

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	4
1.1.	Toimitilat ja ympäristö	4
1.2.	Teknologiset ratkaisut	5
1.3.	Toimintalupatiedot	6
2.	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	7
2.1.	Vuoksenkaaren toiminta-ajatus.....	7
2.2.	Vuoksenkaaren arvot	7
2.3.	Toimintaperiaatteet.....	8
3.	OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	9
3.1.	Riskienhallinta.....	9
3.2.	Ilmoitusvelvollisuus.....	10
3.3.	Vuoksenkaaren asiakkaiden ja omaisten mahdollisuudet tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.....	12
3.4.	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen Vuoksenkaarella:.....	13
3.5.	Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano	14
4.	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	14
4.1.	Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt	14
4.2.	Omavalvontasuunnitelman seuranta	15
4.3.	Omavalvontasuunnitelman julkisuus	15
5.	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	15
5.1.	Palvelutarpeen arviointi	15
5.2.	Palvelujen toteuttamissuunnitelma	16
5.3.	Asiakkaan kohtelu ja Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	17
5.4.	Asiakkaan asiallinen kohtelu	19
5.5.	Asiakkaan ja omaisen osallisuus omavalvonnan kehittämiseen	20
5.5.1.	Asiakaspalaute	20

5.5.2.	Palautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä.....	21
5.6.	Asiakkaan oikeusturva.....	21
5.6.1.	Muistutuksen vastaanottaja	21
5.6.2.	Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan palvelut sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:	21
5.6.3.	Kuluttajaneuvonta	22
6.	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	22
6.1.	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	22
6.2.	Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminta.....	23
6.3.	Ravitsemus.....	23
6.4.	Hygieniakäytännöt	24
6.5.	Terveyden- ja sairaanhoidon järjestäminen	25
6.5.1.	Kiireellinen sairaanhoito	25
6.5.2.	Kiireetön sairaanhoito.....	25
6.6.	Lääkehoito	26
6.7.	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	26
6.7.1.	Lääkinnälliset laitteet.....	26
6.7.2.	Apuvälineet	27
6.8.	Monialainen yhteistyö	27
7.	ASIAKASTURVALLISUUS	27
7.1.	Asiakasturvallisuuden kehittäminen ja yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	27
7.2.	Henkilöstö.....	28
7.2.1.	Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys	28
7.2.2.	Sijaisten käytön periaatteet	29
7.2.3.	Vastuuhenkilöiden ja lähiesimiesten tehtävien organisointi	29
7.2.4.	Riittävän tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrän varmistaminen.....	29
7.2.5.	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	29
7.2.6.	Henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttäminen.....	30
7.2.7.	Henkilökunnan täydennyskoulutus	30
8.	ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	31
8.1.	Asiakastyön kirjaaminen	31
8.2.	Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvän perehdytyksen ja täydennyskoulutuksen järjestäminen	31

8.3. Tietoturva.....	32
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	33
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	33

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja: Kakspy Palvelut Oy

Y-tunnus 2852255-6

Kunta: Kotka

Toimintayksikkö:

Vuoksenkaari

Hyvinvointialueen nimi: Etelä-Karjalan hyvinvointialue (EKHVA)

Yksikön Sote-alueen nimi: HYKS

Palvelu: Yhteisöllinen asuminen ja tuettu asuminen

Katuosoite: Pappilanpolku 1 B1

Postinumero ja postitoimipaikka: 55120 Imatra

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Asumispalvelut/Tukiasuminen - Mielenterveyskuntoutajat: 5 asiakaspaikkaa

Asumispalvelut/Palveluasuminen - päihdekuntoutajat: 1 asiakaspaikka

Asumispalvelut/Palveluasuminen - mielenterveyskuntoutajat: 10 asiakaspaikkaa

Asumispalvelut/Palveluasuminen - kehitysvammaiset: 3 asiakaspaikkaa

Asumispalvelut/Palveluasuminen - muut vammaiset: 4 asiakaspaikkaa

Huom. Palveluasuminen=yhteisöllinen asuminen

Esihenkilö: Palveluvastaava Juha Lindeman

Puhelin 040 7103 249

Sähköposti juha.lindeman@kakspy.com

1.1. Toimitilat ja ympäristö

Toimitilat

Vuoksenkaarella on 18 vuokra-asuntoa osoitteissa pappilanpolku 1A-B. Yksiköllä on vuokrattavana 13 huoneistoa, joista 5 on kahden huoneen soluasuntoja ja 8 on yksiöitä. Vuoksenkaarella on asukkaiden yhteiskäytössä olevat olohuone ja keittiö/ruokailutila. Asukkaiden käytössä olevat pesutupa ja kuivaushuone sijaitsevat Pappilanpolku 1 C kellaritiloissa.

Yksiköllä on kaksi toimistoa. Yläkerran toimiston (Huoneisto B8) yhteydessä ovat henkilökunnan sosiaalitulat. Alakerran toimistoon (Huoneisto B1) on kulku asukkaiden käytössä olevan yhteisen olohuoneen kautta.

Lähimpään kauppaan on matkaa 600 metriä. Apteekkiin ja Mansikkalan isoille marketeille on matkaa 1,2 kilometriä. Imatrankoskelle 3,7km ja Vuoksenniskalle 5,3km. Bussipysäkit sijaitsevat Vuoksenkaaren läheisyydessä.

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

Pappilanpolku 1B rappukäytävässä alakerrassa on tallentava kameravalvonta. Kameroita on kaksi kappaletta, joista toinen on suunnattu yhteisen keittiö/ruokailutilan B4 ja toinen olohuoneen B1 ovelle.

Katso Imatran kaupungin palvelukartta:

<https://kartta.imatra.fi/>

Tilojen käytön periaatteet

Jokaisella palvelunkäyttäjällä on oma lukittava vuokra-asunto, jonne hänellä on avain/vapaa kulku. Palvelunkäyttäjän huone on aina hänen yksityiskäytössään. Yhteistilat ovat kaikkien vapaasti käytettävissä. Toimistotiloja käyttävät henkilökunta sekä palvelunkäyttäjät henkilökunnan läsnä ollessa. Palvelunkäyttäjien omaisten vierailut ovat toivottavia ja vapaasti palvelunkäyttäjän sovittavissa. Mahdolliset vieraiden yöpymiset tulee suunnitella etukäteen ja toteutuvat palvelunkäyttäjän asunnossa.

1.2. Teknologiset ratkaisut

Kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitetut teknologiset ratkaisut:

Joillakin asiakkailla on käytössä turvapuhelin tai ovihälytin.

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan niin, että asiakas saa laitteiden toimittajalta käyt-

tökoulutuksen. Laitteiden toiminta testataan vähintään kuukausittain. Ohjaajat seuraavat, että asiakas muistaa pitää turvarannekkeen ranteessaan. Laitteiden toimittajalla on yksikön puhelinnumero ja muut yhteystiedot.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Palohälytysjärjestelmä:

Mitra Imatran Rakennuttaja Oy

Virastokatu 2

55100 Imatra

P. 05 235 2800

toimisto@mitra.fi

Huolto 050 321 6699

Päivystys 045 109 1287

Turvapuhelimet asunnoissa:

AddSecure Smart Care Oy 010 408 8117 turvapuhelin@addsecure.com

1.3. Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 04.08.2020

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

- Henkilökunnan työnohjaus - Sanna Timonen alkaen 16.1.2022

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Tarvittavat ostopalvelut ostetaan alan tunnetuilta luotettavilta toimijoilta.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä Ei

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1. Vuoksenkaaren toiminta-ajatus

Kakspy Palvelut Oy, johon Vuoksenkaari kuuluu, toimii luovasti ja suunnitelmallisesti asiakkaiden sekä heidän läheistensä hyvinvoinnin edistämiseksi aktiivisessa vuorovaikutuksessa ympäröivään yhteiskuntaan.

2.2. Vuoksenkaaren arvot

Kakspy Palvelut Oy:n asiakkaiden ja henkilökunnan määrittelemät arvot:

1. Toiveisuus
2. Osallisuus
3. Vastuullisuus

Arvot käytännössä yhteisön keskustelujen perusteella:

Toiveisuus Vuoksenkaarella

Toiveisuus tarkoittaa elämässä eteenpäin katsomista ja positiivisuutta. Me uskallamme tehdä ja puhua ja kannustamme toisiamme. Haaveiden unelmien ja niihin perustuvien tavoitteiden tukeminen on tärkeää. Eteenpäin mennään pienin askelin ja pilkotaan tavoitteita pieniksi konkreettisiksi osatekijöiksi tai vaiheiksi. Haaveet ja tavoitteet voivat ja saavat myös muuttua matkalla.

Osallisuus Vuoksenkaarella

Jokainen osallistuu omien asioiden hoitoon ja päätöksentekoon mahdollisimman paljon ja opettelee asioiden itsenäistä hoitamista riittävällä tuella. Toimintaa suunnitellaan asukkaiden toiveiden ja tavoitteiden perusteella. Suunnittelua tehdään yhteisökokouksissa. Yhteiskunnallinen osallisuus, tarkoittaa esimerkiksi sitä, että seuraamme, mitä maailmalla tapahtuu, käymme äänestämässä ja kerrotaan oma mielipiteemme muita ja muiden mielipiteitä kunnioittaen.

Vastuullisuus Vuoksenkaarella

Jokainen kantaa vastuuta omasta elämästään ja yhteisöstään. Pidetään sovituista asioista kiinni. Huolehdimme turvallisuudesta ja pidämme paloturvallisuus-suunnitelman mu-

kaisia poistumisharjoituksia. Jokaisella on vastuu ja oikeus ilmoittaa epäkohdista, ja kertoa ideoitaan turvallisuuden parantamiseksi. Noudatamme lakeja ja määräyksiä. Lääkehoito on vastuullista.

2.3. Toimintaperiaatteet

Kakspy Palvelut Oy tuottaa ja kehittää asiakaskunnan tarpeista lähteviä, joustavia, nykyaikaisia ja kilpailukykyisiä palveluja. Palvelut ovat tarkoitettu tukemaan mielenterveys- ja päihdeongelmia kohdanneiden, kehitysvammaisten, osatyökykyisten ja muuta erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden kuntoutumista kohti yhteiskunnallista osallisuutta. Kakspy Palvelut Oy on Kakspy ry:n ja Alvi ry:n omistama yhteiskunnallinen yritys, joka maksaa kaikki veronsa Suomeen. Yhtiön palveluiden viitekehyksenä on toipumisorientaatio.

Toiminnan perusajatus on tukea vaikeassa tilanteessa olevia asiakkaita takaisin yhteiskunnan täysivaltaisiksi toimijoiksi, ottamaan ja kantamaan itse vastuuta omasta elämästään sekä käyttämään itsemääräämisoikeutta omaa elämäänsä koskevissa päätöksissä. Yksikön tavoitteena on tukea asiakkaita mahdollisimman riippumattomaan ja itsenäiseen elämään sairaudesta ja toimintakyvyn vajeista huolimatta. Asiakkaiden tuen tarpeet ovat yksilöllisiä ja tuki suunnitellaan yksilöllisesti. Palvelussa ymmärretään sitä sitova lainsäädäntö, asiakkaiden saaman tuen ja kohtelun velvoitteet, asiakkaan oikeudet ja henkilökunnan velvollisuudet hyvien käytäntöjen ylläpitämisen suhteen.

Kuntoutumista edistävä työskentely perustuu yksilöllisiin

1 Palvelujen toteuttamissuunnitelmiin sekä

2. Toipumisorientaatio-viitekehykseen.

1. **Palvelujen toteuttamissuunnitelmat** ovat kansallisia sosiaalihuollon asiakirjarakenteiden ja metatietojen palvelun (**Sosmeta**) asiakirjarakenteita. Jokaisella asiakkaalla on kirjalliseen muotoon laadittu yksilöllinen palvelujen toteuttamissuunnitelma. Suunnitelmassa määritellään kunkin asukkaan yksilölliset tavoitteet kuntoutumiselle sekä toimintakykyä ylläpitävät toimet. Tavoitteet laaditaan ja niihin pyritään yhteistyössä asiakkaan, hänen läheistensä, palvelun tilaajan, ammattihenkilöstön ja muun verkoston kanssa. Asiakasta ohjataan harjoittelemaan sairauden, riippuvuuden tai vammaisuuden kanssa selviytymistä ja lisäämään hänen yhteiskunnallista osallisuuttaan. Kuntoutumisprosessin yhteydessä tehdään tiivistä yhteistyötä sekä omaisten ja asiakkaan kotikunnan että alueen muiden sosiaali- ja terveydenhuoltoalan toimijoiden kanssa sekä mahdollisen edunvalvojan kanssa.

2. **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 vaikuttamismahdollisuuksia sekä saada asiakkaiden elämässä aikaan muutoksia, jotka mahdollistavat omatoimisen elämän ja mahdollisimman täysipainoisen osallisuuden yhteiskunnassa. Työskentelyssä huomioidaan myös omaisten ja työntekijöiden hyvinvointi.

Asukkailla on mahdollisuus osallistua ja heitä kannustetaan osallistumaan toimintakyvyn ylläpitoa tukeviin sekä kuntoutumista edistäviin yhteisön tehtäviin ja ryhmiin sekä kokouksiin. Osana asukkaan kuntoutumisprosessia ovat yhteisön ulkopuolelle suuntaavat toiminnot, jotka osaltaan tukevat psykososiaalista kuntoutumista ja osallisuutta sekä liittymistä yhteiskuntaan.

Jokainen asukas asuu omassa asunnossaan vuokrasopimuksella. Asukkailla on mahdollisuus hakea Kelan asumis-, hoito-, ja toimeentulotukea. Henkilökunta ohjaa ja auttaa tukien hakemisessa.

Kakpy palvelut Oy:n asumispalveluiden myynti perustuu kuntien ja kuntayhtymien kilpailuttamiin ostopalvelusopimuksiin, jotka siirtyivät hyvinvointialueille 1.1.2023 alkaen tai sen jälkeen hyvinvointialueiden kilpailuttamiin ostopalvelusopimuksiin.

3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

3.1. Riskienhallinta

Riskien tunnistaminen

Kakspy Palvelut Oy:llä on käytössä sähköinen vakuutusyhtiö LähiTapiolan riskienhallintajärjestelmä RiskiPulssi. Sinne pääsee kirjautumaan jokaisen yksikön tietokoneen aloitusnäytöltä suoraan ilman erillistä kirjautumista. Asiakkaisiin liittyvät asiat kirjataan myös tietojärjestelmä -Sofiaan. Toimintaympäristön ja tilojen riskejä arvioidaan henkilökunnan turvallisuuskävelyillä. Pelastusviranomaisen suorittaa säännölliset tarkastukset. Poistumisharjoituksia järjestetään säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa.

Henkilökunta käy aktiivista keskustelua sekä keskenään että asiakkaiden kanssa asiakkaan kohtelusta ja vuorovaikutuksen keinoista hankalissakin asiakastilanteissa. Tätä keskustelua käydään myös ennaltaehkäisyn näkökulmasta ja tarkoituksena tällöin ottaa havaintoja esille matalalla kynnyksellä, jotta ne eivät muutu riskeiksi tai epäkohdiksi. Mikäli työntekijä ei pysty heti korjaamaan epäkohtaa, laatupoikkeamaa tai riskiä, ilmoittaa hän asiasta muulle henkilökunnalle, työsuojeluorganisaatiolle, viranomaiselle tai muulle taholle, joka voi aloittaa korjaavat toimenpiteet. Esihenkilölle ilmoitetaan viipymättä asian kiireellisyys huomioiden. (Katso luku 3.2. Ilmoitusvelvollisuus).

Luettelo yksikössä käytössä olevista riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Omavalvontaohjelma
- Omavalvontasuunnitelma
- Henkilöstön perehdytysuunnitelma
- Henkilöstön tehtävänkuvat
- Turvallisuussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys
 - Sisältää uhkaavien tilanteiden toimintaohje ja toimintasuunnitelma hengitystieinfektioissa
- Riskipulssi- riskienhallintajärjestelmä
- Lääkehoitosuunnitelma
- Varhaisen välittämisen malli
- Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma
- Tartuntatauti-ohjeet
- Tietoturvasuunnitelma ja tietosuojaselosteet
- Lääkinnällisten laitteiden luettelo
- Vuosittainen toimintakertomus
- Vuosittainen toimintasuunnitelma
- Koulutussuunnitelma

3.2. Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta on annettu laki (741/2023) 29 § palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta ja 30 § palveluntuottajan velvollisuudesta tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta velvoittaa henkilökuntaa ilmoittamaan viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö ilmoittaa asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Jos ilmoituksen jälkeen ei epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa korjata viivytyksettä, ilmoitusvelvollisuus valvontaviranomaiselle on ilmoituksen vastaanottaneella henkilöllä, koska ilmoituksen tehneellä henkilöllä ei välttämättä ole mahdollisuuksia arvioida, mitä toimenpiteitä on tehty tai ovatko tehdyt

korjaustoimenpiteet olleet riittäviä. Ilmoituksen alun perin tehneellä henkilöllä on kuitenkin aina oikeus ilmoituksen tekoon. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet ja ilmoituslomake on sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen tekijä

Ilmoituksen voi tehdä sosiaali- ja/tai terveydenhuollon henkilöstöön kuuluva tai vastavissa tehtävissä, toimeksiantosopimussuhteessa oleva tai alihankkijana toimiva henkilö. Ilmoitusvelvollisuus koskee julkisia ja yksityisiä sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajia. Hyvinvointialueen tai sen yksityisen palveluntuottajan, jolta hyvinvointialue ostaa palveluja, tulee tiedottaa henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Omavalvontasuunnitelmassa tulee ilmetä, miten henkilöstöä on ohjeistettu ilmoitusvelvollisuuden käytössä.

Ilmoitettavat asiat

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, epäasiallista kohtelua, loukkaamista sanoilla tai toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua toimintaa. Toimintakulttuuriin sisältyvissä ongelmissa voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta rajoittamisesta vakiintuneena käytäntönä ilman lainsäädännössä olevien edellytysten täyttymistä. Muulla lainvastaisuudella tarkoitetaan palveluja ja niiden saatavuutta tai järjestämistä tai asiakkaan ja potilaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista. Ilmoitus tehdään asiakkaaseen tai potilaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee ensi sijassa perustua asiakkaan ja potilaan hoitoon ja huolenpitoon liittyviin tarpeisiin. Ilmoitus tulee tehdä palvelunjärjestäjälle varsinkin silloin, jos palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnalla keinoilla. Ilmoitettavalla vakavalla vaaratapahtumalla tarkoitetaan esimerkiksi tapahtumaa, joka on johtanut tai uhkaa johtaa elämän laatua huomattavasti heikentävään vammoihin, työkyvyttömyyteen, kuolemaan tai vaatii elämää ylläpitävän toimenpiteen.

Ilmoituksen tekeminen

Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake (ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta) löytyy sähköisenä Etelä-Karjalan hyvinvointialueen verkkosivuilta

https://www.ekhva.fi/wp-content/uploads/2023/01/EKHVA_sahkoisesti_taytettava_ilmoituslomake-asiakkaan-epaasiallisesta-kohtelusta-tai-sen-uhasta.pdf

ja paperiversiona yksikön omavalvontakansiosta.

Ilmoituslomakkeen täyttöohje

Työntekijä täyttää ilmoituslomakkeen ja palauttaa sen välittömästi yksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle (palveluvastaavalle tai varavastaavalle). Toiminnasta vastaava arvioi ilmoituksen sisällön ja pyytää tarvittavat selvitykset sekä ilmoittaa ilmoituksen tehneelle asian käsittelystä. Toiminnasta vastaava toimittaa ilmoituksen selvityksineen Etelä-Karjalan hyvinvointialueen kirjaamoon Valto Käkelänkatu 3, 53130 Lappeenranta. Ilmoituslomake toimitetaan kirjaamosta hyvinvointialueen ko. toiminnasta vastaavalle vastuuyksikön esihenkilölle. Ilmoituksen vastaanottanut vastuuyksikön esihenkilö ohjeistaa ja neuvoo yksikön toiminnasta vastaavaa henkilöä, miten tilanteessa toimitaan ja miten käynnistetään toimet epäkohdan tai sen ilmeisen uhan poistamiseksi. Yksikön toiminnasta vastaavan henkilön tulee viivytyksettä toimia epäkohdan korjaamiseksi tai epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Yksikön esihenkilö toimittaa ilmoituksen selvityksineen ko. alueen toimialuejohtajalle, joka arvioi epäkohdan vakavuuden ja toimittaa tiedon tarvittaessa aluehallintovirastolle. Toimialuejohtaja palauttaa ilmoituslomakkeen kirjaamoon arkistoitavaksi ja tiedoksi palvelutuottajalle (yksikköön).

Etelä-Karjalan hyvinvointialue
Kirjaamo kirjaamo.hva@ekhva.fi
Valto Käkelän katu 3 53130 Lappeenranta

Ilmoitusta käsittelevän asian käsittely asiakkaan kanssa

Epäkohta, josta ilmoitus on tehty, käsitellään asiakkaan kanssa niin pian, kuin mahdollista. Käsittelyssä on aina mukana yksikön palveluvastaava, asiakas, organisaation johdon edustaja sekä tarvittaessa muita asianosaisia, kuten asiakkaan omainen/läheinen.

3.3. Vuoksenkaaren asiakkaiden ja omaisten mahdollisuudet tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit

Asiakkaat ja omaiset voivat ilmoittaa henkilökunnalle suullisesti tai kirjallisesti esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Asiakas voi antaa palautetta yksikön henkilökunnalle, tehdä valituksen, muistutuksen tai olla yhteydessä sosiaaliasiavaan.

Palaute

Kaikessa palautteenannossa pyritään kuuntelemaan jokaista osapuolta ja löytämään hyvä ja rakentava keskusteluyhteys ja sen myötä kehittämään toimintaa ja vuorovaikutusta. Vuoksenkaaren olohuoneella on palautelaatikko, johon voi jättää kirjallista palautetta nimellä tai nimettömänä. Kakspy Palvelut Oy:n palauteprosessin mukaan asiakasta kannustetaan suoraan palautteenantoon joko ohjaajille tai yksikön palveluvastaavalle. Jos asiakas kokee suoran palautteen antamisen hankalana, on hänellä mahdollisuus antaa palaute myös kokemusasiantuntijalle, organisaation aluepäällikölle tai toimitusjohtajalle. Mikäli asiakaspalaute koskee asiakkaan saamaa epäasiallista kohtelua ohjaajien osalta, toimimme seuraavasti: asiakkaan antaman palautteen pohjalta palveluvastaava järjestää tapaamisen, jossa asiakkaan ja palveluvastaavan, palautetta koskevan työntekijän

kijän lisäksi mukana voi olla asiakkaan toiveen mukaan esim. kokemusasiantuntija tai asiakkaan läheinen/omainen. Tämän tapaamisen tarkoitus on tukea asiakasta puolustamaan omia oikeuksiaan sekä käydä puolueeton keskustelu tapahtuneesta ja, jos mahdollista, sovittelua tapahtunutta. Keskustelu pyritään käymään mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen. Tässä tilanteessa palveluvastaava käy aina kyseisen työntekijän kanssa varhaisen välittämisen keskustelun ja sopii varhaisen välittämisen prosessin mukaisesti seurannasta ja tarvittavista toimenpiteistä.

Valitus

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 aluepäällikkö. Varoitus on työntekijän mahdollisuus korjata omaa toimintaansa.

Sosiaaliasiavastaava

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

Muistutus

Mikäli asiakkaalla tai hänen omaisellaan on tarvetta tehdä muistutus yksikön toiminnasta, häntä ohjeistetaan sen tekemisessä. Muistutuksen vastaanottaja on Etelä-Karjalan hyvinvointialueen asiakkailla EKHVA:n kirjaamo Valto Käkelän katu 3 53130 Lappeenranta. Muistutuslomake on saatavilla EKHVA:n verkkosivuilla <https://www.ekhva.fi/wp-content/uploads/2023/12/Muistutus-Sosiaalipalvelut.pdf>

ja paperiversiona Vuoksenkaaren olohuoneen ilmoitustaululla.

3.4. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen Vuoksenkaareissa:

Organisaatiossa on käytössä sähköinen riskienhallintamenetelmä. Se auttaa vahinkoriskien hallinnassa ja laadunvalvonnassa. Järjestelmä auttaa riskien luokittelussa ja turvallisuusympäristössä vallitsevien ilmiöiden tunnistamisessa. Menetelmän avulla henkilöstö osallistuu turvallisuuden kehittämiseen ilmoittamalla havaitsemistaan turvallisuuspuutteista ja vaaratilanteista vaivattomasti. Tavoitteena on oppia virheistä ja toimintoja muuttamalla minimoida riskit jatkossa. Työsuojeluorganisaatio seuraa riskejä ja palveluvastaavan vastuulla on seurannan ylläpitäminen ja toteutuminen omassa yksikössä. Yksikön henkilökunnan kanssa käydään aktiivista, kehittävästä keskustelua toimintamallien muutostarpeista. Myös tehtyjä muutoksia arvioidaan ja ne kirjataan edelleen riskienhallintajärjestelmään.

Henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, haittatapahtumat, laatupoikkeamat, läheltä piti- tilanteet tai muut turvallisuuteen liittyvät ja kirjaamalla riskienhallintajärjestelmään. Yksittäistä asiakasta koskevat kirjaukset tehdään myös asiakastietojärjes-

telmään. Välittömiä toimenpiteitä vaativista tapahtumista ilmoitetaan välittömästi esihenkilölle ja työyhteisölle.

Riskienhallinta 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 työsuojelupäällikölle, joka ryhtyy tarvittaessa asian vaatimiin jatkotoimenpiteisiin. Sosiaali- ja terveystieteiden alle kuuluvat lääketieteelliset ja hoitotoimenpiteet välittyvät palveluvastaavan ohella myös sekä yksikön lääkehoitovastaaville ja Kakspy Palvelut Oy:n koko organisaation lääkehoitovastaaville ja aluepäällikölle seuranta- ja tarvittaessa toimenpiteiden ohjaamista 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. Asiakkaan niin toivoessa riskitilanne käydään myös läpi hänen omaisen/läheisensä kanssa. Tarvittaessa ja asiakkaan niin toivoessa asiasta tiedotetaan palvelunostajalle ja asiaa käsitellään palvelunostajan edustajan kanssa. Mikäli tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta, hänen edunvalvojaansa tai omaista informoidaan ja tarvittaessa avustetaan korvausten hakemisessa.

Organisaatio seuraa yhteiskunnan ja koko maailman muuttuvaan terveys- ja turvallisuustilannetta ja noudattaa kansallisia ja alueellisia toimintaohjeita. Toimintamalleja siitä, kuinka kussakin riskitilanteessa toimitaan, ylläpidetään ja päivitetään. Kyseisiä toimintamalleja on kuvattu organisaation ja yksikön turvallisuussuunnitelmassa ja valmiussuunnitelmassa.

3.5. Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Muutokset kirjataan sähköiseen riskienhallintajärjestelmään. Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista suullisesti tai tarvittaessa kirjallisella tiedotteella. Esihenkilön harkinnalla merkittävistä muutoksista tiedotetaan välittömästi asianosaisille, kuten omaisille ja palvelunostajalle. Kiinteistöä ja sen rakenteita koskevista muutoksista sovitaan kiinteistön omistajan kanssa.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

4.1. Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvonnan suunnittelusta, toimeenpanosta ja seurannasta vastaa yksikön palveluvastaava Juha Lindeman yhdessä Kakspy Palvelut Oy:n aluepäällikkö Markku Kärmeniemen kanssa. Yksikön henkilökunta osallistuu suunnitelman laadintaan omien vastualueidensa mukaisesti. Henkilökuntaa perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan uuden työntekijän osalta perehdytystilanteessa sekä työntekijöitä aina omavalvontasuunnitelmaa päivitetäessä. Perehdytys tapahtuu viikoittaisissa henkilöstöpalavereissa tai sovitusti.

Omavalvonnan kokonaisuudesta vastaa Kakspy Palvelut Oy:n johtoryhmä, vastuuhenkilönä aluepäällikkö Markku Kärmeniemi markku.karmeniemi@kakspy.com
p. 0407103201

Vuoksenkaaren palveluvastaava Juha Lindeman juha.lindeman@kakspy.com
p. 0407103249

4.2. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään omavalvonnan vastuujaon mukaisesti tarvittaessa, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai turvallisuuteen liittyviä muutoksia ja kuitenkin vähintään kerran vuodessa, tai kun palvelun ostajalta tai viranomaisilta tulee uusia ohjeita liittyen omavalvontasuunnitelman sisältöön. Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa palveluvastaava. Organisaation palveluvastaavat tekevät yhteistyötä omavalvontasuunnitelmien laatimisessa ja päivittämisessä, jotta ne pysyvät yhdenmukaisina ja ajantasaisina.

4.3. Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelmakansio on Vuoksenkaaren olohuoneessa. Suunnitelma on julkisesti nähtävillä Kakspy Palvelut Oy:n verkkosivuille yksikön alla. Henkilökunta ja johtoryhmä voi lukea omavalvontasuunnitelman sähköisen version yksikön Google Drive- palvelussa.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1. Palvelutarpeen arviointi

Vuoksenkaareissa ohjaajat arvioivat jatkuvasti asiakkaiden toimintakykyä ja siinä tapahtuvia muutoksia. Muutosten perusteella voidaan pyytää hyvinvointialueen asiakasohjauksesta vastaavaa tahoa tekemään pyynnön palvelun tarpeen arvioista. Palvelun tarvetta arvioidaan, kun asiakkaan toimintakyvyssä on tapahtunut palvelun sisältöön tai palvelutasoon vaikuttavia muutoksia. Tavoitteena on räätälöidä jokaiselle tarkoituksenmukaiset palvelut. Asiakasturvallisuus on keskeistä palveluntarpeen arvioinnissa. Palvelunkäyttäjän palvelutarpeen arviointi perustuu kokonaisvaltaiseen ihmiskäsitykseen, jolloin arvioinnin kohteena ovat fyysinen, sosiaalinen, henkinen ja kognitiivinen hyvinvointi ja toimintakyky. Palvelunkäyttäjän palveluntarve arvioidaan yhteistyössä hänen, omaisten tai läheisten, palvelun ostajan ja lähettävän tahon sekä toimipisteen henkilökunnan kanssa. Lähtökohtana arvioinnille on palvelunkäyttäjän oma käsitys palvelun tarpeesta sekä keinoista, jolla hyvinvointia edistetään. Arvioinnissa otetaan huomioon toimintakykyä ennakkoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät, kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu. Tarvittaessa arviointiin osallistuu yhteistyöverkoston edustajia. Tarvittaessa arvioinnin apuna käytetään

yleisesti hyväksytyjä ja käytettyjä mittareita tai kuntien kanssa määriteltyjä mittareita tai palvelun ostajien sopimuksissa käytettäväksi vaatimia mittareita.

Palvelunkäyttäjä osallistuu aina häneen liittyvään palvelutarpeen arviointiin. Palvelunkäyttäjälle tarjotaan mahdollisuus ottaa mukaan arviointiin omaisia ja läheisiä. Päätöksen tästä tekee aina asiakas itse. Asiakasta tuetaan, kannustetaan ja autetaan yhteydenpidossa läheisiinsä.

5.2. Palvelujen toteuttamissuunnitelma

Yksilöllisessä palvelujen toteuttamissuunnitelmassa (Sosmeta-asiakirja) asetetaan palvelunkäyttäjän kuntoutumista ohjaavat tavoitteet sekä keinot niiden saavuttamiseksi. Tavoitteet asetetaan realistiseksi sekä sellaisiksi, että niiden arviointi on mahdollista osana arjen kuntoutumistyötä. Jokaiselle palvelunkäyttäjälle tehdään kirjallinen palvelujen toteuttamissuunnitelma vähintään kahden viikon kuluttua asumisyksikköön muuttamisesta. Suunnitelmaa tarkastetaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Suunnitelmaa tarkastellaan hyvinvointialueen Psykososiaalisen kuntoutuksen ohjaamalla asiakkailla asiakasohjauksesta vastaavan kuntoutuskoordinaattorin johdolla ja läsnä ollessa vähintään kuuden kuukauden välein ja vammaispalveluiden kautta ohjautuneiden asiakkaiden osalta tarvittaessa, sosiaalityöntekijän tai palveluohjaajan johdolla ja läsnä ollessa. Tässä tapauksessa tarvittaessa tarkoittaa tilannetta, jossa asiakkaan terveydessä tai tilanteessa muutos on tapahtunut, muutoksia, että palvelun sisältöä tai tarvetta on tarpeen arvioida uudelleen. Suunnitelmatapaamisissa ovat aina läsnä palvelunkäyttäjä, palvelun ostajan edustaja, asumisyksikön henkilökunnan edustus sekä sovittaessa palveluvastaava tai johtoryhmän edustaja, yhteistyökumppaneiden edustajia sekä omaisia. Mikäli asiakkaalla on edunvalvoja, kutsutaan hänet tarvittaessa mukaan suunnitelmaan. Asiakas voi itse kutsua haluamansa läheisen tai esimerkiksi edunvalvojan. Jokaiselle palvelunkäyttäjälle nimetään 1-2 vastuuhjaajaa, jotka seuraavat ja kirjaavat suunnitelman toteutumista.

Asiat pyritään esittämään mahdollisimman selkeästi hyödyntäen kirjallista ja visuaalista materiaalia. Palvelua suunniteltaessa asiakkaille tarjotaan mahdollisuus tutustumiskäyntiin ja nykyisten asiakkaiden tai kokemusasiantuntijan tapaamiseen. Yksikön esitteeseen on listattu palveluita. Asiakas voi valita niistä arkeaan parhaiten tukevia ja tavoitteisiin pääsyä parhaiten edistäviä palveluita. Esitteessä on yksikön yhteystiedot ja internet-sivun osoite. Asiakkaan oma näkemys kirjataan selkeästi laadittuun suunnitelmaan ja tietojärjestelmään. Arvioinnissa käytetään yleisesti käytettyjä ja hyväksytyjä tai palvelun ostajan kanssa sovittuja mittareita.

Palvelujen toteuttamissuunnitelma kirjataan asiakastietoihin, joihin jokaisella asiakastyöhön osallistuvalla työntekijällä on velvollisuus perehtyä. Lisäksi toteuttamissuunnitelman sisällöstä tiedotetaan päivittäisten raporttien yhteydessä. Nimetyt vastuuh-

jaajat muistuttavat muuta työryhmää ja asiakasta sovituista tavoitteista ja keinoista tavoitteiden saavuttamiseksi.

5.3. Asiakkaan kohtelu ja Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Kakspy Palvelut Oy:ssä toiminta perustuu kaikkien asiakkaiden kohdalla toipumisorientaatioajatteluun, jossa pyritään vahvistamaan asiakkaiden omaa päätöksentekoa koskien omaa elämää ja tuetaan sairaudesta riippumatonta osallisuutta. Asiakkaan asumisen ja kuntoutumisen tuen lähtökohtana on vapaaehtoisuus. Jokainen asukas asuu omassa vuokra-asunnossaan. Aukkaat voivat kalustaa ja sisustaa asuntonsa haluamallaan tavalla. Asukasta sitoo huoneenvuokralainsäädäntö. Tuen tarpeet ja tavoitteet kirjataan palvelujen toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman tekoon kutsutaan asiakkaan kuntoutumiseen liittyvät tahot ja läheiset asiakkaan niin halutessa. Kehitysvammaisen palvelujen toteuttamissuunnitelmaan kirjataan aina hänen itsemääräämisoikeuttaan edistävät toimet. Itsemääräämisoikeutta edistävät toimet on suositeltavaa kirjata myös muiden asiakkaiden osalta.

Yksilöllisesti huomioidaan asiakkaan tarvitsemia vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä, tilojen ja kalusteiden turvallisuutta, viihtyisyyttä, 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. rahankäyttö, lääkehoito, asiointi), myös epäonnistumiset ovat sallittuja. Periaatteena on, että asiakas päättää mahdollisimman pitkälle omista asioistaan. Työyhteisössä käydään jatkuvaa keskustelua toiminnan etiikasta sekä asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta.

Vuoksenkaaren asukkailla on mahdollisuus osallistua asukkaista ja henkilökunnasta koostuvan yhteisön päätöksentekoon. Yhteisökokous pidetään kerran viikossa. Ajankohta on pääsääntöisesti maanantai klo 14.30.

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 tarvittaessa esille erilaisia vaihtoehtoja, asiakas itse tekee omaa elämää koskevat ratkaisunsa. 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 esim. asiakkaan turvallisuudesta, käydä riskeihin liittyvää keskustelua.

Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa siihen, kenen työntekijän kanssa asioita hoitaa. Hänellä on esim. mahdollisuus pyytää vaihtamaan omaa vastuuhjaajaa, jos hän kokee yhteistyön jostain syystä hankalana. Henkilökunnan työvuoroja ei kuitenkaan tämän perusteella vaihdeta. Tässä kohtaa kuunnellaan asiakkaan mielipidettä, kannustetaan kuitenkin myös opettelemaan toimimista erilaisten ihmisten kanssa ja ottamaan uusia näkökulmia vastaan. Ristiriitatilanteissa asiakasta kannustetaan käymään ristiriitoja aiheuttavia asioita/ tilanteita yhdessä läpi ja löytämään keinoja tilanteen ratkaisuun tai parantamiseksi. Tällöin keskustelussa voi olla mukana myös palveluvastaava.

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

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan niin asiakkaan kuin asiakkaan niin halutessa häntä hoitavan lääkärin, omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan toteuttamissuunnitelmiin.

Rajoitustoimenpiteitä ei yksikössä käytetä vaan tarvittaessa haasteellisissa tilanteissa ohjaajat antavat vahvaa, ohjaavaa keskustelutukea. Käytännössä kyseiset tilanteet voivat liittyä psyykkisen voinnin vaihteluihin tai päihteiden käyttöön ja sitä kautta yhteisön turvallisuuteen. Yksikkö on päihteetön ja päihteidenkäyttö yksikön tiloissa on kiellettyä. Tarvittaessa asiakkaan niin pyytäessä päihteettömyyden todentamiseksi voidaan tehdä päihdetestauksia. Testaukset ovat asiakkaalle vapaaehtoisia. Alkoholin suhteen käytössä on puhallustestit, muiden päihteiden suhteen voidaan käyttää huumeepikatestejä. Päihtyneelle ei saa antaa lääkkeitä, jotta vältetään vaarallisilta yhteisvaikutuksilta joten lääkehoidon turvallisuuden vuoksi testaaminen voi olla perusteltua. Jos asiakas on päihtyneenä yhteisön yleisissä tiloissa, hänet ohjataan sanallisesti poistumaan yhteisistä tiloista. Myös aggressiivista käytöstä voidaan ohjata yhteisön turvallisuuden takaamiseksi pyytämällä asiakasta poistumaan yhteisistä tiloista omaan asuntoon tai muualle pois yhteisistä tiloista. On tärkeää, että henkilökunta tietää ja voi tunnistaa asiakkaidensa sairaudet (diagnoosit) ja sen mukaiset oireet ja voinnin vaihtelut, jotka osaltaan voivat edellyttää vahvaa ohjaamista, tukea ja tarvittaessa myös hoitoa. Siksi asiakkaan on hyödyllistä kertoa henkilökunnalle omista sairauksistaan ja mahdollisista oireistaan. Henkilökunta saattaa joutua akuuteissa kriisitilanteissa joskus toimimaan asiakkaan tahdon vastaisesti, kuten esim. hälyttämään asiakkaan voinnin vuoksi ensihoidon apua. Asiakas saattaa tämän tilanteessa kieltää. Nämä tilanteet käydään aina jälkikäteen asiakkaan kanssa läpi, jotta väärinymmärryksiltä välttyttäisiin eikä asiakas kokisi, että häntä ei ole tilanteessa kuultu tai kohdeltu oikein. Nämä ovat kuitenkin harvinaisia kriittisiä tilanteita, joissa asiakkaan vointi tai kunto vaatii henkilökunnan välitöntä puuttumista. Näissäkin tilanteissa asiakasta kohdellaan kunnioittavasti ja tarkoituksena on turvata turvallisuus yksikön alueella.

Palvelujen toteuttamissuunnitelmassa voidaan tarvittaessa sopia asiakkaan ja palvelunostajan kanssa valvotusta lääkkeenotosta, tai muista hoitoon liittyvistä käytännöistä. Sopimuksilla edistetään kuntoutumista ja/tai turvallisuutta ja ne ovat osa hoitoa. Sopi-

musten on oltava asiallisia ja tarkoituksenmukaisia ja soveltamisen pitää perustua yksilölliseen tilanteen harkintaan.

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

Yksikössä ei käytetä rajoittavia välineitä.

5.4. Asiakkaan asiallinen kohtelu

Yksikön työ perustuu toimivaan 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 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 kohtaan. Näitä keskusteluja käydään yleisellä tasolla yhteisökokouksissa sekä tarvittaessa mahdollisen riidan osapuolten kesken ohjaajien ollessa mukana keskustelussa. Joskus erimielisyydet vaativat asiakkaiden ja vastuuohjaajien läsnäolon lisäksi myös palveluvastaavan osallistumista keskusteluun.

Yksikössä toteutetaan "Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta" 29 §:n mukaista ilmoitusvelvollisuutta asiakkaisiin kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan ilmoittamisessa (Katso luku 3.2. Ilmoitusvelvollisuus).

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 kokemusasiantuntijaa.

Ohjeet asiallisen kohtelun edistämiseksi

Ennakoiva varautuminen tärkeää:

- Pyritään pitämään yllä avointa ilmapiiriä ja keskustelevuutta.
- Esihenkilö osallistuu raportteihin
- Esihenkilö osallistuu hoitotyöhön
- Esihenkilö näyttää asiakkaita arvostavaa esimerkkiä ja on läsnä.

- Mahdollisuuksien mukaan työskennellään pareittain.
- Ohjeistusta päivitetään keskusteluiden perusteella.

Mikäli epäasiallista kohtelua esiintyy tai epäillään:

- työntekijät ovat velvollisia puuttumaan siihen itse tai ilmoittamaan esihenkilölle, joka puuttuu asiaan.
- Esihenkilö käsittelee asian asianomaisten kesken mahdollisimman pian. Esihenkilöiden yhteystiedot ovat esillä yksikössä sekä julkisesti esimerkiksi yhtiön internetsivuilla ja esitteessä.
- Mikäli asiakas kokee epäasiallista kohtelua, hänelle aiheutuu haittatapahtuma tai vaaratilanne, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa sovitaan tapaaminen, 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.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan yhteys tiedot ovat yhteisellä ilmoitustaululla ja omavalvontasuunnitelman liitteenä. Ilmoitustaululla on esillä asiakasmuistutuslomake. Tämän suunnitelman liitteenä on tulostettuja lomakkeita. Lomakkeella asiakas voi informoida tyytymättömyytensä saamaansa kohteluun tai palveluun toimintayksikössä. Asiakasmuistutus käsitellään yksikössä kahden viikon kuluessa vastaanottamisesta ja kuvataan kirjallisesti tarvittavat/tehtävät korjaustoimenpiteet. Kirjallinen vastine annetaan muistutuksen tehneelle henkilölle. Asiasta informoidaan palvelun ostajaa.

5.5. Asiakkaan ja omaisen osallisuus omavalvonnan kehittämiseen

5.5.1. Asiakaspalautte

Palautteen tarkoitus on organisaation ja yksikön toiminnan ja omavalvonnan kehittäminen. Asiakas tai omainen voi vaikuttaa saamaansa palveluun kertomalla kokemuksistaan työntekijälle, yksikön palveluvastaavalle, palvelupäällikölle tai muulle johtoryhmän edustajalle, kokemusasiantuntijoille tai sosiaaliasiamiehelle/sosiaaliasiavastaavalle. Palautetta voi antaa suullisesti paikan päällä tai haluamaansa viestintäkanavaa hyödyntäen kirjallisesti tai suullisesti. Yhtälailla omainen voi antaa palautetta. Asiakaspalautetta kerätään suullisesti päivittäisessä toiminnassa ja yhteisökokouksessa, missä asiakkaat pääsevät suunnittelemaan ja kehittämään yksikön toimintaa. Yhteisökokouksessa käsitellyt asiat kirjataan. Asiakastytyväisyyskyselyjä toteutetaan säännöllisesti ja tarvittaessa. Palautelaatikkoon Vuoksenkaaren olohuoneella asiakas tai omainen voi jättää palautetta omalla nimellään tai nimettömästi.

5.5.2. Palautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Lähtökohtana on se, että toimipisteessä palautteeseen reagoidaan nopeasti ja esiin nousut asia käsitellään sekä toteutetaan tarvittavat toimenpiteet mahdollisimman pian. Palautteeseen tai kehittämisehdotuksiin kysytään asiakkaiden ja henkilökunnan mielipide ja pyritään keskustellen yhdessä päättämään, kuinka asian suhteen toimitaan.

Asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset käsitellään aina toimipisteen kehittämispäivässä tai erikseen järjestetyssä tilaisuudessa. Palautteesta nostetaan esille kehittämistarpeet, joita viedään eteenpäin yhdessä johdon kanssa. Saatu palaute ja sen perusteella suunnitellut toteutetut toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmän yksikkömuistioon ja turvallisuuteen liittyvä palaute ja toimenpiteet sähköiseen riskienhallintajärjestelmään.

Haasteena on ollut, että kirjallista palautetta ei saada tai sitä saadaan vähän. Palaute-lomakkeet ovat osoittautuneet usein huonosti toimiviksi ja niihin on jätetty vastaamatta. Osa asiakkaista ei osaa kirjoittaa hyvin tai lainkaan. Ohjaajan avustaminen palautteen kirjoittamisessa voi olla johdatteluvaa ja se voi vaikuttaa palautteen sisältöön. Näistä syistä asiakaspalautteen kerääminen on todettu organisaation kehittämistehtäväksi. Tavoitteena on luoda palautejärjestelmä, jossa palautteen antoon on matala kynnyks ja on mahdollisuus vertailla esimerkiksi eri yksiköiden palautteita.

5.6. Asiakkaan oikeusturva

5.6.1. Muistutuksen vastaanottaja

Muistutuksen vastaanottaja on ensisijaisesti palveluvastaava Juha Lindeman

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja käsitellään aina toimipisteissä sekä Kakspy Palvelut Oy:n johtoryhmässä, joka vie asioita eteenpäin siten, että asiat korjautuvat toimipisteessä ja ne huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Kaikkia asianomaisia informoidaan asian käsittelystä kirjallisesti. Tavoitteena on, että muistutus käsitellään toimipisteessä kahden viikon aikana. Muistutuslomakkeita on Vuoksenkaaren olohuoneen ilmoitustaululla ja olohuoneella säilytettävässä omavalvontakansiossa.

5.6.2. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan palvelut sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka neuvoo ja ohjaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien toteutumiseen liittyvissä kysymyksissä.

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy (Socom) tuottaa potilas- ja sosiaaliasiavastaavan palvelut Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle.

Osoite, Laserkatu 6 E, 53850 Lappeenranta

Yhteystiedot

<https://www.ekhva.fi/asiakkaalle/etsitko-tietoa/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

Heli Tiusanen
potilas- ja sosiaaliasiavastaava
puh. 044 748 5306

Taija Kuokkanen
potilas ja sosiaaliasiavastaava
puh. 050 555 8553

Ei erillistä puhelinaikaa. Henkilökohtaista käyntiä varten aika varataan etukäteen.

Sähköpostiosoite on muotoa sosiaali.potilasasiamies@socom.fi

5.6.3. Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

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

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.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelujen toteuttamissuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Seuranta tapahtuu jatkuvan arvioinnin menetelmillä ja suunnitelmassa sovitulla mittareilla. Seurannan tulokset kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Vuoksenkaassa toiminta perustuu Toipumisorientaatio-viitekehykseen. Toipumisorientaatio työskentelyn (recovery oriented practice) pääperiaatteena on kohdentaa kuntoutumistyöskentelyn painopiste diagnoosikeskeisestä ajattelusta toimintakykyä edistävään työskentelyyn, jossa palvelunkäyttäjän tarpeet ja voimavarat muodostavat lähtökohdan yksilöllisille kuntoutumisprosesseille. Työskentelyn tavoitteena on lisätä palvelunkäyttäjän omia vaikuttamismahdollisuuksia sekä saada heidän elämässä aikaan muutoksia, jot-

ka mahdollistavat omatoimisen elämän ja mahdollisimman täysipainoisen osallisuuden yhteiskunnassa. Työskentelyssä huomioidaan myös omaisten ja työntekijöiden hyvinvointi. Kuntoutumista edistävillä toiminnoilla pyritään mielenterveyden kohenemiseen, psyykkisten, fyysisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin kasvuun sekä elämänhallinnan parantamiseen. Kuntoutumista edistävässä toiminnassa lähdetään aina liikkeelle yksilön voimavaroista huomioiden kuitenkin aina olemassa olevat ongelmat ja hoidon tarve. Palvelunkäyttäjän omaa vastuuta kuntoutumisesta korostetaan ja lisätään koko kuntoutumisprosessin ajan. Kognitiivisilla menetelmillä pyritään saamaan esteet, voimavarat, tulevaisuuden mahdollisuudet ja kehittämisalueet näkyviksi. Työskentely on käytännönläheistä - uusia suhtautumis- ja toimintatapoja kokeillaan jokapäiväisessä elämässä. Henkilökunnan rooli on neuvoa antava, tukeva ja ohjaava.

6.2. Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminta

Asiakkaita kannustetaan liikunnan harrastamiseen. Pidetään yllä kuntosaliryhmää ja yksilöllistä liikuntaan kannustamista. Yksilölliseen palvelujen toteuttamissuunnitelmaan kirjataan tavoitteet ja keinot liikunnan kulttuurin tai muun harrastustoiminnan toteutumisen ja edistämisen osalta. Yksikössä järjestetään kävely- ja luontoretkeä sekä musiikki-tapahtumia ja tarjotaan mahdollisuuksia osallistua yksikön ulkopuolisiin tapahtumiin. Asiakkaita tiedotetaan muiden tahojen järjestämästä liikunta, kulttuuri tai harrastustoiminnasta. Asiakasta autetaan lisätietojen selvittämisessä. Yksikköön tulee paikallinen sanomalehti, jossa on tietoa alueen toiminnasta ja tapahtumista. Asiakkaiden julkisilla kulkuvälineillä toteutettuihin asiointikuluihin osallistutaan tai tarjotaan yhteiskuljetus. Asiakkaille tarjotaan tekemistä, johon ohjaaja lähtee mukaan osallistumiskynnyksen mataltamiseksi. Yksikössä kannustetaan myös hyötyliikunnan harrastamiseen. Tapauskohtaisesti sovitaan rahallisesta avustamisesta tai autetaan rahoituksen järjestämisessä harrastustoiminnan toteutumiseksi. Yksikössä on käytössä tietotekniset laitteet, joiden avulla musiikki- ja kulttuuritapahtumia voi katsella etäyhteydellä. Näitä ovat esimerkiksi asiakaskäytössä oleva tabletti, tietokone ja älytelevisio.

Vuoksenkaassa seurataan asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista. Asiakkaiden palvelujen toteuttamissuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Seurantaa tehdään päivittäisiin kirjauksiin ja se perustuu toteuttamissuunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin ja mittareihin. Seuran tulokset kirjataan asiakastietojärjestelmään väliarvioihin ja palvelujen toteuttamissuunnitelmiin sekä muille valmiille tai erikseen laadituille lomakkeille.

6.3. Ravitsemus

Kakspy Palvelut Oy:n asumisyksiköiden päiväohjelmaan kuuluu säännöllisinä aikoina tapahtuva ruokailu. Henkilökunta ruokailee mahdollisuuksien mukaan yhdessä asukkaiden kanssa ja toimii ruokailun ohjaajina ja avustajina tarpeen mukaan. Tämä antaa mahdolli-

suuden mallioppimiseen sekä seurantaan. Asiakkailta on mahdollisuus ruokailla myös kotona tai huolehtia ruokahuollostaan täysin tai osin itsenäisesti. Vuoksenkaarella ei ole varsinaista aikarajaa ruokailulle. Jokaiselle mahdollistetaan riittävä aika kiireettömään ateriointiin. Terveellisen aterian kokoamiseen käytetään esimerkkinä lautasmallia. Asu- mispalveluissa henkilökunta ohjaa asiakasta terveellisen ravitsemukseen. Mikäli käytännölle on asetettu rajoituksia tai rajoittavia suosituksia esimerkiksi THL:n sairaanhoitopiirin, työsuojeluorganisaation tai muun virallisen tahon toimesta, toimitaan saatujen ohjeiden ja suositusten mukaisesti turvaten riittävä ravitsemuksen ohjaus. Koulutuksen, viestinnän ja ohjeiden avulla tuetaan henkilökunnan valmiuksia terveellisen ravitsemuksen edistämiseksi ja toteuttamisessa.

Osana yksilöllisiä kuntoutumistavoitteita tuetaan asukkaan ruoan valinta- ja valmistustaitoja ottamalla mahdollisuuksien mukaan asukkaat mukaan ruoan hankintaan ja valmistamiseen.

Ruokatarvikkeet tilataan pääasiassa tukkuliikkeestä ja täydennetään alueen kaupoista tehdyin ostoksin. Ruoat valmistetaan tukusta tai kaupoista hankituista raaka-aineista tai hyödynnetään puolivalmisteita.

Uuden asiakkaan sisään kirjauksen yhteydessä selvitetään erityiset ruokavaliot ja kirjataan ne tietojärjestelmään Terveystiedot →allergiat lehdelle. Tiedot päivitetään, kun ruokavaliioon tulee muutos. Ruokalista laadittaessa huomioidaan terveellisen ravitsemuksen suositukset, mm. Valtion ravitsemusneuvottelukunnan ravitsemus- ja ruokasuositukset, riittävä energiansaanti sekä mahdolliset dieetit (esim. diabetes, autoimmuunisairaudet, sydän- ja verisuonisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit, kihti, herkkävatsaisuus, keliakia.)

Riittävän ravinnon ja nesteen saannin sekä ravitsemuksen tason seuraamiseksi annoksen rakentamisessa toteutetaan seuranta ja ohjaamista yksilöllisesti kuntoutumis- ja palvelusuunnitelman tai hoitavan tahon laatiman hoitosuunnitelman vaatimalla tasolla ja yleisten ravitsemussuositusten mukaisesti. Painon mittaukset tehdään kuukausittain. Verensokerimittaukset toteutetaan diabeetikoilla hoitosuunnitelman mukaisesti. Yksilöllisesti voidaan tarpeen mukaan tehostaa ohjaamista ja seuranta. Tarvittaessa turvautaan julkisen terveydenhuollon ammattilaisten apuun ja noudatetaan heidän antamia ohjeita ja hoitosuunnitelmia.

6.4. Hygieniäkäytännöt

Yksikön asukkailla on mahdollisuus pyykinpesuun ja he saavat tarvittaessa ohjausta ja apua pyykinhuoltoon ja henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimiseen. Asiakkaita ohjataan henkilökohtaiseen hygieniaan yksilö- ja yhteisötasolla. Yksikkö varmistaa sen, että jokaisella sen asiakkaalla on käytössään riittävät pesuaineet ja varusteet pyykinpesuun, siivoukseen ja henkilökohtaisenhygienian ylläpitoon riippumatta henkilökohtaisesta taloustilanteesta. Yhteisissä tiloissa on käsienpesuaineita ja kertakäyttöisiä käsipyyhkeitä

sekä käsidesiä. Käsienspesusta ja sen tärkeydestä muistutetaan ja siihen annetaan ohjausta päivittäisessä arjessa.

Kakspy Palvelut Oy seuraa THL:n ohjeistusta rokotusohjelmista ja muista toimenpiteistä epidemioiden ehkäisemiseksi.

Kakspy Palvelut Oy seuraa THL:n ohjeistusta rokotusohjelmista ja muista toimenpiteistä infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ehkäisemiseksi sekä ohjeistaa toimipisteitään toimimaan yleisten ohjeistusten ja suositusten mukaisesti. Työntekijät huolehtivat siitä, että pesuaineita ja desinfiointivälineitä ja suojavälineitä on aina riittävästi saatavilla. Asiakkaita ohjeistetaan ja ohjataan niiden asianmukaiseen käyttöön. Infektiooireinen ei vietä aikaa yksikön yhteisissä tiloissa ja hänen ruokahuoltonsa ja tarvitsemansa apu ja tuki järjestetään hänen omaan asuntoonsa. Yksikössä kannustetaan asiakkaita ottamaan suositusten mukaiset rokotukset ja järjestää siihen mahdollisuuden yhdessä julkisen terveydenhuollon kanssa.

Asukkaat saavat ensisijaisesti ohjauksellista tukea siivous ja pyykkihuoltoon. Asukkaat pesevät pyykkiä taloyhtiön pyykkituovassa, omassa asunnossaan omalla pesukoneella ja tarvittaessa yksikön omissa pesukoneissa. Keittiön pyykki (esimerkiksi esiliinat) pestään keittiön pesukoneessa.

Henkilökunta on suorittanut hygieniapassi-koulutuksen ja saanut perehdytyksen yksikön hygieniakäytännöistä.

6.5. Terveyden- ja sairaanhoidon järjestäminen

6.5.1. Kiireellinen sairaanhoito

Toteutetaan kansallisilla ja hyvinvointialueen palveluilla:

112 on yleinen hätänumero

Päivystysapu **116117** on hyvinvointialueiden järjestämä neuvontapalvelu, joka neuvoo äkillisissä terveysongelmissa.

Omaolo on kansallinen digipalvelu, joka auttaa sinua arvioimaan hoidon tai palvelun tarvettasi. Omaolo ohjaa sinut oikean avun luo. www.omaolo.fi

Vuoksenkaaren henkilökunta on suorittanut vähintään hätäensiapukoulutuksen. Henkilökunta auttaa ensiapua vaativissa tilanteissa ja hoitoon ohjauksessa klo 8-20 välisenä aikana. klo 20-08 välisenä aikana voi asukas kysyä neuvoa Kuuskaari- yksiköstä 0407103230

6.5.2. Kiireetön sairaanhoito

Jokainen asukas voi käyttää haluamiaan terveysterveystoimia. Ohjaajat ja yksikön hoitajat ohjaavat tai auttavat tarvittaessa hoidon tarpeen arvioinnissa ja yhteydenotossa terve-

yspalveluihin. Ensisijaisesti käytetään hyvinvointialueen tuottamia palveluita. Lähin terveysasema on Honkaharjun terveysasema, Honkaharju 4. Ajanvaraus/hoidonnumero on 05 352 7260

Polikliiniset mielenterveyspalvelut järjestetään ensisijaisesti Imatran aikuisten keskuksessa Tainionkoskentie 1. Ajanvarausnumero on 05 352 4610

6.6. Lääkehoito

Lääkäri tekee asiakkaiden lääkemääräykset. Ensisijaisesti asiakkaat ohjataan kunnallisiin lääkäripalveluihin. Vuoksenkaarella ei ole omaa lääkärinä.

Lääkehoitosuunnitelma on laadittu Sosiaali- ja terveysministeriön turvallinen lääkehoito- opas- mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään lääkehoitovastaavan johdolla vuosittain tai tarvittaessa. Suunnitelma hyväksytetään hyvinvointialueen lääketurvallisuus- koordinaattorilla ja lääkärillä vuosittain. Seuranta määritellään lääkehoitosuunnitelmas- sa.

Lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuudesta vastaa nimetty sairaanhoitaja:

Sairaanhoitaja Juha Lindeman 040 710 3249

Kakspy konsernin (Oy ja Ry) yksiköiden välillä tehdään yhteistyötä ja pidetään lääkevas- taavien tapaamisia vähintään kaksi kertaa vuodessa.

6.7. Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Yksikössä varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveystieteiden lait- teiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen.

6.7.1. Lääkinnälliset laitteet

Lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) mukaisten velvoitteiden noudattami- nen:

Laitetta saa käyttää asiakastyössä, kun on varmistettu laitteen käytön turvallinen hallin- ta. Käytännössä yksikössä olevat laitteet ovat tavanomaisia laitteita, joita kuka tahansa voi hankkia omaan käyttöön. Niiden avulla tehdään seuranta ja arvioidaan hoitoon oh- jauksen tarvetta. Diagnostiikka tehdään terveysasemilla.

Lääkinnällisistä laitteista on laadittu luettelo.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Palveluvastaava Juha Lindeman 0407103249 juha.lindeman@kakspy.com

EKHVA Apuvälinepalvelu: Honkaharjun sairaala, C-siipi, Honkaharju 4, 55800 Imatra 040 824 8538

Käytössä oleva sähköinen riskienhallintajärjestelmä auttaa vaaratilanteiden ja niiden uhkien hallinnassa. Menetelmän avulla henkilöstö osallistuu turvallisuuden kehittämiseen ilmoittamalla havaitsemistaan turvallisuuspuutteista ja vaaratilanteista vaivattomasti. Ilmoituksen käsittelee ensisijaisesti palveluvastaava tai hänen nimeämänsä vastuuhenkilö, joka vastaa ilmoitusten kuukausittaisesta käsittelystä työryhmän kokoontumisissa.

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset katso liite tai <https://www.fimea.fi/documents/160140/764068/2019-11-K%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4n+vaaratilanneilmoituslomake.pdf/ac6bcb04-1616-8722-7327-9c84c13b7d82?t=1577451373290>

6.7.2. Apuvälineet

Mikäli havaitaan apuvälineiden hankintatarpeita, huolehtii vastuunohjaaja tai hänen varahenkilönsä yhdessä asiakkaan kanssa niiden hankkimisesta ja ohjaa asiakkaan tarpeen mukaan tarvittavassa huollossa. Palvelunkäyttäjä lainaa apuvälineet apuvälinelainaamosta. Palvelunkäyttäjä on itse henkilöstön tuella vastuussa välineiden ja laitteiden kunnan seurannasta ja huoltoon toimittamisesta. Apuvälineet huolletaan seudullisessa apuvälineyksikössä. Käytön ohjauksesta vastaa fysioterapian henkilöstö tai laitteen toimittaja. Tarvittaessa ohjaaja osallistuu laitteen toimittajan tai fysioterapian ohjaukseen ja seuraa ja auttaa palvelunkäyttäjän apuvälineen käytön opettelussa.

6.8. Monialainen yhteistyö

Uudet asiakkaat ohjautuvat sairaanhoitopiirin psykososiaalisen kuntoutuksen kuntoutuskoordinaattorin tai vammaispalveluiden asiakkaiden osalta sosiaali-ohjaajan tai sosiaalityöntekijän toimesta. Yksilöllinen palvelujen toteuttamissuunnitelma laaditaan yhteistyössä ja tapaamisiin kutsutaan kaikki tarvittavat tahot palvelukokonaisuuden toimivuuden varmistamiseksi. Tapaamisissa sovitaan yhteistyön ja yhteydenpidon käytännöt.

7. ASIAKASTURVALLISUUS

7.1. Asiakasturvallisuuden kehittäminen ja yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksiköllä on erillinen turvallisuussuunnitelma, jossa on toimintaohjeet. Riskitilanteet kirjataan sähköiseen riskienhallintajärjestelmään. Riski-ilmoitukset käsitellään henkilö-

kunnan viikoittaisissa henkilöstökokouksissa, ja kiireelliset mahdollisimman pian. Asukkaille tiedotetaan turvallisuuteen liittyvistä asioista yhteisökokouksissa tai erikseen järjestetyssä tilaisuudessa. Asukkailta toivotaan ja pyydetään palautetta ja ideoita turvallisuuden parantamiseksi. Tarpeen mukaan asuntoihin tai yksikön yhteisiin tiloihin hankitaan ja asennetaan yhteistyössä kiinteistön omistajan kanssa laitteita, jotka parantavat esteettömyyttä ja turvallisuutta.

Paloviranomainen tekee määräaikaiset tarkastuskäynnit. Isännöitsijä osallistuu tarkastuskäynneille. Tarkastuskäynnin yhteydessä päivitetään poistumisturvallisuus selvitys, jonka paloviranomainen tarkastaa.

Taloyhtiön kiinteistöhuolto vastaa kiinteistöjen kulkukäytävien ja piha alueen kunnosta. Vuoksenkaaren henkilökunta tai asukkaat ilmoittavat havaitsemistaan vioista tai puutteista. Kiireellisistä ja välitöntä vaaraa aiheuttavista vioista ilmoitetaan puhelimitse välittömästi ja muista sähköisesti kiinteistöistä vastaavan tahon eli Mitran verkkosivujen kautta tekemällä palvelupyynnö. Vaaraa aiheuttavat tekijät merkitään näkyvästi ja ilmoitetaan, kunnes vika on korjattu.

Kakspy Palvelut Oy:llä on oma valmius/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.

7.2. Henkilöstö

Asiakasturvallisuus edellyttää riittävää riittävän osaamisen omaavaa henkilöstömäärää ja töiden organisointia ja eri tehtäviin vaadittavan ajankäytön hallintaa.

7.2.1. Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys

Yksiköiden henkilöstömitoitus ja työvuorosuunnittelu määräytyy annettujen suositusten, sopimusten ja käytännön toiminnan pohjalta. Palveluvastaava vastaa yksikkönsä henkilöstön käytöstä sekä työvuoro- ja lomasuunnittelusta. Käytössä on sähköinen työkalu työvuorosuunnittelun ja palkanlaskennan tueksi. Sen käyttöoikeudet ovat yksikössä palveluvastaavalla sekä vähintään yhdellä toisella henkilöllä.

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne

Sopimusten mukainen henkilöstömitoitus on mielenterveys- ja päihdekuntoutujien palveluasumiseen on 0,3 työntekijää asiakasta kohden. Vammaispalveluiden osalta mitoitus on 0,3 työntekijää asiakasta kohden. Palveluvastaavan työstä 50 % on hallinnollisia tehtäviä.

30.7.2024 Vuoksenkaaressa työskentelee sosionomeja(1) sairaanhoitajia(1), lähihoitajia(4) perushoitajia (1).

Eri ammattiryhmien edustuksella varmistetaan moniammatillisuuden toteutumista ja hyödyntämistä asiakkaan kuntoutumisen tukemisessa.

7.2.2. Sijaisten käytön periaatteet

Sairauspoissaolojen ja muiden työvapaiden osalta palveluvastaava arvioi yksikkönsä sijaisten tarpeen. Yksikössä noudatetaan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta, joka määrittää sijaisten käyttöön liittyvät asiat. Lyhyet poissaolot voidaan paikata vakituisten henkilökunnan joustavalla työvuorosuunnittelulla ja työvuorojen vaihdoilla. Pidempien poissaolojen sekä vuosilomien osalta palveluvastaava ja päivystävä johtoryhmän edustaja arvioivat, kuinka riittävä ja vaadittava henkilöstömitoitus turvataan. On huomioitavaa, että sijaisten saatavuus vaikuttaa sijaisjärjestelyihin. Sijaisten saatavuudessa on vaihtelua ja työskentely Vuoksenkaarella etenkin yksin tehtävissä vuoroissa ja lääkehoidossa edellyttää kunnollista perehdytystä.

Vuosilomasuunnittelu tehdään kesälomien osalta 31.3. mennessä ja talvilomien osalta 30.9. mennessä. Palveluvastaava pyrkii tasapuoliseen lomasuunnittelusta noudattaen esim. kiertävää lomasuunnittelua tms. Palveluvastaava toimittaa yksikön vuosilomasuunnitelman Kakspy Palvelut Oy:n henkilöstöasioista vastaavalle. Kesälomasijaisuuksista pyritään sopimaan alkuvuodesta tammi-helmikuussa.

7.2.3. Vastuuhenkilöiden ja lähiesimiesten tehtävien organisointi.

Palveluvastaavan työaika on pääsääntöisesti arkisin klo 8-16. Etukäteen tiedossa olevat tapaamiset, kokoukset, koulutukset ja työnohjaukset huomioidaan jo työvuorosuunnittelussa. Käytössä on sähköinen työkalu työvuorosuunnittelun ja palkanlaskennan tueksi. Palveluvastaavalle on nimetty varavastaava.

7.2.4. Riittävän tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrän varmistaminen

Enemmän tukea tarvitseville asiakkaille on sovittu henkilökohtaisen avustajan palveluita sairaanhoitopiirin palvelutarpeen arvioissa.

7.2.5. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstörakenteessa huomioidaan erityisesti henkilöstön sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillinen osaaminen. Henkilöstön kelpoisuudesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista. Työsopimus laaditaan aina kirjallisesti. Rekrytoinnissa painotetaan Toipumisorientaation merkitystä. Rekrytointiperiaatteista tiedotetaan avoimesti hakijoille ja työyhteisön jäsenille. Henkilökunnan määrä pidetään vähintään sopimusten mukaisella tasolla.

7.2.6. Työntekijöiden soveltuvuuden ja luotettavuuden arviointi

Kohderyhmänä ovat täysi-ikäiset asiakkaat. Työntekijöiden soveltuvuus, ammattilaillisuus ja luotettavuus varmistetaan, opiskelu- ja työtodistuksilla sekä haastattelulla. Rekisteritiedot tarkastetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiSuosikki/JulkiTerhikki). <https://julkiterhikki.valvira.fi/>

Lain vaatima rokotesuoja tarkastetaan esihenkilön toimesta viimeistään työn aloituksen yhteydessä. Alkaen 1.1.2024 uusilta työntekijöiltä pyydetään näytettäväksi rikosrekisteriote ikääntyneiden kanssa työskentelyyn ja alkaen 1.1.2025 vammaisten henkilöiden kanssa työskentelyyn

7.2.6. Henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttäminen

Henkilökunnan ja uusien työntekijöiden perehdyttämisen järjestäminen on palveluvastaavan vastuulla. Palveluvastaava nimeää jokaiselle perehdyttäjän työn eri osa-alueille perehdytyslomakkeen mukaisesti. Käytössä on perehdytysohjelma ja -lomake, jonka avulla perehdyttämisen toteutuminen varmistetaan. Kakspy Palvelut Oy:n henkilöstöasioiden vastaava vastaa toimintakäytännöissä ja ohjeistuksissa tapahtuvien muutosten tiedottamisesta palveluvastaavalle ja nämä edelleen muulle henkilökunnalle. Ajankohtaiset asiat käsitellään yksiköiden henkilöstöpalavereissa, joista tehdään muistio. Täydennyskoulutustarve arvioidaan lähtökohtaisesti yksittäisen työntekijän tarpeista, mutta tarvittaessa järjestetään koulutusta koko henkilökunnalle.

7.2.7. Henkilökunnan täydennyskoulutus

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

Työntekijöiden koulutusten sisältöjä ja kestoja määritellään seuraavin keinoin:

1. Lähiesihenkilön 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.

8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1. Asiakastyön kirjaaminen

Vuoksenkaassa on käytössä SofiaCRM- asiakastietojärjestelmä. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset Sofia-tunnukset ja jokainen kirjaa vain ja ainoastaan omilla tunnuksilla. Opiskelijoille luodaan opiskelijatunnukset. Opiskelijoiden kirjaamista valvotaan, seurataan ja perehdytetään nimettyjen opiskelijavastaavien ja muun ohjaustyöhön osallistuvan henkilökunnan toimesta.

Vuoksenkaaren henkilökunnalla ei ole pääsyä hyvinvointialueen käyttämiin tietojärjestelmiin. Tiedonvaihto toteutetaan, puhelimitse, henkilökohtaisesti, postitse tai käyttämällä turvasähköpostia.

Kirjaamisen käytännöt on sovittu yhteisesti ja niistä käydään keskustelua säännöllisesti henkilökuntapalaverissa. Ohjaajan vastuulla ja työnkuvaan kuuluu sosiaalihuollon kirjaamisen vaatimukset täyttävä, ajantasainen kirjaaminen sekä kirjausten seuranta. Kirjaukset pyritään tekemään viipymättä, vähintään kuitenkin työvuoron aikana tai poikkeustapauksessa seuraavan työvuoron alkaessa. Kirjaamista voi ja on hyvä tehdä yhdessä asiakkaan kanssa.

Kakspy Palvelut Oy:n asiakastietojärjestelmät tullaan liittämään kantaan. SofiaCRM on yhteensopiva Kanta-palveluiden kanssa. Sosiaalihuollon asiakastietovarantoon liittymisen takaraja on 1.9.2026

Vuoksenkaassa on kirjaamistyöhön varattuja työpisteitä ja tietokoneita 4. Palveluvastaava on oma kannettava tietokone. Jokaisen työntekijän vastuulla on suunnitella omat työnsä niin, että kirjaamiseen jää riittävä aika. Työvuoroihin suunnitellaan sopimuksen mukaiset vahvuudet ohjaten eniten työvoimaa ajankohtiin, missä työtehtäviä on eniten.

8.2. Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvän perehdytyksen ja täydennyskoulutuksen järjestäminen

Työntekijä saa perehdytyksen käytössä olevien tietojärjestelmien käyttöön heti ensimmäisenä työpäivänä. Perehdyttäjänä toimii erikseen nimetty henkilö. Palveluvastaava vastaa siitä, että perehdytys toteutuu. Myös kukin työntekijä on itse vastuussa siitä, että saa riittävän perehdytyksen.

Henkilökunnan ja uusien työntekijöiden perehdyttämisen järjestäminen on palveluvastaavan vastuulla. Jokainen työntekijä vastaa myös itse siitä, että saa riittävän perehdytyksen. Käytössä on oma perehdytysohjelma- ja kaavake, jonka avulla perehdyttämisen toteutuminen varmistetaan. Organisaation johto vastaa toimintakäytännöissä ja ohjeistuksissa tapahtuvien muutosten tiedottamisesta oman vastualueensa palveluvastaaville

ja nämä edelleen henkilökunnalle. Ajankohtaiset asiat käsitellään yksiköiden henkilöstöpalaverissa, joista tehdään muistio. Täydennyskoulutustarve arvioidaan lähtökohtaisesti yksittäisen työntekijän tarpeista, mutta tarvittaessa järjestetään koulutusta koko henkilökunnalle. Kaikki kirjaamiseen osallistuvat työntekijät ovat suorittaneet tai suorittavat Tietosuoja ABC julkishallinnon henkilöstölle -koulutuksen

8.3. Tietoturva

Tietojärjestelmien käyttöön osallistuvat henkilöt täyttävät salassapitosopimuksen ja sitoutuvat noudattamaan asiakirjasalaisuutta sekä saman lain15§:ssä säädettyä vaitiolovelvollisuutta ja hyväksikäyttökieltoa niiden tietojen osalta, jotka on saanut toimiessaan Kakspy Palvelut Oy:ssä tai Kakspy Ry:ssä.

Jokainen työntekijä on itse vastuussa asianmukaisesta potilas- ja asiakastietojärjestelmän käytöstä, yksikön palveluvastaava vastaa perehdytyksestä ja ajantasaisesta tiedonkulusta.

Asiakkaiden asioista ei puhuta yleisissä tiloissa muiden asiakkaiden kuullen. Tietojärjestelmiin ja tietokoneille pääsee kirjautumaan vain salasanoin. Henkilökunnan tietokoneet ovat lukituissa työpisteissä ja kannettavat tietokoneet ja laitteet säilytetään lukituissa tiloissa. Puhelimet on suojattu salasanoin, jotka vain henkilökunta tietää.

Tietoturvarikkeen tapahtuessa noudatetaan valtakunnallisen Tietosuojavaltuutetun toimiston tietoturvaloukkauksen ohjeistusta. Toimitaan viiveettä, viimeistään 72 tunnin sisällä rikkeen havaitsemisesta.

Organisaatiolle on laadittu tietoturvasuunnitelma.

TIETOJEN SÄILYTTÄMINEN

Tietosuojavastaava:

Tiina Klinberg 0407103254 tiina.klinberg@kakspy.com

Tietoturvavastaava:

Hannu Montonen

Tietoturvavasta vastaava johtaja:

Markku Kärmeniemi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

- Riskinhallintailmoitusten laatimisen ja käsittelyn parantaminen
- Kirjallisen asiakas- ja läheispalautteen kerääminen ja käsittely järjestelmällisesti.
- Yhteisökokousten säännöllinen kirjaaminen.
- sijaisjärjestelyt

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Imatra 30.7.2024

Allekirjoitus

Palveluvastaava Juha Lindeman