.

Sateenkaaren yksikössä toteutetaan sosiaalihuoltolain 48§ ja 49§ mukaista ilmoitusvelvollisuutta asiakkaisiin kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan ilmoittamisessa. Käytössä tarvittaessa Kymen hyvinvointialueen käyttämä lomake ja toimintamalli asian suhteen. Työntekijät ovat tietoisia ilmoitusvelvollisuudestaan.

Tämä prosessi on kuvattuna edellä kohdassa “Omavalvonnan toimeenpano” ja “Riskienhallinta”.

Asianomaisen asiakkaan ja työntekijän kanssa käydään aina erikseen läpi riski / poikkeamatilanteen kokonaisuus ja sovitaan tarvittaessa kehittävästä jatkotoimenpiteistä. Tavoitteena on toimintamallien kriittinen tarkastelu ja virheistä oppiminen. Asiakkaan niin halutessa hänen omaisensa voi olla mukana käsittelyprosessissa. Asiakasta kannustetaan ja tarvittaessa tuetaan pyytämään keskusteluun mukaan myös organisaation käytössä olevaa kokemusasiiantuntijaa.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Omavalvontasuunnitelmaan sisältyviä asioita käsitellään soveltuvin osin yhteisökokouksissa. Lisäksi asiakkailta ja omaisilla/läheisillä on hyvät mahdollisuudet tuoda kehittämisenäkökulmia esille osallistuessaan omaisensa toteuttamis- tai palvelusuunnitelmapalaveriin tai ottamalla yhteyttä suoraan toimipisteen henkilökuntaan tai Kakspy Palvelut Oy johtoon. Käytössä oleva palautteenannon prosessi koskee myös omaisia ja on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla.

Talossa järjestetään säännöllisesti, vähintään ½-vuosittain asiakkaiden ja ohjaajien kehittämispäiviä. Tällöin tehdään yhteistä sisällön kehittämistyötä kaikissa niissä asioissa, joissa asiakkaat ja henkilökunta näkevät kehittämisen tarvetta. Kehittämisen tarve saattaa nousta myös palvelun sisällön vaatimuksista eli ostajan puolelta.

Omaisteniltoja järjestetään niin ikään ½-vuosittain ja tällöin omaisia muistutetaan myös tuomaan omia kehittämisajatuksiaan ja toiveitaan esille.

Asiakaspalautteita kerätään vuosittain.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja, Kymen hyvinvointialueen asiakkaat: Kymen hyvinvointialueen kirjaamo, Keskuskatu 19, 48100 Kotka

Muistutuksen vastaanottaja yksikössä; Palveluvastaava Tiina Klingberg

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista löytyy yksiköstä asiakkaiden ilmoitustaululta

Sosiaaliasiamies Pirkko Haikara

Etelä-Kymenlaakson avoterveydenhuolto

Osoite: Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola

Puhelinnumero: 040 728 7313

Puhelinaika: ma klo 12-15, ti-to klo 9-11

Sähköpostiosoite on muotoa: etunimi.sukunimi@socom.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta>

Puhelimitse klo 9 - 12 tai 12-15, päivät vaihtelevat
029 5053050

Kaikki mahdolliset muistutukset tai huomautukset, asiakaspalautteet käsitellään aina toimipisteissä sekä Kakspy Palvelut Oy:n johtoryhmässä. Lisäksi kaikkia asianomaisia informoidaan asian käsittelystä kirjallisesti. Asioiden käsittely on korjaavaa ja kehittävää, ei syyttävää ja syyllistä etsivää.

Muistutukseen vastaaminen tapahtuu määritellyssä ajassa ja määritellyllä tavalla. Se käsitellään toimipisteessä asianosaisten kesken kahden viikon aikana.

Omatyöntekijä

Jokaisella Sateenkaaren asiakkaalla on palvelun järjestämisvastuulla olevan organisaation nimetty omatyöntekijä. Jos asiakkaalla ei ole tiedossa omaistyöntekijänsä nimeä, palveluvastaava selvittää asiaa yhdessä asiakkaan kanssa. Omatyöntekijä

määräytyy asiakkaan palvelun tarpeen mukaan ja sen määrittää palvelua ostava organisaatio.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaan asiakassuunnitelmassa, toteuttamis- tai palvelusuunnitelmassa, arjen kuntoutumistyössä sekä RAI-arvioinnissa nousee esille erilaisia tuen tarpeita. Näiden tavoitteiden eteenpäin viemiseksi jokaisen asiakkaan kanssa mietitään omat, hänen toipumistaan tukevat toimenpiteet.

Kognitiivisissa haasteissa tuetaan mm. ohjaamalla asioiden suunnitelmalliseen kalenterointiin ja erilaisten muistutustoimintojen hyödyntämiseen. Yksikön henkilökunta tukee omalla toiminnallaan asiakkaan muistia. Asioita ei hoideta puolesta vaan yhdessä. Tämä harjaannuttaa asiakasta päätösvallan pitämiseen itseään koskevissa asioissa, omien asioiden hoitoon ja totuttaa yhteiskunnan palvelujen hyödyntämisessä.

Henkilökunnalla on vankka psykiatrian ja sosiaalipsykiatrian osaaminen. Asiakkaita ohjataan eri keinoin löytämään ja ylläpitämään itselle sopivia, psyykkistä hyvinvointia tukevia itsehoidollisia keinoja. Psyykkistä vointia seurataan ja ylläpidetään yhdessä asiakkaan ja hoitavan tahon kanssa. Kaikissa toiminnoissa pyritään etsimään yhdessä asiakkaan kanssa uusia keinoja toteuttaa omia haaveitaan ja edetä omien haasteiden kanssa. Henkilökunta suhtautuu työhönsä kokeillen ja kehittäen, uusia malleja etsien.

Yhteisön kehittämistyössä on jo vuosia pyritty hyödyntämään asiakkaiden osaamista ja vertaisuutta. Tämä on tärkeä kehittämistyön osa-alue edelleen, koko ajan pyritään miettimään mm- ryhmätoimintojen suhteen sitä, miten erilaista osaamista talossa löytyy ja miten sitä voisi arjessa hyödyntää. Asiakkaita kannustetaan kokeilemaan omia voimavarojaan ja jakamaan osaamistaan turvallisessa ympäristössä. Yksikön toimintaa suunnataan ulkomaailmaan, ei talon seinien sisälle.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Asiakkaita tuetaan hyödyntämään yhteiskunnan palveluja eri keinoin. Niihin kannustetaan osallistumaan ja tutustumaan, tutustumisia tehdään yhdessä ohjaajan kanssa. Asiakkaita tuetaan osallistumaan kiinnostuksensa kohteiden mukaiseen toimintaan talon ulkopuolella. Liikuntaharrastuksen löytämisessä hyödynnetään mm. järjestöjen tarjoamia palveluja, Myös Kotkan kaupungin tarjoamaa liikuntaneuvontaa hyödynnetään aktiivisesti. Fyysisen hyvinvoinnin tueksi asiakkaan kanssa voidaan tehdä

esim. liikuntasuunnitelma. Asiakasta kannustetaan käyttämään yksilöohjauksia oman fyysisen hyvinvoinnin tueksi suunnitellusti. Esimerkiksi ohjaajan kanssa voidaan käydä yhdessä kuntosalilla, uimassa tai tehdä muuta fyysistä hyvinvointia edistävää toimintaa.

Yksi erilaisten harrastusten mahdollistaja on Kotkan kaupungin tarjoama Kaiku-kortti. Tämä on ilmainen palvelu, tarkoitettu vähävaraisille asiakkaille ja mahdollistaa osallistumisen erilaisiin kulttuuri- ja urheilutapahtumiin. Ohjaajien käyttöön on yksi vastaava kortti, joten ohjaaja pääsee tarvittaessa mukaan näihin tilaisuuksiin. Kaiku-korttien kanssa on päästy mm. Kotkan kaupunginteatterin esityksiin, Kymi Sinfoniettan konsertteihin, koripallo- ja jalkapallo-otteluihin sekä Merikeskus Vellamoon ja Maretariumiin. Yksiköstä tehdään myös erilaisia retkiä niin lähelle kuin kauemmaksikin asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Osa retkistä jo pitkään suunniteltuja ja osa hyvinkin pikaisella aikataululla toteutettavissa. Osallistumaan ja kokeilemaan kannustetaan.

Digitaitojen harjaannuttaminen ja oppiminen on iso osa yksikön kehittämistyötä ja omalta osaltaan tukee erilaisen kulttuuri- ja harrastustoiminnan saavuttamisessa. Tämä voi tapahtua asiakkaan omilla tai yksikön digitaalisilla laitteilla.

Ravitsemus

Yksikön ruokahuolto

Yksikössä asiakkaalla on mahdollisuus syödä haluamansa määrä aterioita valmiina. Ruokat tulevat osittain pakasteina Menukat Oy:ltä, osittain valmistetaan alusta alkaen yksikössä. Asukkaita kannustetaan myös itsenäiseen ja omatoimiseen ruokailuun omissa asunnoissaan. Tähän on mahdollista saada ohjaajan apua ja tukea.

Erityisruokavaliot huomioidaan tarpeen mukaan, asiakkaalla on mahdollisuus saada ruokavaliionsa tai rajoitteiden mukaista ruokaa jos sitä haluaa yhteisön ruokailuissa syödä.

Yksikön suositusten mukaisen ravitsemuksen järjestämisen lähtökohtana ovat valtion ravitsemusneuvottelukunnan ravitsemussuositukset. Yksikössä asiakkaalla on mahdollisuus ruokailuun haluamansa määrä yhteisössä tai itsenäisesti. Ohjaajien työhön kuuluu esimerkkiruokailu. Tämä antaa mahdollisuuden välittömään ja rentoon vuorovaikutukseen ja keskusteluun aterioinnin ohella, hyvän ruokakulttuurin ylläpitämiseen tai kohentumiseen, ravinnon saannin seurantaan ja turvalliseen aterioimiseen.

Vaikka asiakas söisikin täysin itse valmistamia ruokia, pidetään yllä keskustellen ja ohjaten tavoitetta terveellisestä ateriakulttuurista ja ohjataan tarvittaessa asiakasta hyödyntämään mm. Kymenlaakson hyvinvointialueen tarjoamaa ravitsemus- ja

elintapaneuvontaa ja noudattamaan saamia ohjeita arjessa. Asiakasta tuetaan, ohjataan ja kannustetaan näiden palvelujen piiriin pääsemisessä. Ohjaaja on mukana asiakkaan kanssa tapaamisilla, jotta yhteinen ymmärrys asiasta löytyy ja tiedon sisäistäminen ja jakaminen mahdollistuu paremmin.

Ravitsemukseen liittyvien keskustelujen ohella seurannan välineitä ovat painon ja pituuden mittaukset sekä tarvittaessa erilaiset laboratoriokokeet. Henkilökunta elää asiakkaiden kanssa arkea tiiviisti ja huomioi jos jollakin fyysisen hyvinvoinnin osa-alueella tapahtuu huomattavia muutoksia. Tällöin keskustelun ja ohjaamisen lisäksi tehdään arviota hoidon tarpeesta yhdessä asiakkaan ja hoitavan lääkärin kanssa.

Hygieniakäytännöt

Sateenkaarelle on laadittu kirjallinen hygieniaoheistus. Siinä on määriteltynä siivous- jäte- ja pyykkihuoltoa koskeva taso ja käytännöt. Henkilökunnan vastuulla on seurata ja havainnoida yleistä ja yksilöllistä hygieniatasoa. Hyvään hygieniaan ohjataan yksilö- ja yhteisötasolla. Yksikkö varmistaa sen, että jokaisella sen asiakkaalla on käytössään riittävät aineet ja varusteet niin asuntonsa kuin henkilökohtaisen hygienian ylläpitoon. Asunnon siisteyteen ja henkilökohtaiseen hygieniaan liittyvät asiat huomioidaan osana yksilöllistä toteuttamis- tai palvelusuunnitelmaa ja asiakkaita ohjataan ja tuetaan näissä hänen tarpeidensa mukaisesti. Jokainen asukas on vastuussa asuntonsa siivouksesta, tähän hän saa tarvitsemansa määrän ohjaajan apua. Yksikössä ymmärretään esteettisen ympäristön tärkeys yhtenä toipumisen ja kuntoutumisen mahdollistajana.

Toimipistettä ylläpitävä Kakspy Palvelut Oy seuraa THL:n ohjeistusta rokotusohjelmista ja muista toimenpiteistä epidemioiden ehkäisemiseksi. Korona-ohjeistusta seurataan tiiviisti ja Kakspy Palvelut Oy:n sisäistä, Kymen hyvinvointialueen ja THL:n terveysturvanomaisten suosituksia noudattavaa infektioihin varautumissuunnitelmaa ylläpidetään ja toimintamalleja päivitetään koko ajan tarpeen mukaan. Korona-pandemian myötä yksiköissä on tehostettu terveysturvallisuuteen liittyviä käytäntöjä paljon. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan ohjeiden sisäistämässä ja toteuttamisessa käytännössä.

Sateenkaareissa on siivoussuunnitelma jota noudatetaan ja päivitetään. Yksikössä käy palkattu siistijä 2-3 päivää viikossa. Muina aikoina työntekijät ja asiakkaat vastaavat yksikön siisteydestä.

Asiakkaiden käytössä on talon pesutupa, jossa kaksi pyykinpesukonetta sekä kuivausrumpua. Asunnon kylpyhuoneessa on myös hyvin tilaa pesukoneelle, jos asiakas

haluaa hankkia sellaisen itselleen. Asiakasta tuetaan ja harjaannutetaan siisteyteen liittyvien arjen taitojen opettelussa, viikko-ohjelmaa hyödyntäen.

Siivouksen tason ja hygieniakäytäntöjen perehdyttäminen on osa yksikön perehdytysuunnitelmaa. Infektioiden aikana siivouksen tasoon kiinnitetään erityistä huomiota ja siivousohjeistus on osana hengitystieinfektioiden varautumissuunnitelmaa.

Infektioiden torjunta

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisevät toimenpiteet Sateenkaaressa:

Toimipistettä ylläpitävä Kakspy Palvelut Oy ja sen koronatyöryhmä on koko epidemian ajan seurannut ja tiedottanut yksiköitä THL:n ohjeistuksista, rokotusohjelmista ja muista toimenpiteistä epidemiatilanteessa toimimisessa. Korona-ohjeistusta seurataan tiiviisti ja Kakspy Palvelut Oy:n sisäistä, terveysviranomaisen suosituksia noudattavaa varautumissuunnitelmaa seurataan ja päivitetään koko ajan tarpeen mukaan.

Palveluvastaava huolehtii tiedonkulusta ja uusimpien ohjeistusten noudattamisesta. Kymenlaakson hyvinvointialueen ohjeistuksia seurataan ja noudatetaan. Sateenkaarella on nimetyt hygieniavastaavat, jotka yhdessä palveluvastaavan kanssa pitävät ajantasaista tietoa ja keskustelua yllä esim. infektioiden torjunnasta. Myös organisaatiotasolla asiaan kiinnitetään erityistä huomiota ja työntekijöiltä edellytetään lain ja säädösten vaatimia toimia terveysturvallisuuden ylläpitoon.

Yksikössä on nimetyt hygieniavastavaavat Krista Saarinen ja Jaana Silvasto-Tynkkynen. He päivittävät ja vastaavat muiden työntekijöiden tiedonsaannista tarttuvien tautien ehkäisystä yhdessä palveluesimiehen kanssa. Yksikössä on kirjattuna hengitystieinfektioiden varalta tehty varautumissuunnitelma. Varautumissuunnitelmaa noudatetaan myös muiden tarttuvien tautien osalta. Asiakkaita tuetaan ja ohjataan terveysturvalliseen käyttäytymiseen yhteisössä, omassa asunnossaan sekä liikkuesssa yksikön ulkopuolella.

Asiakkaita tuetaan ja autetaan ajantasaisessa rokottautumisessa ja heitä pidetään muutenkin ajan tasalla terveyden ja turvallisuuden liittyvissä asioissa.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Krista Saarinen (sh) krista.saarinen@kakspy.com ja Jaana Silvasto-Tynkkynen (mth) jaana.silvasto-tynkkyenen@kakspy.com p. 0407103220

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaan kokonaisvaltaiseen kuntoutumiseen ja tukemiseen perehdytetään ohjaajia työsuhteen alkaessa ja aina palveluiden muuttuessa. Kymenlaakson hva:n ohjeistuksia seurataan tarkasti ja tiedot siirretään työntekijöille joko samantien tai seuraavassa henkilökuntapalaverissa. Ohjeet ovat kaikkien työntekijöiden saatavilla toimistoissa.

Ohjaajat seuraavat asiakkaiden terveydentilaa päivittäisten toimien yhteydessä, käyvät akuutisti ohjaavaa keskustelua ja kirjaavat havainnot ylös asiakkaan potilastietoihin. Asiakkaiden pitkäaikaissairaudet ovat työntekijöiden tiedossa ja asiakkaita tuetaan näiden hoidon seurannassa ja itsehoidossa. Asiakkaiden ravitsemusta ja nesteen saantia seurataan kohtaamisten yhteydessä, tarvittaessa ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin. Sairauksien seurantaan liittyvistä seurantatutkimuksista huolehditaan yhdessä asukkaan kanssa. Akuuttitilanteissa toimitaan nopeasti. Käytössä on sekä Kymenlaakson hyvinvointialueen tarjoamana Terveystalon lääkäripalvelut että muut hva:n julkiset terveyspalvelut. Kymen hva:n tarjoamaa Arvi-yksikön palveluita osataan hyödyntää akuutissa tilanteessa. Aina kuitenkin asiakas on vastuussa avun, tuen ja hoidon vastaanottamisesta pois lukien akuutit vakavat kriisitilanteet, joissa ohjaajien pitää toimia vaikka asiakas ei haluaisikaan apua.

Ohjaajat osaavat käyttää ja hyödyntää erilaisia palveluja asiakkaan terveyden edistämiseksi ja seurannassa. Kuntouttavalla työotteella kohennetaan ja ylläpidetään asiakkaan toimintakykyä ja kannustetaan häntä ottamaan itse vastuuta omasta hyvinvoinnistaan.

Kymenlaakson hyvinvointialue on ulkoistanut asumisyksiköiden perusterveydenhuollon lääkäripalvelut 1.8.2021 alkaen Terveystalolle. Asiakkaille on nimetty oma vastuulääkäri joka on tavoitettavissa 1 x vko etäkierrolla puhelimitse sekä n. 1 x kk lähikierrolla. Akuutissa tilanteessa lääkärin tai takapäivystäjän kiirekonsultaatio on myös mahdollinen. Diabeteshoitajan palvelut asiakkaat saavat perusterveydenhuollosta alueen terveysasemilta.

Asumisyksiköiden psykiatripalvelut hyvinvointialue on myös ulkoistanut ja yksikön nimetty hoitava psykiatri on etävastaanotolla tavoitettavissa kerran viikossa. Tarvittaessa, akuutisti, häneen voidaan olla yhteydessä myös muina arkipäivinä. Akuuteissa, kiireellistä hoitoa vaativissa tilanteissa käytetään Kymenlaakson hva:n sairaalapäivystystä.

Yksikön työntekijät seuraavat asiakkaiden vointia ja tekevät huomioita sen suhteen. Asiakkaita tuetaan huomioimaan itsenäisesti oman vointinsa muutokset, asioita nostetaan esille ja ohjataan havainnoinnissa ja itsehoidossa. Mm. laboratorioskäynnit kalenteroidaan asiakkaan kanssa yhdessä sekä hänen omaansa että yksikön kalenteriin, jotta ohjaajat voivat tukea asian muistamisessa ja toteuttamisessa. Ohjaajilla on vahva kokemus sekä fyysisen että psyykkisen terveyden haasteista sekä niiden itsehoitokeinoista. Asiakasta tuetaan vahvasti löytämään ja hyödyntämään omia keinoja oman vointinsa ylläpitämiseen ja kohenemiseen.

Sateenkaaren lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivittäminen:

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa. Päivityksen yhteydessä uusi lääkehoitosuunnitelma lähetetään allekirjoitettavaksi Kymenlaakson hyvinvointialueen osoittamalle lääkärille ja tallennetaan allekirjoitettuna PSOP-järjestelmään sekä yksikön lääkekansioon. Lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuudesta vastaa nimetyt sairaanhoitajat Krista Saarinen ja Mika Karjalainen yhdessä yksikön palveluvastaavan kanssa.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty edellisen kerran 1/2023.

Sateenkaaren lääkehoidon kokonaisuus

Palveluvastaava on yhdessä lääkevastaavien Saarinen ja Karjalainen (sh:t) kanssa kokonaisvastuussa lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuudesta ja ylläpidosta, henkilöstön lääkehoidon osaamisen tasosta ja lääkehoidon tenttien ajantasaisuudesta. Sairanhoitajat toimivat lääkehoidon vastaavina henkilöstön lääkenäyttäjien vastaanottajina. Yksikön työntekijöillä itsellään on vastuu oman osaamisen ylläpidosta ja tarpeen mukaisesta päivittämisestä. LOVE-lääkehoidon tentit suoritetaan yksikössä viiden vuoden välein. Niiden suorittamisen aikataulusta vastaa palveluvastaava yhdessä lääkehoitovastaavien ja työntekijöiden kanssa. Myös työntekijöillä itsellään on vastuu seurata LOVE-tenttien suorittamisen aikataulua.

Päävastuu asiakkaan lääkehoidosta on hoitavilla lääkäreillä yhteistyössä yksikön ohjaajien kanssa. Henkilökunta on vastuussa asiakkaiden lääkehoidon vaikuttavuuden seurannasta ja siihen liittyvien huomioiden ja muutosten kirjaamisesta potilastietojärjestelmään. Mahdolliset lääkehoidon poikkeamat tehdään LähiTapiolan riskisenshallintajärjestelmään RiskiPulssiin ja niitä seurataan sovitun prosessin mukaan. Kakspy Palvelut Oy:llä on nimetty koko organisaation lääkehoitovastaavat sekä lääkehoidosta vastaavien työntekijöiden työryhmä. Tähän työryhmään kuuluu jokaisen toimipisteen lääkehoitovastaavat. Tämä työryhmä kokoontuu vähintään kaksi kertaa vuodessa päivittämään tietoja ja kehittämään tätä työn osa-alueita.

Yksiköllä ei ole rajattua lääkevarastoa, vaan jokaisella asiakkaalla on hankittuna kaikki omassa käytössä olevat lääkkeet.

Monialainen yhteistyö

Yhteistyö asiakkaan verkoston kanssa alkaa asiakkaan ohjautumisesta yksikköön ja muotoutuu asiakkaan tarpeiden sekä palveluverkoston mukaan. Yhteistyö perustuu asiakkaan parhaan mahdollisen tuen takaamiseksi. Viranomaisyhteistyö Sateenkaaren ja palvelua ostavan organisaation eri hallinnonalojen välillä kuuluu asumispalveluyksikössä asumiseen, mutta kaikki muu verkostotyö on asiakkaan omassa päätäntävallassa.

Sähköisen yhteistyön mahdollistaa turvapostijärjestelmä. Asiakastietojen siirtäminen ja toimintatavat ovat palvelua ostavan hyvinvointialueen ohjaamat, kaikki asiakastieto siirtyy turvapostin ja/tai potilastietojärjestelmän kautta. Sekä asiakkaalla että työntekijöillä on tiedossa asiakkaan oma sosiaalihuollon työntekijä, joka vastaa asiakkaan palvelun oikeellisuudesta ja tarpeenmukaisuudesta. Yhteistyö hänen kanssaan on asiakkaan tiedossa. Yhteydenpito tapahtuu aina niin, että asiakkaalla on vähintään tieto tästä, mieluiten kuitenkin aina yhdessä asiakkaan kanssa. Yhteyttä voi ottaa asiakas, työntekijä tai palveluesimies. Yksikkö on sitoutunut sosiaalihuollon omatyöntekijän tiedottamiseen asiakkaan tilanteen tai voinnin vaihdellessa ja muutenkin kuten palvelua ostava hyvinvointialue on yksikköä ohjeistanut.

Asiakkaan tukena omat vastuunohjaajat hoitavat pääsääntöisesti yhteistyön asiakkaan verkoston suuntaan. Myös palveluvastaava tekee tätä tilanteen ja tarpeen mukaan. Yhteistyö on sujuvaa ja ajantasaista.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvien riskien hallinta:

Yksikössä tapahtuvan palvelun asiakasturvallisuutta arvioitaessa otetaan huomioon fyysisen ympäristön riskit. Yksiköllä on erillinen pelastussuunnitelma, jossa on tarvittavat toimintaohjeet. Kakspy Palvelut Oy:llä on oma riskeihin varautumissuunnitelma ja toiminnan keskeytysvakuutus tilanteita varten, jolloin toimintayksikön toiminta tulipalon, sähköhäiriöiden, vesivahinkojen tmv:n johdosta ei voi jatkua nykyisissä toimitiloissa.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sateenkaassa suoritetaan säännöllisiä poistumisharjoituksia joihin osallistuu sekä asiakkaat että koko paikalla oleva henkilökunta. Yksikön turvallisuudesta vastaa koko henkilökunta. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä paloviranomaisten kanssa turvallisuuden takaamiseksi. Edellisen kerran 17.11.2021 on ollut Kymen Pelastuslaitoksen järjestämä ensisammustusharjoitus, johon on sekä ohjaajilla että asiakkailla ollut mahdollisuus osallistua. Seuraava vastaava harjoitus on 9/23. Ohjaajien osaamista pidetään yllä ja seurataan Kakspy Palvelut Oy:n työsuojeluorganisaation ja yksikön palveluvastaavan toimesta. Yksiköllä on olemassa toimintasuunnitelma hengitystieinfektioissa, joka ohjeistaa epidemia- ja pandemiatilanteissa toimimiseen. Yksikön tiloja huolletaan ja tarkastetaan säännöllisesti. Yksikkö on vuokratiloissa ja omistaja Y-säätiö huolehtii säännöllisistä tarkastuksista mm. ilmanvaihtoon, sisälämpötiloihin ja paloturvallisuuteen (esim.sprinklerit) liittyen.

Asiakkaiden fyysinen turvallisuus pyritään takaamaan kaikin mahdollisin keinoin. Yksikön ulko-ovilla kameravalvonta. Asiakkaita ohjeistetaan miten toimia silloin kun ohjaajat eivät ole paikalla (arkisin klo 20:30-07:30, a vkl:n 08:00-20:30). Asiakkaiden kanssa käydään tiivistä vuoropuhelua yhteisön ja yksikön turvallisuudesta, sen lisäämisen tarpeista ja kehittämisestä. Keskustelua käydään niin arjessa tarpeen mukaan kuin yhteisökokouksissa viikoittain.

Kymenlaakson hva:n palotarkastaja tekee yksikköön tarkastuksen kolmen vuoden välein. Kiinteistön omistaja on Y-säätiö ja tämä huolehtii kiinteistön turvallisuudesta yhdessä kiinteistöhuollon ja yksikön työntekijöiden kanssa.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Yksikön aloittaessa toimintansa 2016 on tehty terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Terveystarkastaja on tehnyt tällöin 2016 yksikköön tarkastuskäynnin.

Yksikössä ylläpidetään keittiön omavalvontasuunnitelmaa, se päivitetään kerran vuodessa tai tarvittaessa. Kaikilla ohjaajilla on suoritettuna hygianiapassi.

Henkilöstö

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

Yksikön henkilöstömitoitus ja työvuorosuunnittelu määräytyy annettujen suositusten, sopimusten ja käytännön toiminnan pohjalta. Palveluvastaava vastaa yksikön henkilöstön käytöstä sekä työvuoro- että lomasuunnittelusta tai delegoi tilanteen mukaan suunnittelun. Palveluvastaava seuraa muuttuvaa asiakastilannetta tarkasti ja pyrkii huomioimaan asiakkaiden erilaisia tarpeita työvuorosuunnittelussa. RAI-arvioinneista nousevien analyysien ja RAI-vertailutiedon käyttäminen operatiivisessa lähijohtamisessa auttaa seuraamaan yksikön tilannetta ja arvioimaan asiakaskunnan mahdollisesti muuttuvaa palveluntarvetta. Palveluvastaava seuraa, suunnittelee ja kehittää yksikön toimintaa yhteistyössä Kakspy Palvelut Oy:n palvelupäällikön ja yksikön ohjaajien kanssa RAI-arvioinneissa esille nousseiden tarpeiden mukaan.

Henkilöstömitoitus on vaatimusten mukainen 0,3 tt/asukasta kohden ja yksikön kaikkien asumispaikkojen ollessa täysi 8,7 tt. Yksikössä on suositusten ja Kymenlaakson hyvinvointialueen palvelukuvauksen koulutusvaatimusten mukainen henkilöstöresurssi. Uusissa rekrytoinneissa huomioidaan sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Henkilöstöresurssien riittäminen akuuteissa tilanteissa on palveluvastaavan ja palvelupäällikön vastuulla. Organisaation ohjeistuksena on ensisijaisesti ulkopuolisten sijaisten käyttö, seuraavaksi oman henkilökunnan työvuorojoustot sekä viimeisenä oman henkilökunnan työhönkutsu työvuorojen ulkopuolelta ja tästä sovitut hälytysrahakäytännöt.

Henkilöstöresursseihin liittyen koko organisaation varautumissuunnitelma on tekeillä.

Palveluvastaavan työtehtävät ovat hallinnollisia eikä häntä lasketa yksikön ohjaajamitoitukseen.

Avustavia tehtäviä yksikössä on siistijän tehtävät. Niihin on palkkatukityössä työllistettynä yksi kokoaikainen työntekijä, jonka työpanos jaetaan puoliksi saman organisaation tehostetun palveluasumisen yksikön kanssa.

Sijaisten käytön periaatteet Sateenkaarella:

Sairauspoissaolojen, työvapaiden ja koulutusten osalta palveluvastaava arvioi yksikön sijaistamisen tarpeen. Hyvin lyhyet akuutit poissaolot voidaan sijaistaa vakituisen henkilökunnan työvuorojoustoilla ja työvuorojen vaihdoilla. Pidempien poissaolojen sekä vuosilomien kohdalla käytetään sijaisia.

Vuosilomasuunnittelu tehdään yksiköittäin kesälomien osalta 31.3. mennessä ja talvilomien osalta 30.9. mennessä. Palveluvastaava vastaa tasapuolisesta lomasuunnittelusta noudattaen lomakiertoa. Työntekijät saavat esittää lomatoiveita ja ne huomioidaan mahdollisuuksien mukaan ymmärtäen niiden tukevan työntekijöiden työssä jaksamista.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet Sateenkaassa:

Palvelupäällikkö rekrytoi vakituiset työntekijät yhdessä palveluvastaavan kanssa. Rekrytoinnit ovat julkisia. Vakituisten työvoiman rekrytoinnissa mukana usein myös kokemusasiantuntija. Tällöin palvelunkäyttäjän näkökulma tulee myös hyvin esille. Sijaisten ja lyhyempien työsuhteiden rekrytoinnin hoitaa palveluvastaava joko yksin tai yhdessä muiden palveluvastaavien kanssa.

Henkilökunnan rekrytoinnissa tärkeää on sitoutuminen työnantajan arvopohjaan. Henkilökuntaa rekrytoitaessa kiinnitetään huomiota monipuolisen ammattiosaamisen ja kouluttautumisen lisäksi myös muuhun harrastuneisuuteen ja työn ohella/ lisänä hankittuun osaamiseen. Vaatimuksena uusille rekrytoitaville työntekijöille on rokotemyönteisyys; työntekijän on noudatettava lain vaatimaa rokotesuojaa. Rekrytoinnin yhteydessä työntekijän ammattisoveltuvuus tarkistetaan myös Valviran ylläpitämästä Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä Suosikista/ Terhikistä.

Kaikilla asiakastyötä tekeillä työntekijöillä ovat sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammatilliseen koulutukseen kuuluu molempien kotimaisten kielten hallinta.

Yksikön asiakasryhmänä ovat täysi-ikäiset asiakkaat. Työntekijöiden soveltuvuus, ammattilaillisuus ja luotettavuus varmistetaan haastattelulla, opiskelu- ja työtodistuksilla. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta edellyttää henkilökuntaa rekrytoitaessa työnantajaa tarkastamaan vammaisten asiakkaiden kanssa työskentelevien työntekijöiden rikosrekisterin. Tämä tullaan tarkistamaan lain vaatimusten mukaisesti siinä aikataulussa kuin laki vaatii.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutukset

Sateenkaaren perehdytyksen käytännöt:

Henkilökunnan ja uusien työntekijöiden perehdyttäminen on palveluvastaavan ja hänen osoittamiensa työntekijöiden vastuulla. Käytännössä työnjako tapahtuu omien

vastuualueiden mukaisesti ja jokainen ohjaaja on vastuussa oman alueensa perehdytyksestä. Käytössä on perehdytyslomake, jonka avulla perehdytyksen toteutuminen varmistetaan. Lääkehoidon perehdyttämisestä vastaa lääkehoitovastuussa olevat sairaanhoitajat. Lääkehoidon perehdyttämisessä käytössä Kymenlaakson hva:n ohjeistamana lääkenäyttöprosessi sekä siihen lääkenäyttökaavake. Lääkehoidon perehdyttämiseen kuuluu sekä yksikön- että hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmaan perehtyminen ja lukukuittaus tämän jälkeen tiedoksi palveluvastaavalle.

Kakspy Palvelut Oy:n palvelupäällikkö vastaa toimintakäytännöissä ja ohjeistuksissa tapahtuvien muutosten tiedottamisesta palveluvastaaville ja nämä edelleen henkilökunnalle. Ajankohtaiset asiat ja muutokset toimintakäytännöissä käsitellään yksiköiden viikoittaisessa henkilöstöpalaverissa. Tästä tehdään aina muistio, joka on sähköisessä muodossa jokaisen työntekijän saatavilla ja jokaisen vastuulla lukea.

Täydenniskoulutustarve arvioidaan lähtökohtaisesti yksittäisen työntekijän ja yksikön tarpeista. Tarvittaessa järjestetään koulutusta koko henkilökunnalle. Koulutustarpeen pohjana on asiakkaiden tuen tarpeet ja niihin vastaaminen. Kouluttautuminen ja sitä kautta osaamisen lisääminen varmistavat sujuvan asiakastyön sekä oman työn hallinnan tunteen. Tästä syystä kouluttautuminen nähdään myös työn kuormituksen hallintaa ja sitä kautta työhyvinvointia. Vuosittainen työntekijän täydenniskoulutusvaade 3 päivää vuodessa toteutuu. Henkilökunnan koulutusta järjestetään joko lähi- tai etäkoulutuksena. Suositetaan verkkokoulutuksia sillä nämä mahdollistavat yleensä useamman työntekijän koulutukseen osallistumisen samaan aikaan.

Yksikön toimitilat

Jokaisella asiakkaalla on oma vuokra-asunto, jonne hänellä on oma avain ja vapaa kulku. Asunnot ovat vain asiakkaiden omassa yksityiskäytössä. Jokainen asiakas sisustaa oman asuntonsa mieleisekseen, ainoa asia mihin sisustuksessa pitää kiinnittää huomiota on paloturvallisuus. Asunnon käyttöä ja siistinä pitämistä määrittävät samat vuokralaisen vastuut kuten yleisestikin vuokra-asumisessa. Toimistotiloja käyttävät henkilökunta sekä asiakkaat henkilökunnan läsnäollessa. Jokaisella asiakkaalla on avain yksikön ulko-oveen. Asiakkaiden omaisten vierailut ovat toivottavia ja vapaasti asiakkaiden sovittavissa. Terveysturvallisuuskäytännöt ovat tärkeä huomioida vierailuissa. Asiakkaiden omaisten /läheisten yöpymiset ovat suositeltavia ja toteutuvat asiakkaan asunnossa. Turvallisuussyistä näistä toivotaan tietoa henkilökunnalle.

Yksiköllä on viihtyisät yhteiset tilat. Nämä ovat esteettömät liikkua ja tukevat myös sosiaalista kuntoutumista. Asiakkaiden käytössä on kaksi olohuonetta, ruokailutilat, saunatilat, pyykinpesutilat sekä omat henkilökohtaiset varastotilat. Yhteistilat ovat

kaikkien vapaasti käytettävissä. Yksikössä on myös viihtyisät ulkotilat terasseineen ja grillikatoksineen. Nämä ovat myös kaikkien asukkaiden vapaassa käytössä. Pienimuotoista Green-care toimintaa harjoitetaan myös oman yksikön alueella. Ulkona on myös kesäviljelyyn tarkoitettut viljelylaatikot, joiden käytössä asiakkaat ovat mukana. Yksikön asiakkaat ja henkilökunta hoitaa yhdessä pihakasvien hankinnat, istutukset ja viljelysten hoidon.

Yksikön kulunvalvonta

Yksikön ulko-ovilla on tallentava kameravalvonta. Valvontakamerat kuvaavat vain ulko-ovien liikennettä ja ovat osaltaan lisäämässä asiakkaiden turvallisuuden tunnetta. Kameravalvonnan rekisteriote on asukkaiden ilmoitustaululla. Asiakkaita on asianmukaisesti informoitu kameravalvonnasta, kameravalvonnan järjestäminen on ollut asiakkaiden toiveena. Henkilökuntaa on niin ikään tiedotettu ja kuultu sekä ulko-ovien että lääkehuoneen kameravalvonnan alettua. Henkilökunta on tietoinen lääkehuoneen kameravalvonnan velvoitteesta ja ymmärtää sen olevan osa yksikön riskienhallintaa. Kameroiden asianmukaisesta käytöstä vastaa yksikön palveluvastaava sekä organisaation palvelupäällikkö.

Jokaisessa asunnossa on asuntokohtainen ovikello yksikön pääovella. Tähän ovikelloon on liitetty ovikamera. Asukas näkee omasta asunnosta ovipuhelimesta kuka hänen ovikelloaan soittaa.

Yhteyshenkilö kameravalvonnan rekisteriä koskevista asioista on Jari Peltola
jari.peltola@kakspy.com, 0407103203

Jos yksikön asiakas tarvitsee turvalaitteen, hän hankkii sellaisen omalla kustannuksellaan. Laitteen toimivuudesta ja huollosta vastaa laitteen toimittaja. Asiakkaan vastuuhjaajat auttavat ja tukevat asiakasta laitteen hankinnassa, käytössä ja huollossa.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Lääkinnällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen Sateenkaareissa:

Laitteiden kunnon ja saatavuuden seuranta tehdään säännöllisesti kuukausittain. Uuden laitteen käyttöön perehdytetään yksikön ohjaajat pikimmiten, sijaisten kohdalla perehdyttäessä työtehtäviin. Sateenkaaren lääkinällisistä laitteista on tehty listaus jossa kirjattu vastuut liittyen laitteiden huoltoon ja huoltoaikatauluihin. Tämä lista liitteenä yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

Ohjeet ja toimintamallit laitteiden asianmukaiseen käyttöön ja riski- vaaratilanteissa toimimiseen on henkilökunnan tiedossa.

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Krista Saarinen sh, krista.saarinen@kakspy.com 0407103220

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Sateenkaaren henkilökunnan perehdyttäminen kirjaamiseen:

Henkilökunnan ja uusien työntekijöiden perehdyttäminen on palveluvastaavan tai hänen nimeämänsä työntekijän vastuulla. Käytössä on oma perehdytyslomake, jonka avulla perehdyttämisen toteutuminen varmistetaan. Palvelupäällikkö vastaa toimintakäytännöissä ja ohjeistuksissa tapahtuvien muutosten tiedottamisesta oman vastuualueensa palveluvastaaville ja nämä edelleen henkilökunnalle. Ajankohtaiset kirjaamiseen liittyvät asiat käsitellään yksiköiden viikoittaisessa henkilöstöpalaverissa, joista tehdään muistio. Täydennyskoulutustarve arvioidaan lähtökohtaisesti yksittäisen työntekijän tarpeista, mutta tarvittaessa järjestetään koulutusta koko henkilökunnalle.

Kanta-kouluhankkeen tarjoamaa sosiaalihuollon kirjaamiskoulutusta hyödynnetään ja koulutuksen käyneet ohjaajat valmentavat ja opastavat muuta työryhmää kirjaamiseen liittyvissä haasteissa ja kysymyksissä.

Tietojen käsittelyn turvallisuudesta käydään jatkuvaa ohjaavaa keskustelua yksikössä. Kaikki työntekijät täyttävät sekä Kakspy Palvelut Oy:n oman vaitiolositoumuslomakkeen sekä potilastietojärjestelmä LifeCare:n edellyttämän tietoturvasitoumuksen. Kirjaamisen käytännöt on sovittu yhteisesti ja niitä käydään läpi säännöllisesti henkilökuntapalaverissa. Ohjaajan vastuulla ja työnkuvaan kuuluu sosiaalihuollon kirjaamisen vaatimukset täyttävä, ajantasainen kirjaaminen ja kirjausten seuranta. Kirjaukset pyritään tekemään viipymättä, vähintään kuitenkin työvuoron aikana. Ohjaajien käytössä on lista, johon tehdään merkintä asiakkaan päivittäistiedon kirjaamisesta.

Potilastietojärjestelmän käyttöön osallistuvat henkilöt täyttävät ennen järjestelmään pääsyään salassapitosopimuksen jossa sitoutuvat noudattamaan asiakirjasalaisuutta sekä

saman lain 15§:ssä säädettyä vaitiolovelvollisuutta ja hyväksikäyttökieltoa niiden tietojen osalta, jotka on saanut toimiessaan Kakspy Palvelut Oy:ssa. Tietosuojasta käydään aktiivista keskustelua työryhmässä ja tarvittaessa hyödynnetään Kymenlaakson hva:n tietosuoja-asiantuntijaa.

Tietosuojaan liittyvä perehdyttäminen on osana perustyön perehdytystä ja käydään läpi heti työsuhteen/harjoittelusuhteen alussa. Tarvittaessa ohjaajat käyvät lisätäydennyskoulutusta tietoturvaan liittyvien seikkojen suhteen. Jokainen ohjaaja on itse vastuussa asianmukaisesta potilas-asiakastiedon alustan käytöstä, yksikön palveluvastaava vastaa perehdytyksestä ja ajantasaisesta tiedonkulusta.

Kakspy palvelut Oy:n tietosuojavastaava on Palvelupäällikkö Jari Peltola 0407103203, jari.peltola@kakspy.com

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Sateenkaaren toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

Ryhmä- ja vertaisryhmätoimintojen kehittäminen vastaamaan laajan asiakaskunnan tarpeita

Rai-arviointitiedon käyttäminen entistä paremmin henkilöstön resursoinnissa ja koulutuksessa, jotta asiakaskunnan tarpeet tulevat huomioituiksi vielä vahvemmin

Kirjaamisosaamisen vahvistaminen siirryttäessä sosiaalihuollon Kanta-arkistoon 9/24

Riskienhallinnan auditointi yhdessä työryhmän kanssa vuoden 2023 aikana

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma.

Organisaation omavalvontaohjelma on tekeillä.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 1.6.2023

Allekirjoitus Tiina Klingberg

1. ILMOITUS ASIAKKAAN EPÄASIAALLISESTA KOHTELUSTA TAI SEN UHASTA

Työntekijän ilmoitus (sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49). Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Tilanteen kuvaus:

Päiväys _____

Työntekijä ja nimenselvennys

Olen saanut tämän ilmoituksen tiedoksi työnantajan edustajana

Yksikön palveluesimies ja nimenselvennys

Päiväys

2. ASIAN SELVITTELY PALVELUESIMIEHEN TOIMESTA

Työnantajan asian johdosta tekemät toimenpiteet (sosiaalihuoltolaki § 49)

Päiväys

Palveluesimies ja nimenselvennys

3. VASTAAVAN JOHTAVAN SOSIAALITYÖNTEKIJÄN YHTEENVETO

Annettu ohjaus ja neuvonta sekä tehdyt toimenpiteet ja arviointi

Päiväys _____

Vastaava johtava sosiaalityöntekijä ja nimenselvennys

Kopio lähetetty:

Työntekijä

Palveluesimies

Sosiaalityön palvelujohtaja

Palvelutuotannon ohjaus- ja valvontayksikkö

Potilas/sosiaaliasiamies

Aluehallintovirasto

Arkistoitu / Tweb