

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Valkeakaari

KAKSPY PALVELUT OY

Sisältö

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	2
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	3
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	22
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	28
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	29
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	29

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi_ Kakspy Palvelut Oy Y-tunnus 2852255-6

Hyvinvointialue Kymenlaakson hyvinvointialue

Kunnan nimi Kotka

Kuntayhtymän nimi Kymenlaakson hyvinvointialue

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi_ Valkeakaari, Kakspy Palvelut Oy

Katuosoite Kustaa III tie 17

Postinumero 45370 Postitoimipaikka_ Valkeala

Sijaintikunta yhteystietoineen _Kouvola, PL 85 45101 Kouvola

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut; palveluasuminen 16 paikkaa

Kehitysvammaisten asumispalvelut; palveluasuminen 4 paikkaa

Päihdekuntoutujien asumispalvelut; palveluasuminen 4 paikkaa

Esihenkilö Anne Mäkelä

Puhelin 040 7103244

Sähköposti anne.makela@kakspy.com

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 27.1.2020

Palveluala, joka on rekisteröity

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvonnan suunnittelusta vastaa Kakspy Palvelut Oy:n johtoryhmä vastuuhenkilönä palvelupäällikkö Jari Peltola, puh. 040 710 3203.

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa palveluvastaava Anne Mäkelä, puh.040 710 3244. Suunnitteluun osallistuu myös yksikön henkilökuntaa tarvittavin osin.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Valkeakaassa omavalvontasuunnitelma päivitetään omavalvonnan jaon vastuujaon mukaisesti tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelman ja päivityksen tekee palveluvastaava ja sen hyväksyy palvelupäällikkö. Omavalvontasuunnitelmaan tehtävät muutokset kirjataan viiveettä ja omavalvontasuunnitelma pidetään täten ajan tasalla. Suunnitelman päivityksen yhteydessä suunnitelma tallennetaan myös PSOP-järjestelmään palvelun ostajan nähtäväksi.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Valkeakaaren olohuoneessa siellä olevassa omavalvonta-kansiossa. Lisäksi henkilökunta voi lukea omavalvontasuunnitelman yksikön Google Drive palvelusta.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Kakspy Palvelut Oy Valkeakaaren toiminta-ajatus

Kakspy Palvelut Oy/Valkeakaari toimii suunnitelmallisesti mutta samalla luovasti asiakkaiden sekä heidän läheistensä hyvinvoinnin edistämiseksi aktiivisessa vuorovaikutuksessa ympäröivään yhteiskuntaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kakspy Palvelut Oy:n sekä Kakspy ry:n asiakkaiden ja henkilökunnan määrittelemät uudet ja päivitettyt arvot ovat:

1. Toiveisuus
2. Osallisuus
3. Vastuullisuus

Kuntoutumista edistävä työskentely perustuu yksilöllisiin asiakas- ja toteuttamissuunnitelmiin sekä toipumisorientaatio viitekehykseen. Palveluntarve määritellään ja tavoitteet laaditaan sekä niihin pyritään yhteistyössä asiakkaan, palveluntilaajan, ammattihenkilöstön sekä asiakkaan lähiverkoston kanssa. Asiakasta ohjataan harjoittelemaan sairauden, riippuvuuden tai vammaisuuden kanssa selviytymistä ja lisäämään yhteiskunnallista osallisuuttaan sekä käyttämään itsemääräämisoikeutta omaa elämäänsä koskevissa päätöksissä. Yksikön tavoitteena on tukea asiakkaita mahdollisimman riippumattomaan ja itsenäiseen elämään sairaudesta ja toimintakyvyn vajeista huolimatta. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja asiakkaan etua valvotaan hänen rinnallaan. Palvelussa ymmärretään että sitä sitova lainsäädäntö, asiakkaiden saaman tuen ja kohtelun velvoitteet, asiakkaan oikeudet sekä henkilökunnan velvollisuudet hyvien käytäntöjen ylläpitämisen suhteen. Kuntoutumisprosessin yhteydessä tehdään tiivistä yhteistyötä sekä omaisten että asiakkaan kotikunnan ja alueen muiden sosiaali- ja terveydenhuoltoalan toimijoiden kanssa.

Toipumisorientaatioon perustuvan työskentelyn (recovery oriented practice) pääperiaatteena on kohdentaa kuntoutumistyöskentelyn painopiste toimintakykyä edistävään työskentelyyn, jossa asiakkaan tarpeet ja voimavarat muodostavat lähtökohdan yksilölliselle kuntoutumisprosessille. Työskentelyn tavoitteena on lisätä asiakkaiden omia vaikutusmahdollisuuksia sekä saada heidän elämässä aikaan muutoksia, jotka mahdollistavat omatoimisen elämän ja mahdollisimman täysipainoisen osallisuuden yhteiskunnassa. Työskentelyssä huomioidaan myös omaisten ja työntekijöiden hyvinvointi.

Valkeakaaren asiakkaiden lääkäripalvelut järjestetään alueen mielenterveys- ja päihdepoliklinikalla sekä Kymenlaakson hyvinvointialueen ostamana lääkäripalveluna Terveystalolta.

Jokainen asiakas asuu omassa asunnossaan vuokrasopimuksella. Asiakkailla on mahdollisuus hakea Kelan asumis-, hoito-, ja toimeentulotukea.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskienhallinnan järjestelmät

Luettelo Valkeakaaren riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- *Henkilöstön perehdytysuunnitelma
- *Palo-, pelastus- ja turvallisuussuunnitelma, yksikössä nimetty turvallisuusvastaava
- *Säännölliset alkusammutusharjoitukset (asiakkaat ja henkilökunta)
- *LähiTapiolan -riskienhallinnan prosessi Riskipulssi
- *Yksikön lääkehoitosuunnitelma ja lääkinnällisten laitteiden omavalvonta- ja seuranta-suunnitelma
- *Tartuntatauti-ohjeet ja varautumissuunnitelma hengitystieinfektioissa
- *Ohje yksiköille asiakirjoista /asiakirjahallinta
- *Tietosuojaseloste
- *Työvuorosunnittelu Velho
- *Työsuojeluorganisaatio ja työsuojeluohjelma sekä muut ohjeistukset yksikölle
- *Tiedonsiirto henkilökunnan kesken; päivittäiset raportit, henkilökuntapalaverit
- *Koulutussuunnitelma

Riskienhallinnan työnjako

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

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

Riskien tunnistaminen

Valkeakaaren henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat ja laatupoikkeamat sekä riskit raportoimalla niistä välittömästi palveluvastaavalle sekä työyhteisölle. Kakspy Palvelut Oy:llä on käytössä sähköinen LähiTapiolan riskienhallintajärjestelmä Riskipulssi. Järjestelmä on helppokäyttöinen ja se on asennettu jokaiselle työntekijöiden käytössä olevalle tietokoneelle. Ohjeistus ohjelman käyttöön kuuluu osana perehdytysohjelmaa. Ohjelma luokittelee riskit sosiaali- ja terveystyöpoikkeamiin, 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 henkilökuntapalaverissa. Työsuojeluelin seuraa riskihavaintoja kolmen kuukauden välein ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin työsuojelullisesta näkökulmasta. Yksikössä on myös työturvallisuutta lisäävä käytäntö, turvallisuuskävelyt. Siinä käydään puolivuositain koko kiinteistö läpi ja esille nousseista turvallisuusriskeistä tehdään kirjalliset havainnot. Näiden havaintojen pohjalta ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin. Kakspy Palvelut Oy:n työsuojeluorganisaatio seuraa turvallisuuskävelyjen toteutumista ja niissä tehtyjä havaintoja ja kehittämistarpeita vieden niitä eteenpäin yhdessä yksikön kanssa.

Ilmoitusvelvollisuus

Asiakkaita ja omaisia rohkaistaan ilmoittamaan edellä mainituista asioista Valkeakaaren henkilökunnalle ja yksikön palveluvastaavalle suullisesti ja/ tai kirjallisesti asiakkaiden käytössä olevalla palautelomakkeella. Jos asiakas kokee suoran palautteen antamisen hankalana, on hänellä mahdollisuus antaa palaute myös kokemusasiantuntijalle, palvelupäällikölle tai toimitusjohtajalle. Asiakaspalautteen koskiessa asiakkaan saama epäasiallista kohtelua ohjaajien osalta järjestää palveluvastaava asianosaisten välillä tapaamisen johon myös itse osallistuu. Asiakas voi myös kutsua mukaan kokemusasiantuntijan. Tapaamisen tarkoitus on tukea asiakasta omien oikeuksien puolustamisessa sekä käydä puolueeton keskustelu tapahtuneesta. Keskustelu pyritään käymään mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen, jotta asia ei kuormittaisi asiakasta liikaa.

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

Mikäli asiakas kokee, ettei rakentava keskustelu johda kohtelun muutokseen, hänellä on oikeus tehdä valitus yksikön tai yksittäisen työntekijän toiminnasta. Tähän hän saa tukea

palveluvastaavalta tai kokemusasiantuntijalta. Jos asiakkaan saama kohtelu ei muutu, saa työntekijä varoituksen toiminnastaan. Varoituksen antaa Kakspy Palvelut Oy:n johdon edustajana palvelupäällikkö. Varoitus on työntekijän mahdollisuus korjata omaa toimintaansa.

Valkeakaaren ilmoitustaululta löytyy sosiaaliamiehen yhteystiedot. Asiakkaiden ja omaisten palaute ja yhteydenotot otetaan aina vakavasti ja käydään keskustellen yhdessä läpi. Valkeakaarella suositetaan ja kannustetaan mielipiteen ilmaisua ja palautteen antamista .

Mikäli asiakkaalla tai hänen omaisellaan on tarvetta tehdä muistutus Valkeakaaren toiminnasta, häntä ohjeistetaan sen tekemisessä. Muistutuksen vastaanottaja on Kymenlaakson hyvinvointialueen asiakkailla Kymsote kirjaamo , Kotkantie 41D, 48210 Kotka.

Yksikössä on käytössä Kymsoten ohjeistamana 48:\$ ja 49\$:n mukainen ilmoituslomake asiakkaan saamasta epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta.

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen Valkeakaarella

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. Työryhmän kanssa käydään tapauksia läpi ja mietitään kehittämisen ja oppimisen näkökulmasta sitä, miten toimintaa/toimintatapoja 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 jatko-toimenpiteisiin. Sosiaali- ja terveystieteiden poikkeamien alle kuuluvat lääkitys- ja hoito-poikkeamat palveluvastaava lähettää sekä yksikön lääkehoitovastaavalle ja Kakspy Palvelut Oy:n koko organisaation lääkevastaaville sekä palvelupäällikölle seurantaan 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.

Maailman ja oman yhteiskunnan muuttuvassa terveys- ja turvallisuustilanteessa varaudutaan myös ylläpitämään ja päivittämään toimintamalleja miten eri riskitilanteissa tulee toimia.

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaus

Laatupoikkeamiin, epäkohtiin ja ”läheltä piti” tilanteisiin sekä haittatapahtumiin reagoidaan välittömästi suorittamalla välittömät toimenpiteet, jottei tilanne toistu tai aiheuta lisäriskiä. Tilanteesta ilmoitetaan palveluvastaavalle mahdollisimman pian ja laaditaan tilanteesta kirjallinen ilmoitus sähköiseen riskienhallintajärjestelmään. Tämän jälkeen selvitetään tapahtuman syy sekä toteutetaan tapahtumien ehkäisemisen vaatimat toimenpiteet ilman viivytyksiä. Muutokset kirjataan riskienhallintajärjestelmään. Pyritään oppimaan virheistä ja toimintoja muuttamalla/kehittämällä minimoidaan riskit jatkossa. Työsuojeluorganisaatio seuraa riskejä ja palveluvastaavan vastuulla on seurannan ylläpitäminen ja toteutuminen omassa yksikössä.

Valkeakaaren henkilökunnan kanssa käydään aktiivista, kehittävää keskustelua toimintamallien muutostarpeisiin ja muutoksiin. Niistä sovitaan välittömästi tai viimeistään viikon sisällä. Merkittävistä muutoksista tiedotetaan asiakkaita, asianosaisia ja vastuuhenkilöitä.

Valkeakaarella havaitut riskit

Yksikössä erilaisia turvallisuusriskejä ovat; biologiset turvallisuushavainnot esim. koronataartunnat ja sosiaali- ja terveyspoikkeamat jotka ovat joko lääkityspoikkeamia tai hoitopoikkeamia.

Jokaisen turvallisuusriskin kohdalla on oma tarkka ohjeistus jota noudatetaan. Ohjeistus on hyvin pitkälti tullut palvelun ostajalta eli tässä tapauksessa Kymenlaakson hyvinvointialueelta. Etenkin korona-aikana ohjeiden lukeminen ja toimiminen niiden mukaisesti on ollut ensi arvoisen tärkeää. Henkilökunta on ollut rokotettu veloitteen mukaan sekä asiakkaat ovat olleet motivoituneet ottamaan kaikki suositellut rokotukset. Koronan mukanaan tuomia toimintakäytäntöjä on mukautettu kulloiseenkin tilanteeseen palvelun ostaja vaateiden mukaisesti.

Lääkitys- ja hoitopoikkeamien suhteen on jokaisen poikkeaman kohdalla oma käsittely. Poikkeama käydään asiakkaan kanssa läpi, arvioitaessa ja matalalla kynnyksellä ollaan yhteydessä hoitavaan lääkäriin tai päivystykseen ja toimitaan ohjeen mukaan. Lääkehoi-

don toimintamallia tarkastellaan koko ajan arjessa ja siitä käydään henkilökunnan kanssa lähes päivittäin keskustelua. Lääkkeenjaossa toteutetaan ns. tuplatarkastusta jossa kaksi ohjaajaa tarkastaa asiakkaan jaetun dosetin. Yksikössä on laadittu myös ajantasainen lääkehoidon suunnitelma jota päivitetään säännöllisesti, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Yksikössä on nimetty lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Hoitopoikkeamia ei juurikaan ole ollut.

Uhka- ja väkivaltatilanteet ovat hyvin harvinaisia Valkeakaaren yksikössä. Tapauksia ei ole ollut useampaan vuoteen. Kuitenkin tällaisen asian sattuesssa kohdalle, yksikössä on selkeä toimintaohjeistus kuinka tilanteessa tulee menetellä.

Tutustu myös STM:n julkaisuun

[Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:](#)

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkaan toteuttamis- ja palvelusuunnitelma

Yksilöllisessä toteuttamis- ja palvelusuunnitelmassa sovitaan asiakkaan kuntoutumista ohjaavat tavoitteet sekä keinot niiden saavuttamiseksi. Tavoitteet asetetaan realistisiksi sekä sellaisiksi että niiden saavutettavuus ja arviointi ovat mahdollista osana arjen kuntoutumistyötä. Asiakkaan RAI- arviointi tehdään kaksi viikkoa ennen toteuttamis- ja palvelusuunnitelmaa. RAI-tuloksista nousevia haasteita nostetaan toteuttamis- ja palvelusuunnitelman tavoitteiksi. Tavoitteista käydään keskustelua asiakkaan ja työntekijän kesken ja pyritään löytämään yhdessä ne asiat, jotka asiakasta arjessa haastavat. Toimenpiteitä mietittäessä käydään läpi myös se, millä lailla asiakas toivoo haasteissaan henkilökunnan itseään tukevan, millaisia odotuksia ja toiveita hänellä on tuen saamiseksi. Jokaiselle asiakkaalle tehdään kirjallinen toteuttamissuunnitelma noin kahden viikon kuluttua asumisyksikköön muuttamisesta. Toteuttamissuunnitelmaa tarkastetaan yksilöllisen tarpeen mukaan, mutta vähintään puolen vuoden välein jos ei muuta erikseen sovita palvelun ostajan kanssa. Lisäksi Kakspy Palvelut Oy:n sisällä on sovittu suunnitelman tarkastelusta kolmen kuukauden välein omaohjaajan ja asiakkaan välillä. Toteuttamissuunnitelmassa ovat aina läsnä asiakkaan lisäksi mahdolliset omaiset/läheiset, palvelun ostajan edustus (yleensä omatyöntekijä), asumisyksikön henkilökunnan edustus (omaohjaaja/palveluvastaava) sekä muita yhteistyökumppaneita jotka liittyvät asiakkaan kuntoutumiseen. Edunvalvoja voidaan myös tarvittaessa kutsua suunnitelmaan mukaan mikäli asiakkaalla sellainen on. Suunnitelma kirjataan yksikön Sofia-asiakastietojärjestelmään. Asiakas allekirjoittaa suunnitelman saaden yhden kappaleen itselleen. Toteuttamissuunnitelma lähetetään kahden viikon kuluessa sähköisellä turva-postilla Kymenlaakson hyvinvointialueen asiakkaan omatyöntekijälle.

Asiakas ohjautuu Valkeakaaren yksikköön palvelutarpeen arvioinnin kautta. Palvelutarpeen arvioinnin tekee asiakkaan hyvinvointialueen omatyöntekijä/asiakasohjaus ja asiakas itse. Asiakkaan palvelutarpeen arviointi perustuu kokonaisvaltaiseen ihmiskäsityk-

seen, jolloin arvioinnin kohteena on fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen hyvinvointi. Asiakkaan palveluntarve arvioidaan yhteistyössä hänen, omaisten /läheisten, palvelun ostajan ja lähettävän tahon sekä toimipisteen henkilökunnan kanssa. Lähtökohtana arvioinnille on asiakkaan oma käsitys palvelun tarpeesta sekä keinoista joilla hyvinvointia edistetään. Tarvittaessa arviointiin osallistuu yhteistyöverkoston edustajia. Arvioinnissa käytetään sovitun aikataulutuksen mukaan alkuvuodesta 2021 käyttöön otettua RAI-arviointi mittaria. Asiakkaan Kymenlaakson hyvinvointialueen omatyöntekijä päättää palvelutarpeen arvioinnin perusteella asiakkaan asumisen jatkumisesta ja päättymisestä. Muutostilanteissa Valkeakaaren henkilökunta tukee asiakasta kaikin mahdollisin tavoin.

Asiakkaan ja hänen läheisten osallistuminen palvelutarpeen arviointiin

Palvelunkäyttäjät itse osallistuu aina häneen liittyvään palvelutarpeen arviointiin. Asiakasta kannustetaan ottamaan arviointiin mukaan hänen omaisiaan ja läheisiään. Päätöksen tästä tekee aina asiakas itse. Asiakasta tuetaan, kannustetaan ja autetaan yhteydenpidossa läheisiinsä. Arvioinnissa asiakasta kannustetaan ja tuetaan tuomaan itse esille oma näkemyksensä tarpeistaan ja toiveistaan. Omaohjaaja toimii asiakkaan etua valvomassa ja tukemassa muttei puhu hänen puolestaan. Itsemääräämisoikeutta tuetaan vahvasti ja asiakkaan osallisuutta oman elämänsä päätöksentekoon vahvistetaan. Jos asiakkaan tilanteessa/voinnissa tapahtuu äkillistä muutosta, omaohjaaja tai palveluvastaava ovat välittömästi yhteydessä asiakkaan hyvinvointialueen omatyöntekijään.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen Valkeakaarella

Kakspy Palvelut Oy:ssä kaikki toiminta perustuu kaikkien asiakkaiden kohdalla toipumisorientaatioajatteluun, jossa pyritään vahvistamaan asiakkaiden omaa päätöksentekoa koskien omaa elämää ja tuetaan sairaudesta riippumatonta osallisuutta.

Asiakkaan asumisen ja kuntoutumisen lähtökohtana on vapaaehtoisuus. Jokainen asiakas asuu omassa vuokra-asunnossaan. Asiakkaat voivat kalustaa ja sisustaa asuntonsa haluamallaan tavalla. Asiakasta sitoo kuitenkin huoneenvuokralainsäädäntö. Asuminen ja tuen tarpeet ja tavoitteet kirjataan toteuttamis- ja palvelusuunnitelmaan. Suunnitelman tekoon kutsutaan asiakkaan kuntoutumiseen liittyvät tahot ja läheiset asiakkaan halutessa. Kehitysvammaisenasiakkaan palvelusuunnitelmaan kirjataan aina hänen itsemääräämisoikeuttaan edistävät toimet.

Yksikölle on tehty IMO-suunnitelma jonka mukaan jokaisen asiakkaan kanssa käydään läpi hänen itsemääräämisoikeutensa ja tämä kirjataan hänen toteuttamis- ja palvelusuunnitelmaansa.

Yksilöllisesti huomioidaan asiakkaan tarvitsemia vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä, tilojen ja kalusteiden turvallisuutta, viihtyvyyttä, esteettömyyttä/käytettävyyttä, tarvittavia apuvälineitä ja henkilökohtaista apua. Näin pyritään varmistamaan asiakkaan mahdollisimman täysivaltainen osallisuus omaan arkeen ja päätöksentekoon.

Asiakkaille luodaan mahdollisuuksia tehdä omia valintoja ja päätöksiä antamalla tietoa eduista ja mahdollisista päätökseen liittyvistä riskeistä. Asiakkaiden vastuunoton harjoittelu mahdollistetaan (mm. rahan käyttö, lääkehoito, asiointi jne.) Myös epäonnistumiset ovat sallittuja. Periaatteena on, että asiakkaat saavat päättää mahdollisimman pitkälle omista asioistaan. Työyhteisössä käydään jatkuvaa keskustelua toiminnan etiikasta sekä asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta.

Asiakkailta on mahdollisuus osallistua asukkaista ja henkilökunnasta koostuvan yhteisön päätöksentekoon.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen Valkeakaassa

Kaikki Kakspy Palvelut Oy:n tarjoamat palvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen sekä siihen, että palvelunkäyttäjät ovat kykeneviä päättämään asioistaan. Henkilökunnan rooli on itsemääräämisoikeutta tukeva ja ohjaava.

Valkeakaassa on käytäntöjä (säännöt ja sopimukset) jotka rajoittavat palvelunkäyttäjän toimintavapautta mutta eivät ole varsinaisia pakkoja perusoikeuksien rajoittamisen mielessä. Toiminta- ja palvelusuunnitelmassa voidaan tarvittaessa sopia asiakkaan ja palvelunostajan kanssa valvotusta lääkkeenotosta potilasturvallisuuden vuoksi. Säännöillä ja sopimuksilla edistetään kuntoutumista ja ne ovat osa hoitoa. Niillä voidaan muun muassa kieltää päihteiden käyttöä, estää aggressiivista käytöstä ja sopia päihdetestauksista. Sääntöjen on oltava asiallisia ja tarkoituksenmukaisia ja soveltamisen pitää perustua yksilölliseen tilanteen harkintaan.

Toiminnallisia rajoituksia Valkeakaassa käytetään tarvittaessa, mutta ne perustuvat yhteiseen keskusteluun palvelunkäyttäjien kanssa ja niillä pyritään ehkäisemään esimerkiksi väkivaltatilanteet. Kyseessä on tällöin esimerkiksi asiakkaan kehottaminen menemään omaan asuntoon rauhoittumaan. Tällaisissa tilanteissa asiakkaan kanssa keskustellaan aina erikseen tilanteesta myös jälkeenpäin. Käytettävät rajoitteet voivat liittyä asiakkaiden päihteiden käyttöön ja päihteiden hallussapidon kieltoon asumisyksikön tiloissa

sekä tupakoinnin rajoittamiseen asumisyksikön tiloissa. Lääkehoitoa ei toteuteta päihetymistilan aikana.

Tupakointi on kielletty asunnoissa ja yksikön muissa sisätiloissa sekä ulkorappukäytävissä paloturvallisuussyistä sekä terveyssyistä. Mikäli asiakas haluaa tupakoida, on tupakoinnille osoitettu omat paikkansa.

Mikäli asiakkaan terveys ja turvallisuus uhkaa vaarantua ja vaarantaa muiden terveyttä/turvallisuutta, noudatetaan mielenterveyslain 8§ ja huolehditaan asiakkaan toimittamisesta/pääsystä hoidon tarpeen arviointiin.

Mikäli rajoittamiseen, pakottamiseen tai niihin johtaneisiin tapahtumiin liittyy väkivaltaa tai sen tunnetta kenenkään osapuolen kokemana tai mahdollisuutta siihen, asiasta täytetään sähköinen LähiTapiola-riskienhallintailmoitus, joka käsitellään erillisen ohjeistuksen mukaisesti.

[\(Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\), Vammaispalvelujen käsikirja\)](#).

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Valkeakaaren työ perustuu hyvään ja tasavertaiseen vuorovaikutukseen kaikkien siellä olevien henkilöiden kesken. Henkilökunnan vastuulla on vuorovaikutuksen tason ja hyvän keskusteluyhteyden ylläpitäminen. Matalalla kynnyksellä otetaan vuorovaikutuksen haasteet esille ja käydään yhdessä keskustelua ja tuetaan asialliseen ja kunnioittavaan käyttäytymiseen toista ihmistä kohtaan.

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

Työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan palveluvastaavalle, mikäli epäasiallista kohtelua epäillään tai asiakas on kertonut epäasiallisesta kohtelusta. Palveluvastaava käsittelee asian asianomaisten kesken mahdollisimman pian. Palveluvastaavan yhteystiedot ovat esillä yksikössä sekä julkisesti esimerkiksi internetsivuilla ja Valkeakaaren ilmoitustaululla olevassa esitteessä.

Sosiaaliamiehen tiedot ovat Valkeakaaren yhteisellä ilmoitustaululla. Siellä on myös asiakasmuistutuslomake, minkä avulla asiakas voi informoida tyytymättömyytensä saa-

maansa kohteluun tai palveluun toimintayksikössä. Asiaksmuistutus käsitellään yksikössä kahden viikon kuluessa vastaanottamisesta ja kuvataan kirjallisesti tarvittavat/tehtävät korjaustoimenpiteet. Kirjallinen vastine annetaan muistutuksen tehneelle henkilölle. Asiasta informoidaan palvelun ostajaa.

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai jokin vaaratilanne käsitellään ennalta sovitussa tapaamisessa jossa käsitellään tilanteeseen johtaneet syyt ja mahdolliset jatkotoimenpiteet. Mikäli tämä ei tyydytä jotakin asian osapuolta, ollaan yhteydessä tai pyydetään asiakasta tai omaista olemaan yhteydessä Kakspy Palvelut Oy:n johtoryhmän edustajaan tai palvelun ostajan edustajaan.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Valkeakaassa asiakas ja hänen läheisensä voivat vaikuttaa saamaansa palveluun kertomalla kokemuksistaan työntekijälle, yksikön palveluvastaavalle, palvelupäällikölle, kokemusasiantuntijalle tai sosiaaliasiamiehelle sekä Kakspy Palvelut Oy:n johdolle. Palautetta voi antaa suullisesti paikan päällä tai haluamaansa viestintäkanavaa hyödyntäen. Asiakaspalautetta kerätään suullisesti päivittäisessä toiminnassa ja viikottaisessa yhteisökokouksessa, missä asiakkaat pääsevät suunnittelemaan ja kehittämään yksikön toimintaa. Yhteisökokouksessa käsitellyt ja päätetyt asiat kirjataan pöytäkirjaan mikä säilytetään yhteisökokous-kansiossa jossa myös aikaisemmat pöytäkirjat ovat. Yhteisökoukuskansio on esillä Valkeakaaren olohuoneessa. Asiakastyytyväisyyskyselyitä toteutetaan säännöllisesti ja tarvittaessa. Omaisten palautetta saadaan myös asiakkaiden toteuttamissuunnitelmien yhteydessä.

Lähtökohtana on se, että toimipisteessä palautteeseen reagoidaan nopeasti ja esiin nousseet asiat käsitellään sekä toteutetaan tarvittavat toimenpiteet mahdollisimman pian. Palautteeseen tai kehittämisehdotuksiin kysytään asiakkaiden ja henkilökunnan mielipidettä ja pyritään keskustellen yhdessä päättämään, kuinka asian suhteen toimitaan. Palautteen pohjalta voidaan kehittää ja ottaa käytäntöön uusia toimintatapoja.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset teh-

dään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaan-
sa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus Valkeakaaren vas-
tuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hä-
nen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsitel-
tävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Muis-
tutuksen vastaanottaja, Kymenläänin hyvinvointialueen asiakkaat: Kymenläänin hyvin-
vointialueen kirjaamo, Kotkantie 41 D 9, 48210 Kotka

Palautteenannon yhteystiedot:

Anne Mäkelä, palveluvastaava

p.040 710 3244 s-posti: anne.makela@kakspy.com

Jari Peltola, palvelupäällikkö

p. 040 710 3203 s-posti: jari.peltola@kakspy.com

Virpi Asllani, kokemusasiantuntija

p. 045 111 7328 s-posti: virpi.asllani@outlook.com

Pirkko Haikara, sosiaali- ja potilasasiamies

p. 040 728 7313, s-posti: pirkko.haikara@socom.fi

Postiosoite: Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom

Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola www.socom.fi

Sosiaaliasiamiehen tehtävät

Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia, vaan hänen tehtävänsä on neu-
voa asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asia-
kasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia asiakkaan oi-
keuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaaliasiamies voi toimia myös asiakkaan ja
työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan.
Kuluttajaneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteissa.

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon **029 505 3050** (ma,ti,ke,pe klo 9-12, to,12-15) <https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/>

Puhelinpalveluun kannattaa jättää soittopyyntö, jolloin sinun ei tarvitse jäädä jonottamaan, vaan neuvoja soittaa takaisin. Puheluihin vastataan soittojärjestyksessä, joten neuvojan takaisinsoitto voi tulla nopeastikin. Soittopyyntöä ei ole mahdollista jättää salaisesta numerosta soittaessa.

Otathan asiaan liittyvät paperit valmiiksi esille, kun soitat kuluttajaneuvontaan.

Kaikki edellä mainitut asiat käsitellään aina toimipisteissä sekä Kakspy Palvelut Oy:n johtoryhmässä, joka vie asioita eteenpäin siten, että asia korjautuu toimipisteessä. Lisäksi kaikkia asianomaisia informoidaan asian käsittelystä kirjallisesti.

Kokemusasiantuntija toimii osana Kakspy Palvelut Oy:n laajennettua johtoryhmää ja edustaa siellä palvelunkäyttäjien ääntä. Kaikki yhteistyö kokemusasiantuntijoiden kanssa on luottamuksellista. Toiminnallaan kokemusasiantuntijat voivat vaikuttaa palvelunkäyttäjien osallisuuteen ja Kakspy Palvelut Oy:n toimintaan.

Tavoiteaika muistutuksen käsittelyyn toimipisteessä on kaksi viikkoa.

Omatyöntekijä

Valkeakaarella on jokaiselle asiakkaalle nimetty yksiköstä omaohjaaja. Lisäksi Kymenläänin hyvinvointialueelta sosiaalityössä on asiakkaille nimetty omatyöntekijä johon asiakkaan asioissa yksiköstä ollaan ns. ”matalalla kynnyksellä” yhteydessä mikäli siihen on tarvetta esimerkiksi asiakkaan voinnin muuttuessa . Omaohjaaja sekä omatyöntekijä osallistuvat asiakkaan asiakas- ja palvelusuunnitelmiin.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden toteuttamis- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, opiskeluun, työtoimintaan ja muuhun kuntouttavaan toimintaan. Seuranta tapahtuu jatkuvan arvioinnin menetelmillä ja se perustuu toteuttamissuunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin ja mittareihin. Seurannan tulokset kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Valkeakaassa toiminta perustuu toipumisorientaatio viitekehykseen. Toipumisorientaatio työskentelyyn (recovery oriented practice) pääperiaatteena on kohdentaa kuntoutumistyöskentelyn painopiste diagnoosikeskeisestä ajattelusta toimintakykyä edistävään työskentelyyn, jossa asiakkaan tarpeet ja voimavarat muodostavat lähtökohdan yksilöllisille kuntoutumisprosesseille. Työskentelyn tavoitteena on lisätä asiakkaan omia vaikuttamismahdollisuuksia sekä saada heidän elämässä aikaan muutoksia, jotka mahdollistavat omatoimisen elämän ja mahdollisimman täysipainoisen osallisuuden yhteiskunnassa. Työskentelyssä huomioidaan myös omaisten ja työntekijöiden hyvinvointi. Kuntoutumista edistävillä toiminnoilla pyritään mielenterveyden kohenemiseen, psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin kasvuun sekä elämänhallinnan paranemiseen. Kuntoutumista edistävissä toiminnassa lähdetään aina liikkeelle yksilön voimavaroista huomioiden kuitenkin aina olemassa olevat ongelmat ja hoidon tarve. Asiakkaan omaa vastuuta kuntoutumisesta korostetaan ja lisätään koko kuntoutumisprosessin ajan. Kognitiivisilla menetelmillä pyritään saamaan esteet, voimavarat, tulevaisuuden mahdollisuudet ja kehittämisaalueet näkyviksi. Työskentely on käytännönläheistä - uusia suhtautumis- ja toimintatapoja kokeillaan jokapäiväisessä elämässä. Valkeakaaren henkilökunnan rooli on neuvoa antava, tukeva ja ohjaava.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen Valkeakaassa:

Valkeakaassa asiakkaita kannustetaan liikunnan harrastamiseen. Yksilölliseen toteuttamissuunnitelmaan kirjataan tavoitteet ja keinot liikunnan, kulttuurin ja muun sosiaalisen harrastustoiminnan toteutumisen ja edistämisen osalta. Valkeakaassa toimii liikuntaryhmä, käydään ryhmissä tai yksin peleissä ja urheilutapahtumissa, miesten vertaisryhmä kokoontuu kerran kuukaudessa, tuolijumppa-hetki on kerran viikossa, osallistutaan aktiivisesti mielenterveysyhdistys Pohjatuulen toimintaan, vertaistoimintana perjantainen leffailta. Toisin sanoen tarjotaan mahdollisuuksia ja kannustetaan osallistumaan yksikön sisäisiin ja ulkopuolisiin tapahtumiin. Asiakkaita tiedotetaan muiden tahojen järjestämästä liikunta, kulttuuri ja harrastustoiminnasta. Asiakkaita autetaan lisätietojen selvittämisessä. Valkeakaareen tulee paikallinen sanomalehti, jossa on tietoa alueen toiminnasta ja tapahtumista. Asiakkaiden matkakuluihin osallistutaan tai tarjotaan yhteiskuljetus talon autolla. Yksikössä on käytössä myös yhteinen bussikortti. Tarvittaessa ohjaaja lähtee mukaan osallistumiskynnyksen madaltamiseksi. Yksikössä kannustetaan myös hyötyliikunnan harrastamiseen. Tapauskohtaisesti sovitaan rahallisesta avustamisesta tai autetaan rahoituksen järjestämisessä harrastustoiminnan toteutumiseksi. Yksi-

kössä on käytössä tietotekniset laitteet, joiden avulla musiikki- ja kulttuuritapahtumia voi seurata etäyhteydellä.

Valkeakaassa asiakkaiden toteuttamis- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, sosiaaliseen toimintaan ja yleisesti kuntouttavaan toimintaan. Seuranta tehdään päivittäisiin kirjauksiin perustuen toteuttamissuunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin ja mittareihin. Seurannan tulokset kirjataan asiakastietojärjestelmään väliarvioihin ja toteuttamis- ja palvelusuunnitelmiin sekä muille valmiille tai erikseen laadituille lomakkeille.

Ravitsemus

Valkeakaaren asumisyksikössä päiväohjelmaan kuuluu säännöllisinä aikoina tapahtuva ruokailu, jolloin henkilökunta ja kuntoutujat ruokailevat yhdessä. Tämä antaa mahdollisuuden mallioppimiseen, seurantaan sekä tarvittaessa ohjaukseen. Asiakkailla on mahdollisuus ruokailla myös kotona tai huolehtia ruokahuollostaan täysin tai osin itsenäisesti. Terveellisen aterian kokoamiseen käytetään esimerkkinä lautasmallia. Valkeakaassa henkilökunta ohjaa asiakasta terveelliseen ravitsemukseen.

Osana yksilöllisiä kuntoutumistavoitteita tuetaan asiakkaan ruoan valinta- ja valmistustaitoja ottamalla asiakkaat mukaan aterioiden suunnitteluun, hankintaan ja valmistamiseen. Tässä huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeus, uskonnollisuus ja eettinen vakaumus.

Koulutuksen, viestinnän ja ohjeiden avulla tuetaan henkilökunnan valmiuksia terveellisen ravitsemuksen edistämisessä ja toteuttamisessa.

Ruokatarvikkeet tilataan pääasiassa tukkuliikkeestä ja täydennetään alueen kaupoista tehdyin ostoksilla. Ruoat valmistetaan tukusta tai kaupoista hankituista raaka-aineista ja hyödynnetään puolivalmisteita. Lisäksi Valkeakaaren asiakkailla on viikossa kaksi ”omatoimiruoka päivää” jolloin he saavat lounaan ja päivällisen hinnan rahana itselleen ja käyvät kaupassa hankkimassa itselleen lounas ja päivällistarpeet. Tämä on tärkeä omatoimisuuteen, osallisuuteen ja ennen kaikkea itsemääräämisoikeuteen vaikuttava asia.

Uuden asiakkaan sisään kirjauksen yhteydessä selvitetään erityiset ruokavaliot ja kirjataan ne asiakastietojärjestelmään terveystiedot-lehdelle. Tiedot päivitetään, kun asiakkaan ruokavalioon tulee muutos. Ruokalista laadittaessa huomioidaan terveellisen ra-

vitsemuksen suositukset, mm. Valtion ravitsemusneuvottelukunnan ravitsemus- ja ruokasuositukset, riittävä energiansaanti sekä mahdolliset dieetit (esim. diabetes, autoimmuunisairaudet, sydän- ja verisuonisairaudet, ruoka-aineyleherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit, kihti, herkkävatsaisuus, keliakia.)

Valkeakaareissa asiakkaan ruoka-annoksen rakentamisessa ja ruoan /nesteiden saannissa seuranta on päivittäistä havainnointia. Tarpeen mukaan asiakasta ohjataan edellä mainituissa asioissa. Painon ja verenpaineen mittaukset tehdään kuukausittain. Riittävä nesteen saaminen esim. kesähelteillä on keskeinen huomioitava asia. Verensokerimittaukset toteutetaan diabeetikolla toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Yksilöllisesti voidaan tarpeen mukaan tehostaa ohjaamista ja seuranta. Tarvittaessa turvaututaan julkisen terveydenhuollon ammattilaisen apuun ja noudatetaan heidän antamia ohjeita.

Hygieniakäytännöt

Valkeakaareen on laadittu oma ohje hygieniakäytännöistä. Siinä määritellään siivous-, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevat käytännöt. Lisäksi asiakkaiden henkilökohtaiseen hygieniaan ohjataan yksilö- ja yhteisötasolla. Yksikkö varmistaa sen, että jokaisella sen asiakkaalla on käytössään riittävät pesuaineet ja varusteet hygienian ylläpitoon ja hoitoon. Asiakkaan omaohjaaja on tiiviisti mukana tämän hygienian ohjauksessa mikäli siihen on tarvetta.

Valkeakaaren siivous ja pyykkihuolto

Valkeakaareissa on laadittu siivoussuunnitelma jossa on määritelty siivousajankohdat ja tiheydet yksikön eri kohteisiin. Lisäksi suunnitelmassa on kerrottu asiakkaiden ja henkilökunnan vastuunjako eri siivoustehtävistä. Jokainen asiakas on vastuussa asuntonsa siivouksesta. Asunnot siivotaan sovitusti kerran viikossa sekä tarvittaessa. Asiakas saa ohjauksellista tukea Valkeakaaren työntekijältä mikäli hänellä on siihen tarvetta. Asiakkaat saavat tarvittaessa ohjauksellista tukea myös pyykkihuoltoonsa. Asiakkaat pesevät pääosin pyykkiä taloyhtiön pyykkituovalla, taloyhtiön koneella, omassa asunnossaan omalla pesukoneella tai tarvittaessa yksikön omassa pesukoneessa. Osalla asiakkaista on sovitut pyykinpesupäivät ja osa asiakkaista osaa arvioida pyykinpesun oman tarpeensa mukaan. Tehtävistä on sovittu myös asiakkaan kalenteriin tehtävään viikko-ohjelmaan joka käydään yhteisössä päivittäin läpi Valkeakaaren aamukokouksessa.

Valkeakaaren henkilökunta on suorittanut hygieniapassi-koulutuksen ja saanut perehdytyksen yksikön hygieniakäytännöistä. Siivouksen tason ja hygieniakäytäntöjen perehdyttäminen on osa yksikön perehdytysuunnitelmaa. Koronapandemian aikana siivouksen tasoon/tiheyteen on kiinnitetty erityistä huomiota ja siivouksesta on kirjattu osana hengitystieinfektioiden varautumissuunnitelmaa.

Infektioiden torjunta

Kakspy Palvelut Oy seuraa THL:n ja Kymenlaakson hyvinvointialueen ohjeistuksia rokotusohjelmista sekä muista toimenpiteistä epidemioiden ehkäisemiseksi ja ohjeistaa toimipisteitään toimimaan yleisten ohjeistusten ja suositusten mukaisesti. Kakspy Palvelut Oy:n korona-työryhmä on säännöllisesti ohjeistanut pandemian aikana yksiköitä antaen niille selkeitä toimintaohjeita ja neuvoja. Työntekijät huolehtivat siitä, että pesuaineita, desinfiointi- ja suojavälineitä on aina riittävästi saatavilla. Työntekijöillä ja asiakkailla on myös selkeä ohjeistus siitä miten ja kuinka usein yksikön paikkoja pestään ja desinfioidaan. Asiakkaita ohjeistetaan ja ohjataan niiden asianmukaiseen käyttöön. Infektio-oireinen ei vietä aikaa Valkeakaaren yhteisissä tiloissa ja hänen ruokahuoltonsa ja tarvitsemansa apu /tuki järjestetään hänen omaan asuntoonsa. Yksikössä kannustetaan asiakkaita ottamaan suositusten mukaiset rokotukset ja järjestää siihen mahdollisuuden yhdessä julkisen terveydenhuollon kanssa.

Kymenlaakson hyvinvointialueen yhtenä hygieniahoitajana toimii Katja Laine,

P. 040 4884741, s-posti; Katja.Laine@kymenhva.fi

Valkeakaareen on nimetty myös oma hygieniavastaava joka osallistuu hyvinvointialueen muiden hygieniavastaavien kanssa säännöllisesti palavereihin tuoden sieltä ajankohtaista tietoa ja toimintaohjeita joiden pohjalta tehdään yksikkökohtaisia toimintasuunnitelmia ja -ohjeita. Valkeakaaren hygieniavastaavana toimii sairaanhoitaja Päivikki Helin.

Terveyden- ja sairaanhoito

Terveyden edistämiseksi tehdään yhteistyötä kunnallisen terveydenhuollon kanssa. Ohjaajat seuraavat asiakkaiden terveydentilaa päivittäisten toimien yhteydessä ja kirjaavat havainnot käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään. Asiakkaiden ravitsemusta ja nesteen saantia seurataan ja tarvittaessa ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin. Sairauksien seurantaan liittyvistä seurantatutkimuksista huolehditaan ajallaan. Akuuttitilanteissa toimitaan nopeasti. Kuntouttavalla työotteella ylläpidetään asiakkaan toimintakykyä ja

ehkäistään mahdolliset liikkumattomuudesta aiheutuvat ongelmat sekä tuetaan ja edistetään psyykkistä hyvinvointia.

Valkeakaassa huomioidaan elinympäristön terveyttä ja oikeudenmukaisuutta tukevat vaikutukset terveydelle. Valkeakaaren yhteisöllisessä asumismuodossa pyritään vahvistamaan asiakkaan osallisuutta ja sosiaalista pääomaa antamalla mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäntilanteeseensa ja lähiympäristöönsä. Annettavalla ohjauksella ja neuvonnalla tuetaan kuntoutujaa terveellisten valintojen tekemisessä. Yksikön henkilökunnalla on velvollisuus antaa riittävää neuvontaa ja ohjausta asiakkaan pääsemiseksi terveyden- ja sairaanhoidon pariin ja yhdessä asiakkaan kanssa noudatettava saatuja ohjeistuksia sairauden hoidosta. Kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa henkilökunta auttaa ja varmistaa asiakkaan pääsyn tarvittavan hoidon piiriin. Yöaikaan henkilökuntaa ei ole yksikössä paikalla. Asiakkaita on ohjeistettu soittamaan Kakspy Palvelut Oy:n ympärivuorokautiseen yksikkö Kuuskaareen, Kotkan Karhulassa ja/tai olemaan yhteydessä Kakspy Palvelut Oy:n palvelupäällikköön tai toimitusjohtajaan. Puhelin numerot ovat toimiston ovesa. Myös 112 numeron tarkoituksen mukaista käyttöä on opeteltu etenkin akuuteimmissa tilanteissa.

Asiakkaiden suun terveydenhoito huomioidaan osana yksilöllistä ja kokonaisvaltaista toteuttamissuunnitelmaa. Ohjaajat tuovat toteuttamissuunnitelmassa esille suun hoidon tärkeyttä, auttavat asiakasta pääsemään säännöllisesti hammashoidon piiriin ja tukevat päivittäisohjauksessa asiakkaita suun hoitoon sitoutumisessa. Valkeakaassa pyritään varmistamaan suun terveys terveellisten ruokailutottumusten, hyvän suuhygienian ja päihteettömyyden turvin. Ammattihenkilöstö tekee yhteistyötä suun terveydenhuollon asiantuntijoiden kanssa ja järjestää asiakkaille ohjausta, neuvontaa ja tiedotusta suun hoitoon liittyvissä asioissa.

Äkillisissä kuolemantapauksissa yksikössä toimitaan yleisten toimintakäytäntöjen mukaan, kutsuen terveydenhuoltohenkilöstöä (ambulanssi) sekä poliisi paikalle. Henkilökunnan läsnäoloaikojen ulkopuolella asiakkaat ottavat yhteyttä yleiseen hätänumeroon ja toimivat saatujen ohjeiden mukaan. Kuolemantapauksissa ollaan myös aina osakeyhtiön johtoon yhteydessä.

Valkeakaassa vastuu asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta

Valkeakaassa koko henkilöstö on vastuussa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta sekä hoitoon ohjauksesta. Yksikköön on nimetty lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Yksikön somaattisen puolen lääkäriä toimii Kymenlaakson hyvinvointialueen ostama Terveystalon lääkäripalvelu 1.8.2021 alkaen. Nimetty vastuulääkäri on tavoitettavissa 1 x viikossa etäkierrolla puhelimitse ja tarvittaessa lähikierrolla kuten asiakkaan tulo- ja vuositarkastuksissa. Akuuteissa tilanteissa lääkärin kiirekonsultaatio on myös mahdollinen. Myös Arvi-hoitajan kanssa tehtävä yhteistyö on mahdollista. Mielenterveys- ja päihdepalvelut tulevat psykiatrisen poliklinikan kautta jossa asiakkaille on nimetty omahoitaja sekä hoitava lääkäri. Asiakkaan käyntitiheys psykiatrisen poliklinikalla arvioidaan yksilökohtaisesti hoitoneuvottelussa.

Valkeakaaren henkilökunnalla on velvollisuus antaa riittävää neuvontaa ja ohjausta sekä tarvittaessa saattoapua asiakkaan pääsemiseksi terveyden- ja sairaanhoidon pariin sekä asiakkaan kanssa yhdessä noudatettava saatuja ohjeistuksia sairaudenhoidosta. Henkilökunta havainnoi asiakkaiden vointia tehden niiden pohjalta tarvittavia johtopäätöksiä sekä toimintasuunnitelmia sen mukaan. Asiakkaita tuetaan huomioimaan itsenäisesti oman vointinsa muutokset, asioita nostetaan esille ja ohjataan havainnoinnissa sekä itsehoitossa. Yksikön sekä asiakkaan omaan kalenteriin merkataan esimerkiksi laboratorio- sekä muut sairaanhoidolliset tutkimukset. Valkeakaassa on asiakkaiden ja henkilökunnan saatavilla ajantasaiset tiedot asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon vastuutahoista. Asiakkaiden saatavilla on yöajan akuuttitilanteita varten yhteystiedot yleiseen hätänumeroon, Kakspy Palvelut Oy:n johtoon sekä tehostetun palveluasumisen yksikkö Kuuskaareen Kotkan Karhulassa.

Lääkehoito

Valkeakaaren lääkehoitosuunnitelma on laadittu Kymenlaakson hyvinvointialueen vaatimusten mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään lääkehoitovastaavan johdolla tarvittaessa mutta vähintään vuosittain. Seuranta määritellään lääkehoitosuunnitelmasa.

Päivityksen yhteydessä uusi lääkehoitosuunnitelma lähetetään ensin Kymenlaakson hyvinvointialueen ylihoitajalle alustavaa tarkastusta varten ja sen jälkeen mikäli korjattavaa ei ilmene, lääkehoitosuunnitelma lähetetään nimetylle vastaanottopalveluiden yli-

lääkärille. Lääkärin allekirjoituksella hyväksytty lääkehoitosuunnitelma tallennetaan PSOP -järjestelmään sekä yksikön lääkehoitokansioon. Lääkehoidon ajantasaisuudesta vastaa nimetty lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja Päivikki Helin ja palveluvastaava Anne Mäkelä.

Lääkehoidon vastuu

Valkeakaaren lääkehoidosta vastaa sairaanhoitaja yhdessä palveluvastaavan kanssa lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuudesta ja ylläpidosta. Päävastuu lääkehoidosta on hoitavilla lääkäreillä yhteistyössä yksikön sairaanhoitajien kanssa. Valkeakaaren sairaanhoitajat toimivat lääkehoidon vastaavina henkilöstön lääkenäyttöjen vastaanottajina.

Valkeakaaren työntekijöillä itsellään on vastuu oman osaamisen ylläpidosta ja tarpeenmukaisesta päivittämisestä. Lääkehoidon tentit suoritetaan yksikössä kolmen vuoden välein. Niiden suorittamisen aikataulusta vastaa Valkeakaaren palveluvastaava yhdessä lääkehoitovastaavan ja työntekijöiden kanssa. Työntekijöillä on itsellään vastuu seurata tenttien suorittamisen aikataulua.

Koko Valkeakaaren henkilökunta on vastuussa asiakkaiden lääkehoidon vaikuttavuuden seurannasta ja siihen liittyvien huomioiden ja muutosten kirjaamisesta potilastietojärjestelmään. Mahdolliset lääkehoidon poikkeamat tehdään LähiTapiolan riskienhallintajärjestelmä Riskipulssiin ja niitä seurataan yksikössä ja koko organisaatiossa sovitun prosessin mukaisesti.

Kakspy Palvelut Oy:llä on nimetty lääkehoidosta vastaavien työntekijöiden työryhmä. Työryhmä kokoontuu vähintään kaksi kertaa vuodessa kehittämään ja päivittämään lääkehoitoon liittyviä asioita. Kokouksessa tehtäviä parannusehdotuksia ja päätöksiä tuodaan yksiköihin ja jalkautetaan siellä käytännön toimiin.

Monialainen yhteistyö

Asiakkaat ohjautuvat Valkeakaareen etupäässä Kymenlaakson hyvinvointialueen asiakas- ja palveluohjauksen kautta. Yksilöllinen toteuttamis- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä ja tapaamisiin kutsutaan kaikki tarvittavat tahot palvelukokonaisuuden toimivuuden varmistamiseksi. Tapaamisissa sovitaan yhteistyö käytännöt. Keskeisiä yhteistyötahoja ovat asiakkaan mahdollisen lähipiirin lisäksi, sosiaalipuolen omatyöntekijä, psykiatrian poliklinikan omahoitaja/lääkäri, yksikön lääkäri ja edunvalvoja sekä mahdolliset muut tahot. Huolellinen ja tarkka kirjaaminen asiakastietojärjestelmään takaa osal-

taan hyvän tiedonkulun. Yhteistyö perustuu asiakkaan suostumukseen tietojen välittämisestä ja yhteistyöstä. Tämä suostumus kirjataan asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmään. Sähköisen yhteistyön mahdollistaa turvapistijärjestelmä. Sekä asiakkaalla että työntekijöillä on tiedossa asiakkaan oma sosiaalihuollon omatyöntekijä, joka vastaa asiakkaan palvelun oikeellisuudesta ja tarpeenmukaisuudesta. Yhteydenpito tapahtuu niin, että asiakkaalla on vähintään tieto tästä, mieluiten kuitenkin yhdessä asiakkaan kanssa. Valkeakaari on sitoutunut sosiaalihuollon omatyöntekijän tiedottamiseen asiakkaan tilanteen tai voinnin muutoksista.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Valkeakaarella on erillinen turvallisuussuunnitelma, jossa on toimintaohjeet. Lisäksi kiinteistöllä on oma palo- ja pelastussuunnitelma. Paloviranomaisen kanssa on sovittu tarkastuskäynnit erikseen. Riskitilanteet kirjataan LähiTapiola - riskienhallintajärjestelmään.

Asiakkaille ja henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti ja tarpeen mukaan palo- ja pelastusharjoituksia.

Valkeakaaren turvallisuudesta vastaa koko henkilöstö yhdessä palveluvastaavan kanssa. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä paloviranomaisten kanssa turvallisuuden takaamiseksi. Ohjaajien osaamista pidetään yllä ja sitä seurataan Kakspy Palvelut Oy:n työsuojeluorganisaation ja yksikön palveluvastaavan toimesta.

Kiinteistön omistajan kanssa (Kouvolan Asunnot Oy) ollaan kiinteästi yhteydessä havaittaessa kiinteistössä esimerkiksi turvallisuusuhkia tai puutteita. Esimerkkinä seuraava; kiinteistön maan tasalla oleviin kolmeen huoneistoon tehtiin kohonneiden radon pitoisuuksien takia tarpeelliset korjaukset ja seuraavissa mittauksissa 15.11.2022 todettiin radon arvojen olevan sallituissa rajoissa. Täten todettiin etteivät pitoisuudet aiheuta terveydellistä haittaa huoneistoissa asuville asiakkaille.

Kiinteistöhuolto vastaa Valkeakaaren kiinteistön kulkuväylien ja piha-alueen kunnossa pidosta. Viat ja korjauspyynnöt tehdään viipymättä puhelimitse tai tarvittaessa sähköisesti. Myös asiakkaita on ohjeistettu ottamaan tarvittaessa yhteyttä kiinteistöhuoltoon.

Kakspy Palvelut Oy:llä on oma varautumissuunnitelma ja toiminnan keskeytysvakuutus tilanteita varten, jolloin toimintayksikön toiminta tulipalon, sähköhäiriöiden, vesivahinkojen tms. johdosta ei voi jatkua nykyisissä toimitiloissa.

Kakspy Palvelut Oy:llä on nimetty työsuojeluorganisaatio, joka kehittää ja valvoo työsuojelua yhdessä palveluyksiköiden kanssa.

Valkeakaassa tehdään edunvalvonnan kanssa tiivistä yhteistyötä. Usealla asiakkaalla on edunvalvonta. Myös edunvalvonnan hakuprosessi uuden edunvalvojan hankkimiseksi on Valkeakaassa tuttua toimintaa.

Valkeakaaren henkilöstö

Valkeakaassa on sopimusten mukainen henkilöstömitoitus 0,3 työntekijää asiakasta kohden. Palveluvastaavan työstä 50% on hallinnollisia tehtäviä ja 50% asiakastyötä.

28.04.2023 Valkeakaassa työskentelee sairaanhoitajia (2), sosionomi (1), mielenterveyshoitaja (1) ja lähihoitaja (1).

Eri ammattiryhmien edustuksella varmistetaan moniammatillisuuden toteutuminen ja hyödyntäminen asiakkaan kuntoutumisen tukemisessa.

Sijaisten käytön periaatteet

Sairauspoissaolojen ja muiden työvapaiden osalta palveluvastaava arvioi yksikkönsä sijaistamisen tarpeen. Valkeakaassa noudatetaan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta. Lyhyet poissaolot voidaan sijaistaa vakituisen henkilökunnan joustavalla työvuorosunnittelulla ja työvuorojen vaihdoilla. Pidempien poissaolojen sekä vuosilomien osalta palveluvastaava ja palvelupäällikkö arvioivat kuinka riittävä ja vaadittava henkilöstömitoitus turvataan. Valkeakaassa on käytössä tutut sijaiset. Valkeakaareen ohjautuu sijaiseksi yleensä ensin oltuaan yksikössä opiskelijana.

Valkeakaaren vuosilomasuunnittelu tehdään kesälomien osalta 31.3. mennessä ja talvilomien osalta 30.9. mennessä. Palveluvastaava vastaa tasapuolisesta lomasuunnittelusta. Valkeakaassa on käytössä kiertävä lomasuunnittelu. Palveluvastaava toimittaa vuosilomasuunnitelman Kakspy Palvelut Oy:n henkilöstöasioista vastaavalle. Lomakierto koskee kesälomia sekä irtopyhiä. Valkeakaassa lomankierto on laadittu oma taulukko mikä on työvuorokansiossa. Taulukkoa päivitetään tarpeen mukaan.

Valkeakaassa henkilöstömitoitus ja työvuorosuunnittelu määräytyy annettujen suositusten, sopimusten ja käytännön toiminnan pohjalta. Palveluvastaava vastaa Valkeakaaren henkilöstön käytöstä sekä työvuoro- ja lomasuunnittelusta. Työvuorosuunnittelussa on käytössä sähköinen työvuoro-ohjelma mikä on myös toteutuneiden tuntien osalta yhteydessä palkanlaskentaan.

Valkeakaaren palveluvastaava organisoii ja suunnittelee lähiesimies tehtävät. Hän huolehtii siitä priorisoimalla asioiden hoitoa. Etukäteen tiedossa olevat tapaamiset, kokoukset, koulutukset ja työnohjaukset huomioidaan jo työvuorosuunnittelussa tai jälkikäteen joustavalla vuorojen vaihdoilla. Valkeakaassa palveluvastaavan työaika on arkisin klo 8-16 (yksi iltavuoro viikossa mahdollinen klo 12-20). Palveluvastaavan työstä puolet on hallinnollista työskentelyä ja puolet asiakastyötä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Valkeakaaren palveluvastaava ja Kakspy:n palvelupäällikkö rekrytoivat yhdessä yksikön uudet, vakituiset työntekijät. Rekrytoinnit ovat julkisia TE-palveluiden kautta tehtyjä. Sijaisten ja lyhyempi aikaisten työsuhteiden rekrytoinnit hoitaa palveluvastaava yksin. Henkilökunnan rekrytoinnissa tärkeää on sitoutuminen työnantajan arvopohjaan. Lisäksi uusille rekrytoitaville työntekijöille on tärkeää rokotemyönteisyys sekä työntekijän on huolehdittava lain vaatimasta rokotesuojasta. Rekrytoinnin yhteydessä tarkistetaan hakijan koulutodistukset ja rekisteritiedot. Henkilöstörakenteessa huomioidaan erityisesti henkilöstön sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillinen osaaminen. Henkilöstön kelpoisuudesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksesta. Työsopimus laaditaan aina kirjallisesti. Valkeakaaren rekrytoinnissa painotetaan toipumisorientaatio viitekehyksen mukaista ajattelua ja toimintaa. Rekrytointiperiaatteista tiedotetaan avoimesti hakijoille ja työyhteisönjäsenille.

Valkeakaaren asiakaskohderyhmänä ovat täysi-ikäiset asiakkaat. Työntekijöiden soveltuvuus, ammatillisuus ja luotettavuus varmistetaan, opiskelu- ja työtodistuksilla sekä haastattelulla. Hakemuksista sekä haastattelussa arvioidaan hakijoiden kielitaito. Rekisteritiedot tarkastetaan Valviran ylläpitämästä Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä Julkiterhikistä. Valitulla, uudella työntekijällä on puolen vuoden koeaika.

Henkilökunnan, uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttäminen on palveluvastaavan ja/tai hänen osoittamansa työntekijän vastuulla. Palveluvastaava nimeää jokaiselle perehdyttäjän työn eri osa-alueille perehdytyslomakkeen mukaisesti. Lääkehoidon perehdyttämisestä vastaa lääkehoidosta vastuussa oleva sairaanhoitaja. Lääkehoidon perehdyttämisessä on käytössä Kymenlaakson hyvinvointialueen ohjeistamana lääkenäyttöprosessi sekä siihen liittyvä lääkenäyttökaavake. Käytössä on perehdytysohjelma ja -lomake, jonka avulla perehdyttämisen toteutuminen varmistetaan. Kakspy Palvelut Oy:n palvelupäällikkö vastaa toimintakäytännöissä ja ohjeistuksissa tapahtuvien muutosten tiedottamisesta palveluvastaaville ja nämä edelleen henkilökunnalle. Ajankohtaiset asiat käsitellään Valkeakaaren henkilöstöpalavereissa joista tehdään muistio. Täydennyskoulutustarve arvioidaan lähtökohtaisesti yksittäisen työntekijän tarpeista, mutta tarvittaessa järjestetään koulutusta koko henkilökunnalle.

Jokainen Valkeakaaren tuleva uusi työntekijä tai opiskelija on velvollinen perehtymään yksikön omavalvontasuunnitelmaan. Heidän tulee lukea omavalvontasuunnitelma ja kertoa sen jälkeen palveluvastaavalle kun ovat sen tehneet. Tämän pohjalta voidaan käydä vielä keskustelua mahdollisesti suunnitelmasta heränneisiin kysymyksiin.

Valkeakaareissa henkilöstön hyvinvoinnista huolehditaan monin eri tavoin. Palveluvastaava on paljon läsnä asiakastyössä ja tuntee/tietää yksikön ja työntekijöiden haasteet sekä toimintatavat reagoiden niihin tarvittaessa. Organisaation hierarkia on matala ja johto on hyvin tavoitettavissa sekä läsnä tarpeen mukaan.

Valkeakaareissa on henkilökunnan osaamista ja työhyvinvointia tukevia käytäntöjä kuten kehityskeskustelut, työnohjaus, täydennyskoulutus, tyhy-toiminta, työnantajan mahdollistama ”tunnin liikunta viikossa” -työajalla, laajat työterveyshuollon palvelut sekä Kakspy Palvelut Oy:n työsuojeluorganisaation määrittelemä toiminta.

Palveluvastaavien hyvinvoinnista ja työssä jaksamisesta huolehditaan vastaavin keinoin. Palveluvastaavien keskinäinen työkokous-tapaaminen on joka toinen kuukausi kuten organisaation laajennettu johtoryhmäkin johon palveluvastaavat myös kuuluvat. Palveluvastaavien esimies on palvelupäällikkö jonka kanssa palveluvastaavat voivat olla tarvittaessa myös yhteydessä ja sopia keskinäisiä tapaamisia.

Kuvaus Valkeakaaren henkilöstön täydennyskoulutuksesta

Valkeakaaren työntekijät osallistuvat ammatillista osaamista ylläpitävään täydennyskoulutukseen sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön sosiaalihuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta antaman suosituksen (STM, 2006) mukaisesti, vähintään 3 päivää vuosittain. Koulutustoiminnassa suositetaan pidempikestoisia menetelmäkoulutuksia ja pyritään siihen, että samaan koulutussisältöön osallistuisi useampi työntekijä.

Työntekijöiden koulutusten sisältöjä ja kestoja määritellään seuraavin keinoin:

1. Lähiesimiehen kanssa käytävä henkilökohtainen kehityskeskustelu, jossa työntekijällä on mahdollisuus tuoda esille ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja kehittämiseen tähtäviä koulutustarpeita ja -toiveitaan.
2. Yrityksen strategia ja sisällölliset kehittämistarpeet
3. Kansalliset suositukset ja sieltä nousevat osaamisen kehittämisen tarpeet
4. Yhteistyökumppaneilta saatu palaute ja alueellinen kehittäminen
5. Sisäisen kehittämistyön tai tyytyväisyyskyselyn tuloksena saatu palaute tai osoitettu tarve.

Toimitilat

Valkeakaaren yksikkö on vuokrannut Kouvolan Asunnot Oy:n omistamasta kiinteistöstä 18 asuntoa joista kaksi asuntoa on yhdistetty Valkeakaaren yhteisiksi tiloiksi jossa on myös yksikön yhteinen keittiö ja kaksi toimistoa. Lisäksi on yksi kolmio jossa on henkilökunnan sosiaaliset tilat, neuvotteluhuone ja kaksi toimistohuonetta. Loput huoneistosta ja kaantuvat seuraavasti:

Ensimmäisessä kerroksessa on 3 yksiötä ja 1 kaksio, toisessa ja kolmannessa kerroksessa on 2 yksiötä, 5 kaksiota ja 8 kolmiota. Asiakkaat voivat käyttää kaikkia yhteisiä tiloja paitsi toimistoja jos ohjaajia ei ole paikalla tai muita henkilökunnan sosiaalisia tiloja. Talossa on yhteinen pesutupa ja kuivaushuone, sauna sekä asuntokohtaiset häkkivarastot. Kaikki tilat ovat asiakkaiden käytössä.

Jokaisella asiakkaalla on oma lukittava vuokra-asunto, jonne hänellä on avain/vapaa kulku. palvelunkäyttäjän huone on aina hänen yksityiskäytössään eikä sinne saa mennä ilman asiakkaan lupaa. Myös soluasunnoissa asiakkaalla on oma huone. Keittiö, wc/suihkutilat ovat yhteisiä huoneistossa mahdollisesti asuvien muiden palvelunkäyttäjien kanssa. Asunnon käyttöä ja siistinä pitämistä määrittävät samat vuokralaisen vastuut

kuten yleensäkin vuokra-asumisessa. Toimistotiloja käyttävät henkilökunta sekä asiakkaat henkilökunnan läsnä ollessa.

Palvelunkäyttäjien omaisten vierailut ovat toivottavia ja vapaasti palvelunkäyttäjien sovittavissa. Mahdolliset yöpymiset tulee suunnitella etukäteen ja ne toteutuvat palvelunkäyttäjän asunnossa. Korona-aikana vierailuissa on menty terveysturvallisuus edellä.

Valkeakaassa ei ole kulunvalvontaa eikä asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja käytössä.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Mikäli Valkeakaassa olevalla asiakkaalla ilmenee tarvetta hankkia jonkinlaisia terveydenhuollon apuvälineitä tai laitteita, huolehtii asiakkaan vastuuhjaaja tai hänen varahenkilönsä yhdessä asiakkaan kanssa niiden hankkimisesta ja ohjaa asiakasta tarpeen mukaan niiden huollossa. Asiakas lainaa apuvälineet Kymenlaakson hyvinvointialueen apuvälinelainaamosta. Asiakas on itse henkilöstön tuella vastuussa välineiden ja laitteiden kunnon seurannasta ja huoltoon toimittamisesta. Apuvälineet huolletaan apuvälineyksikössä. Käytön ohjauksesta vastaa fysioterapian henkilöstö tai laitteen toimittaja. Tarvittaessa ohjaaja osallistuu laitteen toimittajan tai fysioterapian ohjaukseen seuraten ja auttaen asiakasta apuvälineen käytön opettelussa.

Valkeakaassa on yleisesti ottaen käytössä ns. kotikäyttötarpeeseen vastaavia laitteita kuten verenpaine- ja kuumemittareita sekä haava- ja ensiapuvälineitä. Laitteiden osalta noudatetaan LähiTapiolan -riskienhallinnan ilmoituskäytäntöä.

Yksikössä on tehty lääkinnällisten laitteiden omavalvontasuunnitelma mikä on osana lääkehoidon suunnitelmaa.

Valkeakaassa käytössä oleva sähköinen LähiTapiolan riskienhallintamenetelmä auttaa vaaratilanteiden ja niiden uhkien hallinnassa. Menetelmän avulla henkilöstö osallistuu turvallisuuden kehittämiseen ilmoittamalla havaitsemistaan turvallisuuspuutteista ja vaaratilanteista vaivattomasti. Ilmoituksen käsittelee palveluvastaava ja niistä menee tieto myös työsuojeluorganisaatioon. Ilmoitukset käsitellään kuukausittain henkilökunta-palavereissa ja akuuteissa tapauksissa heti.

Valkeakaassa terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavat;

Palveluvastaava Anne Mäkelä p. 040 710 3244 anne.makela@kakspy.com

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Tietojärjestelmien käyttöön osallistuvat henkilöt täyttävät salassapitosopimuksen ja sitoutuvat noudattamaan asiakirjasalaisuutta sekä saman lain 15§:ssa säädettyä vaitiolovelvollisuutta ja hyväksikäyttökieltoa niiden tietojen osalta jotka on saanut toimiessaan Kakspy Palvelut Oy:ssä. Tämän jälkeen työntekijä saa perehdytyksen käytössä olevien tietojärjestelmien käyttöön ensimmäisenä työpäivänä. Palveluvastaava luo/tilaa työntekijälle asiakastietojärjestelmästä riippuen tunnukset. Perehdyttäjänä toimii erikseen nimetty henkilö, yleensä palveluvastaava, joka myös vastaa siitä että perehdytys toteutuu. Myös kukin työntekijä on itse vastuussa siitä, että saa riittävän perehdytyksen.

Kirjaamisen käytännöt on sovittu yhteisesti ja niitä käydään läpi säännöllisesti henkilökuntapalavereissa sekä muutenkin arjen eri tilanteissa. Ohjaajan vastuulla ja työnkuvaan kuuluu ajantasainen kirjaaminen ja kirjausten seuranta. Kirjaukset pyritään tekemään viipymättä, vähintään kuitenkin työvuoron aikana.

Valkeakaassa huolehditaan siitä että kirjaamiseen varattuja työpisteitä ja tietokoneita on riittävästi. Jokaisen työntekijän vastuulla on suunnitella omat työnsä niin, että kirjaamiseen jää riittävästi aikaa. Jokaisesta asiakkaasta tulee olla vähintään yksi kirjaus päivän aikana sekä tarpeen niin vaatiessa myös useampikin kirjaus. Kirjauksen tulee olla asiallista, ammatillista ja rakenteellista. Työvuoroihin suunnitellaan sopimuksen mukaiset vahvuudet ohjaten eniten työvoimaa ajankohtiin, missä työtehtäviä on eniten.

Valkeakaaren yksikössä on käytössä Sofia-asiakastietojärjestelmä. Muutamalla ns. intervalliasiakkaalla kirjaukset tehdään terveys Life Care-järjestelmään.

Valkeakaassa ei asiakkaiden asioista puhuta yleisissä tiloissa muiden asiakkaiden kuullen. Tietojärjestelmiin ja tietokoneille pääsee kirjautumaan vain salasanoin. Henkilökunnan tietokoneet ovat tai säilytetään lukituissa toimisto tiloissa. Kirjausten jälkeen on asiakastietojärjestelmästä kirjauduttava aina ulos. On myös varmistettava se ettei mahdolliset ulkopuoliset/toiset asiakkaat samassa tilassa ollessaan näe päätteeltä kenenkään toisen asiakkaan tietoja.

Valkeakaassa on käytössä salattu sähköposti jota käytetään kaikkien asiakastietojen lähettämiseen.

Valkeakaaren henkilökunnan ja uusien työntekijöiden perehdyttäminen on palveluvastaavan vastuulla. Perehdyttämisen yhtenä apuvälineenä on oma perehdytysohjelma- ja kaavake, jonka avulla perehdyttämisen toteutuminen varmistetaan. Palvelupäällikkö vastaa toimintakäytännöissä ja ohjeistuksissa tapahtuvien muutosten tiedottamisesta oman vastuualueensa palveluvastaaville ja edelleen henkilökunnalle. Ajankohtaiset asiat käsitellään yksiköiden henkilökuntapalavereissa, joista tehdään muistio. Täydennyskoulutustarve arvioidaan lähtökohtaisesti yksittäisen työntekijän tarpeista, mutta tarvittaessa järjestetään koulutusta koko henkilökunnalle.

Tietosuojavastaava;

Jari Peltola, palvelupäällikkö, Kymenlaaksonkatu 20 D 136, 48100 Kotka

+358 40 710 3203, jari.peltola@kakspy.com

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Riskien hallinnan auditointi yhdessä työryhmän kanssa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 21.04.2023

Allekirjoitus Palveluvastaava Anne Mäkelä

Liite 1.

1. ILMOITUS ASIAKKAAN EPÄASIALLISESTA 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