

**TOIMINNAN
OMAVALVONTASUUNNITELMA**

Askelin Oy

SISÄLTÖ

1	PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
1.1	YLEISKUVAUS	3
1.2.	ASKELIN OY	4
1.2.1	Niittyrinne ja ryhmätukiasunnot Mäntyrinne, Haaparinne, Pihlajarinne, Puolukkarinne	5
2	TOIMINTA-AJATUS ja TOIMINTAPERIAATTEET ja arvot.....	6
	Inhimillisyys ja ammatillisuus	7
	Ihmisyys.....	7
	Turvallisuus	7
	Yhteisöllisyys	8
3	TOIMINNAN Organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt.....	9
4	ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN	11
5.	RISKIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET	13
6	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	15
6.1	HENKILÖSTÖ	15
6.2.	TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET	19
6.3	TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN.....	20
6.4	ASIAKASTURVALLISUUS.....	22
6.5	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	26
6.6.	ASIAKASTYÖN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	30
6.7.	ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY	31
6.8.	OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI.....	32

Palveluntuottajan nimi ja osoite	Askelin Oy Pajatie 1, 91980 Lumijoki
Liiketoiminnasta vastaavan henkilön nimet	Poukkula Pekka Oksa Juho
Toimintayksiköt ja osoite- ja yhteystiedot	Niittyrinne, Mäntyrinne, Haaparinne, Pihlajarinne ja Puolukkarinne Pajatie 1, 91980 Lumijoki
Omavalvonnan vastuuhenkilöt	Toimitusjohtaja Poukkula Pekka Varatoimitusjohtaja Oksa Juho Palveluvastaava Junikka Sini-Helmi
Y-tunnus	2531747-7
Perustamisvuosi	2013
Luvan myöntämisen ajankohta	04/2013
Vastuuvakuutus	LähiTapiola
Ydinpalvelujen kuvaus	Askelin Oy:n ydinpalveluna on tuottaa asumis-, työ- ja päivätoimintapalveluja kehitysvammaisille tai muuten erityistä tukea ja ohjausta tarvitseville henkilöille.

1.1 YLEISKUVAUS

Askelin Oy tarjoaa Lumijoella pitkäaikaista asumispalvelua ja asumisen tukipalveluja. Pitkäaikaista palveluasumista tuotetaan Niittyrinne-kodissa sekä tukiasumista Niittyrinteen välittömässä läheisyydessä Mäntyrinne, Haaparinne, Pihlajarinne ja Puolukkarinne kodeissa. Työ-, ryhmä- ja vapaa-ajanpalveluja järjestetään yhteistyössä Karentia Oy:n toimintayksiköiden kanssa asumispalveluidemme piirissä oleville asukkaille. Lisäksi asukkailla on mahdollisuus opiskella ammattiopisto Luovilla, joiden kanssa on tehty yhteistyötä.

Luonnon ja asuinympäristön vaikutus ihmisen hyvinvoinnille on huomioitu toiminnassa ja tiloissa. Kotien yhteisten tilojen viihtyvyyteen kiinnitetään erityistä huomiota. Viihtyisällä ja kodikkaalla asumisella on vaikutusta ihmisen hyvinvointiin. Oman huoneen ja kotinsa asukas kalustaa ja sisustaa omilla huonekaluilla ja sisustusmateriaaleilla, yrityksen puolesta sisustetaan ja kalustetaan yhteiset tilat.

Tärkeä tavoite on tarjota asukkaille lämminhenkinen ja turvallinen koti, jossa asukkaalla on oikeus osallistua myös kotitöihin. Asukkaille tarjotaan sisältörikasta ja elämänmakuista arkea, jota juhlahetket täydentävät. Yritysten arvot inhimillisuus, ihmisyys, yhteisöllisyys ja turvallisuus kuvastavat mihin kotien toiminta perustuu.

Askelin Oy on osa Karentiaa, johon kuuluu myös Karentia Oy Siikajoen Karinkannassa ja Soteko Oy Raahessa. Karentian asumispalvelut on järjestetty monitasoisiksi. Monitasoisella asumispalvelulla voidaan tarjota asukkaille kuntoutumisen jatkuvuus, jolloin asukkaat voivat kasvun ja kuntoutumisen edetessä siirtyä palvelujemme sisällä kohti itsenäisempää asumista. Asumispalvelut on jaettu kolmeen tasoon asukkaiden palvelun- ja avuntarpeen mukaan:

- Autettu asuminen: asukkaat tarvitsevat huomattavan paljon ohjaajan tukea, apua jokapäiväisissä toiminnoissaan
- Ohjattu asuminen: asukkaat tarvitsevat tukea ja ohjausta jokapäiväisissä toiminnoissaan. Asukkaat kykenevät itsenäiseen toimintaan ohjatusti ja tuetusti.
- Valmentava ja tuettu asuminen: asukkaat selviävät jokapäiväisistä toiminnoistaan hyvin tai kohtuullisen itsenäisesti. Tarvitsevat tukea ja ohjausta oman sairautensa oireiden kanssa pärjäämiseen.

1.2. ASKELIN OY

Askelin Oy tuottaa pitkäaikaista asumispalvelua ja asumisen tukipalveluja kehitysvammaisille tai muuten erityistä tukea tarvitseville henkilöille. Asumispalvelua tuotetaan Niittyrinne-kodissa sekä Niittyrinteen välittömässä läheisyydessä olevissa Mäntyrinne-, Pihlajarinne-, Puolukkarinne- sekä Haaparinne-ryhmäkodeissa.

Jokaisella kotien asukkaalla on omaohjaaja, joka vastaa asukkaan kasvusta, kuntoutumisesta ja omaohjauksesta. Asukkailla on omaohjaaja-aika, jonka sisältö suunnitellaan kunkin asukkaan henkilökohtaisten tarpeiden mukaisesti. Omaohjaaja-aikaan sisältyvät mm. yhteiset keskustelut, jotka tukevat asukkaan arkea ja elämää sekä muu yhdessä vietetty aika asukkaan kanssa. Toiminnan pääpainona on myös henkilökohtaisen kasvun- ja kuntoutumisen suunnitelman mukaisesti avotyön tai tuetun työn mahdollistaminen kodin ulkopuolella. Asukkaat käyvät päivittäin joko kodin ulkopuolisessa avotyössä tai työ- ja päivätoiminnassa. Työ- ja päivätoimintaa tuotetaan omassa työtoimintatilassa Lumijoen kuntakeskuksessa sekä yhteistyössä Karentia Oy:n kanssa Taitotalo Torpparissa. Asukkaat voivat työskennellä henkilökohtaisen kasvun- ja kuntoutumisen suunnitelmansa mukaisesti puu- ja tekstiilitöissä ja luovassa toiminnassa, siivous-, keittiö- ja kiinteistöhuoltotehtävissä.

Askelin Oy:n toimitilat ja ryhmätukiasunnot sijaitsevat Lumijoen kuntakeskuksessa, joka tarjoaa viihtyisän ja toiminnallisen ympäristön asukkailleen. Lumijoelta on matkaa sekä Karinkantaan että Limingan taajamiin noin 13 kilometriä. Toimitiloissa on huomioitu asukas- ja työturvallisuus. Niittyrinteessä, Mäntyrinteessä ja Haaparinteessä on automaattinen paloilmoitusjärjestelmä, hätähälytysjärjestelmä / hoitajakutsu/ sekä merkki- ja turvavalaistus. Yöaikainen apu on mahdollista saada puhelimitse tai ohjaajakutsulla ja se lisää asukkaiden yöaikaista turvallisuutta.

1.2.1 Niittyrinne ja ryhmätukiasunnot Mäntyrinne, Haaparinne, Pihlajarinne, Puolukkarinne.

Niittyrinne tarjoaa palveluasumista viidelle kehitysvammaiselle tai muuta erityistä tukea tarvitseville henkilölle. Tukiasumista tarjotaan useammassa kodissa joko ryhmätukiasumisena tai omissa vuokra-asunnoissa. Ryhmämuotoisessa tukiasumisessa on asumispaikkoja seuraavasti: Mäntyrinne: 4, Haaparinne: 5, Pihlajarinne: 3 ja Puolukkarinteeseen paritalossa: 2. Ryhmäasunnossa jokaisella asukkaalla on käytössä oma huone ja pääsääntöisesti oma WC sekä yhteinen olohuone, keittiö, eteiset ja saunatilat. Aukkaille tarjotaan heidän tarvitsemansa tuki ja ohjaus sekä aamu- että ilta-aikaan. Palvelujen laajuus määritellään yksilöllisesti kunkin asukkaan tarpeiden ja palvelusopimuksen mukaisesti. Niittyrinteessä ja Mäntyrinteessä yöaikainen tuki on varmistettu keskitetyllä hoitajakutsulla ja muissa yksiköissä puhelimitse, jolloin asukkaat saavat tarvittaessa yhteyden Karinkartanon yö-valvottuun kotiin. Tällä tavoin tuetaan asukkaiden yöaikaista turvallisuudentunnetta.

Asumistaitojen harjaantuessa asukkaalla on mahdollisuus käyttää saavuttamia taitoja ja edetä asumisessa kohti itsenäisempää asumista. Toiminta perustuu asukkaiden positiivisten voimavarojen ja taitojen näkemiseen ja kannustamiseen. Vapaa-ajalla asukkaille tarjotaan mahdollisuutta osallistua erilaisiin aktiviteetteihin, kuten sählykerho, taidepiiri, musiikki- ja keskustelukerhot ym. asukkaiden yksilöllisen mielenkiinnon mukaan järjestetyt toiminnot. Harrastustoiminnoista osa toteutetaan omana toimintana sekä asukkaita tuetaan kodin ulkopuoliseen toimintaan. Niittyrinne-kodin ja siihen liittyvän tukiasumisen palveluja tuottaa moniammatillinen henkilökunta, joka koostuu sairaanhoitajasta, sosionomeista ja lähihoitajista. Lisäksi työ- ja päivätoiminnan ohjauksessa on ohjaustoiminnan artesaani.

2 TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET JA ARVOT

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukkaita sosiaalihuoltolain mukaisia palvelu- ja tuettua asumispalvelua, asumisen tukipalveluja sekä henkilökohtaista kasvua ja kuntoutumista tukevia työ-, ryhmä-, päivä- ja vapaa-ajan-toimintapalveluja kehitysvammaisille tai muuten erityistä tukea tarvitseville henkilöille.

Toimintaperiaatteet

Toiminnan lähtökohdana on asukaslähtöisen elämän mahdollistaminen ammatillisessa ja inhimillisessä ilmapiirissä. Keskeisenä toimintaperiaatteena on asukkaiden kokonaisvaltainen psyykkisen, fyysisen, sosiaalisen ja hengellisen tai henkisen hyvinvoinnin ylläpitäminen. Lisäksi painotetaan yksilöä osana yhteisöä. Jokaiselle asukkaalle laaditaan henkilökohtainen kasvun- ja kuntoutumisuunnitelma, jossa huomioidaan asukkaan vahvuudet sekä tuen tarve. Lisäksi asukkaita tuetaan ihmissuhteiden vaalimisessa ja pidämme tärkeänä, että asukkaan omaiset ja ystävät kokevat itsensä tervetulleeksi yksikköihimme.

Toimintaa ohjaavat arvot

Koko Karentian arvot ovat valmistuneet kesällä 2007 ja ne on määritelty kirjallisesti omistajatahon ja työntekijöiden kanssa. Arvot ohjaavat kaikkien työntekijöiden toimintaa ja ovat käyttäjien ja sidosryhmien saatavilla. Arvot tarkistetaan vuosittain. Palveluissa noudatetaan ammattieettisiä periaatteita, sekä yrityksen omaa toimintaa ohjaavaa eettistä ohjeistoa. Yrityksen oma toimintaa ohjaava eettinen ohjeisto perustuu sosiaali- ja terveysministeriön valtakunnalliseen terveydenhuollon eettisen neuvottelukunnan (ETENEN) ohjeisiin. Työn keskeinen eettinen perusta on jokaisen ihmisen ainutkertainen ja yhtäläinen ihmisarvo riippumatta henkilön lähtökohdista, sosioekonomisesta asemasta tai hänen vammansa tai sairautensa vakavuudesta tai syvyydestä. Toimintaa ohjaavan eettisen ohjeiston tehtävänä on auttaa työntekijää hahmottamaan ja jäsentämään omaa suhdettaan asukkaaseen, sekä antamaan ajattelemisen ja pohtimisen välineitä oman työskentelyn pohjaksi. Keskusteluissa työntekijällä on mahdollisuus tuoda esille omat näkemyksensä työtämme ohjaavista arvoista ja yrityksen omasta eettisestä ohjeistosta. Ohjeisto toimii ohjenuorana, johon henkilöstö sitoutuu asiakkaan kohtaamisessa. Jokaisen työntekijän kanssa käydään kahdenkeskinen keskustelu yritysten toimintaa ohjaavasta eettisestä ohjeistosta. Tavoitteena on, että jokainen työntekijä osoittaa sitoutumisensa eettiseen ohjeistoon allekirjoittamallaan sen. Yhteisistä arvoista ja toimintalinjoista keskustellaan myös säännöllisesti kuuden viikon välein pidettävissä asukas- ja palvelutiimissä. Toimintaa ohjaavista arvoista keskustellaan myös työntekijäkohtaisesti vuosittain toteutettavissa kehityskeskustelussa, jossa käydään lävitse myös eettinen ohjeisto. Kokonaisuudessaan henkilöstölle luodaan avoimien keskustelujen myötä mahdollisuus vaikuttaa omaa työtänsä koskeviin asioihin. Toimintayksiköiden esimiehet ja yrityksen johto sitoutuvat aidosti huomioimaan päätöksenteossaan henkilökunnan viestin. Tämä lisää henkilöstön sitoutumista yritykseen ja sen arvoperustaan. Toimintaa ohjaavat keskeiset arvot ovat inhimillisyys, ihmisyyys, turvallisuus ja yhteisöllisyys.

Inhimillisyys ja ammatillisuus

Asukkaiden palveluille luo perustan inhimillisyys ja ammatillisuus. Inhimillisyys näkyy toiminnassa siten, että asukkaista kannetaan kokonaisvastuu ja kaikissa tilanteissa toimitaan asukkaan edun ohjaamana sekä hänen itsemääräämisoikeuttaan ja ihmisarvoaan kunnioittaen. Arkielämässä inhimillisyys ilmentyy asukassuhteessa välittävänä ja läsnä olevana vuorovaikutuksena ja se antaa lämpimän sävyn asukassuhteeseen. Inhimillinen työote tuo syvyyden ammatilliselle toiminnalle mahdollistaen samalla työntekijän oman kasvun ammatissaan. Ammatillinen toiminta pohjautuu teorian tietoon, jolloin työntekijä ymmärtää asiakkaan käyttäytymismekanismeja ja hänen sairauttaan ja / tai vammaansa ja siitä syntyviä seuraussuhteita. Työntekijä pyrkii tavoittamaan omat tunteensa vaikeissakin vuorovaikutustilanteissa, jolloin hän voi ammatillisesti kohdata asiakkaan.

Ihmisyys

Ihmisyys lähtee ajatuksesta, että jokainen ihminen on itsessään arvokas, eikä oikeutusta elämälle tarvitse ansaita. Asukkaita kunnioitetaan omina persoonina ja yksilöinä, sukupuoleen, ikään, rotuun, uskontoon, elämäntavoihin tai sosioekonomiseen asemaan katsomatta. Asukkaita tuetaan elämään oman vakaumuksen tai elämäntavoihin mukaisesti ja tavoitteena on tasavertainen jäsenyys yhteiskunnassa. Tällöin asiakasta ei pakoteta mukaan toimintaan tai tilanteisiin, jotka ovat vastoin hänen arvomaailmaansa. Kotien toiminta perustuu asiakaslähtöisyyteen; toimintaa ohjaavat asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja voimavarat. Asukkaan yksityisyys on osa asiakkaan kunnioittamista: asukkaan intimitettisuojusta huolehditaan kaikissa tilanteissa ja henkilökunnalla on salassapitovelvollisuus asiakkaan asioissa. Asukkaan kunnioittamista on myös kommunikatio, jolloin tarvittaessa käytetään selkokieltä ja / tai puhetta tukevia kommunikointimenetelmiä.

Turvallisuus

Turvallisuudelle luo pohjan kokemus ymmärretyksi tulemisesta, inhimillinen kohtaaminen, ammattitaitoinen ja työhön sitoutunut henkilökunta sekä palveluiden jatkuvuus. Toimintaympäristö on suunniteltu asukkaiden tarpeita vastaaviksi ja toimintatilat on varusteltu turvallisuusvaatimusten mukaisesti. Kodeissa turvallisuus jakaantuu resurssiturvallisuuteen (kiinteistö, toimintavälineet ja henkilöstö) ja toimintaturvallisuuteen. Kiinteistöt ovat varusteltu asianmukaisin laittein ja turvallisilla välineillä, ja työntekijä sitoutuvat käyttämään ja toimimaan annettujen ohjeiden ja turvallisuusnäkökulmat huomioiden.

Henkilökunta pyritään suunnittelemaan optimaalisesti ja yllättävissä ja ennakoimattomissa tilanteissa huomio kiinnitetään tärkeimpään eli asukkaaseen, ja se ohjaa tehtävien priorisointia. Hoito- ja asukastilanteissa turvallisuutta pyritään ylläpitämään rauhallisin ja varmin ottein, kiireettömällä ja kodinomaisilla toimintatavoilla. Asukkaalle kerrotaan aina selkeästi, mitä ollaan tekemässä. Henkilökunnan toiminnassa korostuu ennaltaehkäisevä ote, jolloin riskitekijät minimoidaan. Toimintaturvallisuus käsittää asukkaan tutut esineet, kommunikaation ja joustavan struktuurin. Ne tuovat asukkaalle sisäistä turvallisuuden tunnetta ja jatkuvuutta elämänsä historian. Lisäksi turvallisuuteen on kiinnitetty huomiota yksilöllisiä tapoja huomioimalla mm. vakaumuksen, elämäntavoihin,

ruokailutottumusten, pukeutumisen ja itsensä laittamisen osalta. Kommunikaatiota ja ymmärretyksi tulemista tuetaan erilaisten kommunikointimenetelmien ja selkokielen avulla.

Yhteisöllisyys

Yhteisöllisyyttä tuetaan yhteisökasvatuksen periaatteilla, sillä ihmissuhteilla ja vuorovaikutuksella on merkittävä vaikutus ihmiselle, koska oma minuus todentuu vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa. Pidämme tärkeänä asukkaiden keskinäistä vertaistukea sekä sen voimaannuttavaa vaikutusta yksilön kuntoutumisessa ja kasvussa. Jokainen huolehtii yksin tai yhdessä, että asiat sujuvat yhteisiä sopimuksia noudattaen. Se, että toimitaan yhdessä, ei kumoa yksilöllisyyttä, vaan jokaisella on halu toimia yhteisiä sopimuksia noudattaen. Tavoitteena on, että jokainen osallistuu kodin yhteisiin askareisiin yksilöllisten voimavarojen mukaisesti. Säännöllisissä kotikokouksissa asukkaiden toiveet ja mielipiteet huomioidaan ja siellä tehdään erilaisia kodin sopimuksia ja suunnitellaan tulevaa toimintaa. Kotikokouksessa kaikille mahdollistetaan äänen kuuluville saaminen sekä mielipiteiden ja toiveiden ilmaisu. Ohjaajan tehtävän on tukea asukkaita tässä ja kannustaa näin myös hiljaisempia ilmaisemaan itseään ja mielipiteitään.

Päivittämissuunnitelma

Toiminta-ajatus, toimintaperiaatteet ja arvot tarkistetaan vuosittain yrityksen toimintasuunnitelman päivityksen yhteydessä.

3 TOIMINNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Oma- ja valvonnasta vastaavan organisaation johdon edustajat ja tehtävät

Toimitusjohtaja Poukkula Pekka (liiketoiminta, palvelutuotanto, yleishallinto/ henkilöstö)	Karinkannantie 90 92330 Karinkanta	050 415 3013
Varatoimitusjohtaja Oksa Juho (liiketoiminta, tekniikka/ kiinteistö)	Karinkannantie 90 92330 Karinkanta	050 415 3018
Palvelupäällikkö Töllli Marja (Karentia Oy vastuuhenkilö)	Karinkannantie 90, 92330 Karinkanta	050 415 3012
Palvelupäällikkö Ilmakangas Marjo (Soteko Oy vastuuhenkilö)	Sovionkatu 12-14, 92100 Raahe	050 415 3014
Palveluvastaava Junikka Sini-Helmi (Askelin Oy vastuuhenkilö)	Pajatie 1 91980 Lumijoki	044 782 4858

Oma- ja valvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä

Karentia Oy yksiköt: Palvelupäällikkö Marja Töllli Karinkartano / Karinkammari palvelupäällikkö: Tiina Hintikka Karintupa palvelupäällikkö: Tiina Hintikka	Karentia Oy: Karinkartano ja Karinkammari Karentia Oy: Karintupa ja Kortteeri
Lumijoen toimintayksiköt palveluvastaava: Junikka Sini-Helmi Eija Puoskari	Askelin Oy Karentiakodit/tukiasuminen
Soteko Oy yksiköt: Palvelupäällikkö Marjo Ilmakangas Touhumäen palveluvastaava Sirpa Ylikulju	Soteko Oy: Villa Sovio Wäinö Touhumäki

Henkilöstön osallistuminen oma- ja valvonnan toteuttamiseen

Yrityksessä painotetaan tiimijohtamisen mallia, jossa eri palveluprosessit ovat jaettu vastuualueisiin, joista vastaa siihen suunnatut työryhmät. Työryhmä toiminnasta ja sisällön kehittämisestä vastaavat asumispalveluohjaajat. Työryhmät muodostuvat eri kotien ja työ- ja päivätoimintoihin suunnatuista työryhmistä, joiden organisoinnin kokonaisvastuu toiminnan valvonnasta on toimintayksikön esihenkilöllä.

Palveluprosessit jakaantuvat seuraavanlaisesti:

hallitus	osakkeen omistajat
vastuutiimi	toimitusjohtaja, palvelupäälliköt ja palveluvastaavat.
asukas- ja palvelutiimi = ASPA	palvelupäällikkö, palveluvastaavat ja yksikön henkilökunta, vastaava sairaanhoitaja (tarvittaessa)
työryhmät: Kartano ja Kammari, Tupa, Kortteeri, Kotipesä, Torppari, Wäinö, Villa Sovio, Lumijoen toimintayksiköt	yksikön henkilökunta työryhmän mukaisesti

palveluprosessien tukipalvelut
<ul style="list-style-type: none">- ravinto- ja puhtaanapitopalvelujen vastuuhenkilöt- työhyvinvointi työryhmä- hankintojen vastuuhenkilöt- johdon tukipalvelut (henkilöstösihteeri, tilitoimisto Utriainen Oy)

4 ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta

Kotikokous on foorumi asukkaille, jossa kuullaan asukkaiden kuulumiset, luodaan kodin yhteisiä sopimuksia ja kannustetaan omien mielipiteiden ilmaisuun. Viikoittaisissa asukkaille suunnatuissa kotikokouksissa asukkailla on mahdollisuus antaa sanallista palautetta toiminnasta. Kotikokousviikkoon kirjataan esiin nousseet asukkaiden mielipiteet, toiveet ja odotukset. Samalla luodaan kodin yhteisiä sopimuksia asukkaiden kanssa. Asukkaiden tyytyväisyyttä kartoitetaan vuosittain tehtävällä asukastyytyväisyyskyselyllä. Asukkaiden palveluntarvetta seurataan säännöllisesti ja heille laaditaan yksilöllinen kasvun- ja kuntoutumissuunnitelma. Suunnitelman laadintaan ja päivitykseen osallistuu asukas itse, omaohjaaja, tarvittaessa asukkaan läheinen sekä tiimivastaavat. Suunnitelmat päivitetään aina myös kotikunnan säännöllisesti pitämässä palvelusuunnitelma palaverissa, jossa on koolla kaikki edellä mainitut asianomaiset kotikunnan avohuollonohjaajan lisäksi. Näiden palaverien kautta on myös mahdollisuus saada esille asukkaan läheisen suullinen palaute ja toiveet asumisen suhteen. Tukiasukkaiden osalta asukkaalta kysytään mielipide omaisen läsnäoloon suunnitelman päivitystä tehdessä. Asukkaiden kasvun- ja kuntoutumissuunnitelmaan laaditaan asumisen tavoitteita, joita arvioidaan säännöllisesti vuosittain tai tarvittaessa tilanteiden muuttuessa. Asukkaan kasvun- ja kuntoutumisen suunnitelmia päivitetään ja tarkistetaan säännöllisesti kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin asiakkaiden kanssa yhdessä.

Omaohjaajien toimesta omaisille tiedotetaan asukkaan tilanteesta säännöllisesti joko puhelimitse tai sähköpostilla ja sen mukaan mikä on omaisen toive yhteydenpidon osalta. Tukiasukkaiden osalta asukkaan mielipide huomioidaan ennen yhteyden ottoa asiakkaan omaiseen. Tärkeää olisi, että omaiset tuntisivat olevansa luonnollinen osa kodin ja asukkaan elämää. Tarvittaessa he voivat antaa samalla palautetta ja kehittämisehdotuksia säännöllisesti myös tätä kautta.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa oman kotinsa asioihin kotikokousten kautta. Tällä tavoin mahdollistetaan asukkaiden mielipiteiden huomioiminen toimintaa kehittäessä. Asukas- ja palvelutiimissä = Aspassa ja omissa työryhmissään ohjaajat käyvät läpi kotia koskevia asioita (mm kotikokouksissa esiin tulevia asukkaiden toiveita ja odotuksia) ja kehittävät sitä kautta kodin toimintaa. Asukkailta kerätään myös palautetta asukastyytyväisyyskyselyllä. Sieltä nousseet palaute ja kehittämisideat huomioidaan toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. Palautteet yhteenvetoinen käydään läpi Aspa-tiimissä kodin henkilökunnan kanssa. Asukaspalautekysely käydään läpi myös asukkaiden kanssa kotikokouksessa ja tuodaan esiin, miten palautteisiin on reagoitu käytännön tasolla.

Omaisilla ja asukkailla on mahdollisuus jättää palautetta suoraan yksiköiden ohjaajille tai nettisivujen kautta. Omaisten, asukkaiden tai muiden vieraiden jättämiin palautteisiin reagoidaan välittömästi. Tarvittaessa tiimivastaava/palvelupäällikkö käy palautteet läpi yhdessä henkilöstön kanssa. Muuta kautta tulleisiin palautteisiin reagoidaan myös

välittömästi heti palautteen saatuamme. Tarvittaessa omaohjaaja tai tiimivastaava ovat yhteydessä palautteen antajaan, mikäli palaute sitä vaatii.

Suunnitelma asiakaspalautteen kehittämiseksi

Asiakaspalautetta on tarkoitus kehittää siten, että asiakaspalautekyselyt laajennettaisiin koskemaan asiakkaan omaisia ja kotikuntaa. Palautekysely toteutettaisiin säännöllisesti vuosisuunnitelman mukaisesti.

5. RISKIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Kuvaus menettelyistä, joilla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

Yritykseen on laadittuna riskianalyysi, jossa tarkastellaan Karentian todennäköisimpiä riski- tai ongelmaprobleemoita. Ongelma- tai riskialue on yksilöity sekä analysoitu niiden mahdolliset aiheuttajat tai syyt sekä pahimmat seuraukset. Analyysissä riskien tai ongelmien suuruudet on määritelty arvoasteikolla 1–5. Jokaiselle ongelma- tai riskialueelle on myös määritelty ne toimenpiteet, joilla kyseisen riskin toteutuminen on ehkäistävissä. Riskianalyysiin perustuen henkilökunnalle on laadittu mm. seuraavia kirjallisia menettelytapaohjeita:

Toiminnan omaoivontasuunnitelma
Työhyvinvointisuunnitelma - Sairaushoitoaolojen ja työtaturmien seuranta ja ilmoitusmenettely. - Puheeksiotto-keskustelu työhyvinvoinnin edistämiseksi. - Toimintamalli epäasialliseen kohteluun ja häirintään puuttumiseen työpaikalla - Toimintamalli väkivallan uhan hallintaan - Uhka- ja väkivaltatilanne raportti - Toimintaohjeet käsin tehtäviin nostoihin ja siirtoihin - Toimintaohje neulanpistotaturmassa - Päihdeohjelma - Henkilöstön eettinen ohjeisto
Lääkehoitosuunnitelma - Lääkehuollon ohje - Lääkepoikkeamailmoitus - Lääkeseuranta - Lääkehoidon perehdytys
Pelastussuunnitelma
Omaoivontasuunnitelma.

Menettelytapaohjeiden tarkoituksena on etukäteisohjeistuksella minimoida asukas- ja työturvallisuusriskien mahdollisuutta. Yhtenäisten menettelytapaohjeiden käyttöönoton tarkoituksena on myös yhdenmukaistaa työskentelyä eri toimintayksiköissä. Tämä taas helpottaa henkilökunnan liikkuvuutta organisaation sisällä.

Asukkaalle ja omaiselle annetaan tietoa ja tukea asukasta kohdanneen haittatapahtuman tai vaaratilanteen jälkeen. Toimintayksikön palveluvastaava keskustelelee välittömästi paikalla olevan henkilöstön, asukkaan ja asukkaan omaisten kanssa. Tarvittaessa järjestetään keskustelutilaisuus asukaan ja omaisten kanssa, johon myös palvelupäällikkö ja yrityksen johto myös osallistuu.

Tarkoituksenmukaisesti muodostettu organisaatio- ja tiimirakenne, sekä johtamisjärjestelmät ja työntekijöiden työtehtävät lisäävät asukas- ja työturvallisuuden toteutumista. Tarkkaan määritellyt työtehtävät lisäävät henkilökunnan tietoisuutta omista vastuistaan sekä velvollisuuksistaan ja tämä vähentää riskitilanteiden toteutumista. Karentiakodeissa on panostettu organisaatorakenteen ja johtamisjärjestelmien selkeyteen ja asianmukaisuuteen. Mahdollisimman matala

organisaatorakenne sekä tiimiorganisaatio ja selkeä johtamisjärjestelmä takaavat ajantasaisen informaation siirtymisen organisaatiossa ja myös tällä tavoin lisäävät asukas- ja toimintaturvallisuutta. Menettelytapaohjeiden tarkoituksena on etukäteisohjeistuksella minimoida asukas- ja työturvallisuusriskien mahdollisuutta. Yhtenäisten menettelytapaohjeiden käyttöönoton tarkoituksena on myös yhdenmukaistaa työskentelyä eri toimintayksiköissä. Tämä taas helpottaa henkilökunnan liikkuvuutta organisaation sisällä.

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

Tilanteet ja epäkohdat käydään läpi heti tiimeissä sekä johdon että henkilöstön kanssa yhdessä. Epäkohdat korjataan mahdollisimman pian, kun ne on havaittu. Läheltä piti -tilanteita vältetään ennaltaehkäisyllä ja luomalla menettelytapaohjeita.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Keskusteluissa nousseet epäkohdat käydään läpi ja sovitaan korvaavien toimenpiteiden aikataulusta sekä siitä, että kuka vastaa toimintojen loppuunsaattamisesta.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle Aspa tiimissä (asukas- ja palvelutiimi) tai DomaCare-asiakastietojärjestelmässä olevan infon kautta. Mikäli korjaavat toimenpiteet vaativat tiedotusta muille yhteistyötahoille, tiedottaminen tapahtuu yritysten johdon toimesta.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksesta ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) sekä STM:n suositus (2003:4) määrittävät henkilöstön kelpoisuusvaatimuksia. Työntekijät, joilla on lain mukainen kelpoisuus voivat toimia sellaisissa työtehtävissä mitkä vaativat kelpoisuutta. Työntekijän on toimitettava tarvittavat todistukset kelpoisuudestaan heti työsuhteen alkaessa. Todistuksia, jotka toimitettava ovat: opintotodistukset, työtodistukset aiemmista työsuhteista ja hygieniaosaamistodistus ja tarvittaessa rikostaustaote (laki lasten ja nuorten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2003, 3§).

Toimitusjohtaja johtaa liiketoimintaa, yleishallintoa, palvelutuotantoa ja henkilöstöä. Varatoimitusjohtaja johtaa liiketoimintaa, teknistä ja turvallisuuden kokonaisuutta. Asumispalveluille on nimetty kaksi palvelupäällikköä, jotka vastaavat Karentian asumispalveluiden toteuttamisesta, kehittämisestä ja laadusta sekä henkilöstöstä yhdessä toimitusjohtajan kanssa. Tarkemmin tehtävät ja vastuut ovat yritysten tehtävänkuvauksessa.

Palveluvastaavan pääasiallinen tehtävä on asiakastyön arjen organisointi ja asiakastyöstä vastaaminen arjen tasolla sekä muista tehtävistä vastaaminen palvelupäällikön ohjeistuksen mukaisesti. Karentian toiminnasta vastaavilla henkilöillä on sairaanhoitajan tai/ja sosionomin tutkinto.

Yritysten palvelutuotannossa työskentelee ammattitaitoinen henkilökunta. Ohjaajat ovat koulutukseltaan sosionomeja, sairaanhoitajia, mielenterveys- ja lähihoitajia. Työtoiminnan ohjaajalla on lähihoitajan/artesaanin tutkinto. Palveluvastaavat ja palvelupäälliköt ovat sosionomeja tai sairaanhoitajia.

Karentiassa painotetaan tiimijohtamisen mallia, ja eri palveluprosessit ja niiden tuottaminen ovat jaettu vastuualueisiin. Työryhmien toiminnasta ja sisällön kehittämisestä vastaavat asumispalveluohjaajat. Työryhmät muodostuvat kodeittain sekä tukipalveluittain, joiden organisoinnin kokonaisvastuu on toimintayksikön palvelupäälliköllä tai muulla nimetyllä vastuuhenkilöllä. Arjen tasolla organisoinnista vastaa tiimivastaavat palvelupäällikön ohjeistuksen mukaisesti. Palvelupäälliköt / palveluvastaava ohjaa henkilökuntaa itseohjautuvuuteen ja huolehtii, että työryhmissä toimitaan lakien ja säädösten sekä muiden viranomaismääräysten mukaisesti sekä noudattaen Karentian omaa eettistä ohjeistusta. Työvuorolistojen suunnittelusta vastaa palveluvastaava, palvelupäällikkö tai vuorosuunnittelija erikseen sovitun mukaisesti. Vastuu työryhmien toiminnasta ja kehittämisestä ja palveluiden tuottamisesta on jaettu yksiköissä henkilöstölle työntekijöiden kiinnostuksen ja osaamisen mukaan. Jokaisella asumispalveluohjaajalla on myös omaohjaus asukkaisiin.

Työvuorot järjestetään siten, että jokaisessa on koulutettuja ja kelpoisuuden täyttäviä työntekijöitä. Työvuorojen vastuuhenkilönä toimii aina työntekijä, jolla on valmis tutkinto. Työvuoroissa voi ajoittain toimia sijaisena hoito- ja sosiaalialan opiskelijoita,

jolloin työvuorossa vastuuhenkilönä toimii aina koulutettu työntekijä, jolla on myös lääkevastuu. Lääkevastuussa oleva työntekijä on merkitty työvuorolistalle. Valviran ohjeistuksen mukaisesti opiskelijat voivat toimia ohjaajan tehtävissä, kun tutkinnosta on suoritettu 2/3. Opiskelijan on kuitenkin työskenneltävä aina koulutetun henkilön ohjauksessa.

Yrityksessä ruokahuollon vastuuhenkilönä toimii suurtalouskokin koulutuksen saanut henkilö, joka valmistaa arkipäivisin ruoat Askelin Oy:n yksiköihin. Koko henkilökunta osallistuu myös ruokahuollon toteutukseen yhdessä asukkaiden kanssa. Ylläpitosiivouksista huolehtii henkilökunta asukkaiden kanssa yhdessä, siivoojan toimesta ja perus- ja laajemmat siivoukset ostetaan ostopalveluna.

Opiskelijoiden työssä oppimisen ohjaus

Karentia toimii suunnitelmallisesti sosiaali- ja terveydenhuoltoalan opiskelijoiden työssä oppimisen harjoittelupaikkana. Mahdollisuuksien mukaan opiskelijoita otetaan vastaan kaikissa toimintayksiköissä. Opiskelijoita otetaan työssä oppimisen jaksolle eri oppilaitoksista erikseen sovittuun harjoittelu sopimuksen mukaisesti.

Karentia vastaa sopimusten mukaisesti siitä, että opetusharjoittelu jakso tarjoaa opiskelijalle riittävästi tavoitteiden mukaisia oppimismahdollisuuksia ja harjoittelu toteutuu työsuojeluohjeiden ja määräysten mukaisesti. Karentiassa vastataan myös siitä, että opiskelija saa tarvittavan määrän henkilökohtaista ohjausta ja ohjaus vastaa opiskelijan tarpeita ja jaksolle asetettuja vaatimuksia ja tavoitteita. Jokaiselle opiskelijalle nimetään henkilökohtainen ohjaaja opetusharjoittelun ajalle. Nimettävä henkilökohtainen ohjaaja on sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilainen. Kaikki työntekijät osallistuvat opiskelijoiden ohjaustyöhön.

Karentia ottaa erillisillä sopimuksilla vastaan opetusharjoittelu tai työelämävalmennuksessa olevia henkilöitä Työ- ja elinkeinotoimiston välittämänä. Sopimukset kustakin työharjoittelijasta tai työelämävalmennuksesta tehdään sen Työ- ja elinkeinotoimiston kanssa, minkä piiriin kyseinen opetusharjoittelu tai työelämävalmennukseen tuleva henkilö kuuluu. Sekä oppilaitosten kautta tulevat sosiaali- ja terveydenhuoltoalan opiskelijat että työ- ja elinkeinotoimiston kautta tulevat opetusharjoittelija tai työelämävalmennuksessa olevat henkilöt eivät ole työ- tai muussa palvelusuhteessa Karentiaan kuuluvien osakeyhtiöiden kanssa.

Ulkopuolisten asiantuntijoiden sekä vapaaehtoistoimijoiden kanssa tehtävät sopimukset

Karentiassa toimivien ulkopuolisten asiantuntijoiden kanssa tehdään aina erillinen sopimus, jossa määritellään yksityiskohtaisesti tämän tehtäväkuva ja sisältö. Sopimuksessa määritellään myös sopijaosapuolten väliset vastuut ja velvollisuudet. Tarvittaessa sopimuksessa määritellään ulkopuolisen toimijan salassapito velvollisuudesta. Myös pidempiaikaisten vapaaehtoisten ja / tai vapaaehtoisten toimijoiden taustayhteisöjen kanssa tehdään vastaava sopimus, silloin kun heidän toimintansa liittyy tavalla tai toisella Karentian tarjoamiin palveluihin.

Karentiassa on käytössä salassapitolomake, jonka kaikki kodeissa työskentelevät henkilöt, opiskelijat mukaan luettuina allekirjoittavat. Kyseistä lomaketta voidaan

käyttää tarvittaessa myös vapaaehtoistoimijoiden ja ulkopuolisten asiantuntijoiden kanssa.

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista

Uusien työntekijöiden rekrytoinnissa painotetaan perehtyneisyyttä ja osaamista vammaispalveluissa, mielenterveys- ja päihdetyössä tai kuntoutumisen tukemisessa. Hankkiessa uusia työntekijöitä rekrytointikanavina toimivat mm. työ- ja elinkeinoministeriön internet-palvelut, paikalliset sanomalehdet sekä erillisen suunnitelman mukaisesti erilaiset Pohjois-Pohjanmaan alueella pidettävät messut.

Työntekijää rekrytoidessa järjestetään työtä hakeneille henkilöille suunnitelmallinen työhaastattelu, jossa käydään lyhyesti läpi myös yritysten toimintaa ja sen periaatteet. Työhaastattelun tarkoituksena on mahdollistaa molemminpuolinen arviointi; työnantajalle hakijan ominaisuuksien soveltuvuus tehtävään sekä hakijalle työn sopivuus hänen henkilökohtaiset ominaisuutensa huomioiden. Ennen työsopimuksen laatimista tarkistetaan uuden työntekijän muodollinen kelpoisuus ja esteettömyys tehtävään: Opinto-, hygienia ja työtodistuksista otetaan kopiot arkistoitavaksi. Yksiköissä on käytössä soveltamisohje ja haastattelurunko työnhakijoiden haastattelu varten. Yrityksissä panostetaan rekrytointiprosessiin, koska se mahdollistaa ammattitaitoisen ja motivoituneen henkilöstön saamisen yrityksiin jatkossakin.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä

Toiminnan omavalvontasuunnitelma toimii samalla perehdyttämisaineistona. Käytössä on perehdyttämislomake, jonka työntekijä kuittaa allekirjoituksellaan perehdyttyään työnkuvaansa kokonaisuudessaan. Perehdyttämiskansioita päivitetään säännöllisin väliajoin vuosittaisen toimintasuunnitelman laatimisen yhteydessä sekä tarvittaessa.

Kaikki työntekijät osallistuvat uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämiseen omien työryhmiensä ja vastuualueidensa mukaisesti. Perehdyttämisen kokonaisvastuu on palvelupäälliköllä yhdessä palveluesimiehen kanssa. Perusteellisella uusien työntekijöiden perehdyttämisellä taataan laadukkaan palvelutuotannon toteutuminen. Asianmukaisesti ja perusteellisesti annettu perehdyttäminen lisää asukas- ja työturvallisuutta. Onnistunut perehdyttäminen lisää myös työntekijöiden hyvinvointia ja työssä jaksamista sekä lisää tätä kautta työntekijöiden sitoutumista organisaatioon. Toimintaan ja arvoihin sitoutuneet sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilaiset ovat avainasemassa laadukkaiden palveluiden toteutumisessa.

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta

Karentian henkilöstöllä on kokemusta erilaisista sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työtehtävistä. Työntekijöiden monipuolinen ammattitaito takaa hyvän pohjan toimintayksiköiden toiminnalle. Suurin osa henkilöstöä on suuntautunut koulutuksessaan vammaispalveluihin, mielenterveys- ja päihdetyöhön. Henkilökuntaa tuetaan innovatiiviseen ajatteluun.

Henkilökunnalla on mahdollisuus osallistua koulutuksiin sekä hankkeisiin ja tapahtumiin, joilla voidaan kehittää toimintaa ja samalla lisätä henkilöstön asiantuntijuutta ja työhyvinvointia. Työmotivaatiota ja työssä jaksamista tuetaan

työkykyä ylläpitävällä toiminnalla sekä tarvittaessa työnohjauksella. Palvelut pyritään tuottamaan omana palvelutuotantona. Lisäksi tarvittaessa käytetään ulkopuolisia työnohjaus- ja koulutuspalveluja. Nämä asiat halutaan priorisoida korkealle, koska ammattitaitoinen, motivoitunut ja sitoutunut henkilökunta on kannattavan yritystoiminnan perusedellytys. Työnohjauksessa autetaan henkilöstöä toimimaan ammatillisesti hankalissakin tilanteissa.

Kerran vuodessa toimintasuunnitelman yhteydessä arvioidaan henkilökunnan koulutus- ja ammattirakennetta suhteessa toiminnan asettamiin ammattitaitovaatimuksiin. Samalla arvioidaan henkilökunnan määrää mm. suhteessa asukasmäärään ja palvelutuotantoon. Asiaa seurataan myös kuukausitasolla Karentian palvelupäälliköiden sekä toimitusjohtajan toimesta. Yrityksille on laadittu kirjallinen koulutussuunnitelma kehityskeskustelun yhteyteen. Siinä on huomioitu mm. alan kehittyminen, lainsäädäntö ja viranomais määräyksien asettamat vaatimukset henkilökunnan ammattitaidon kehittymiselle sekä toiminnan asettamat vaatimukset henkilökunnan ammattitaidolle. Yksittäisten työntekijöiden henkilökohtaiset kehittämistavoitteet käsitellään kehityskeskustelujen pohjalta.

Kehityskeskustelut toteutetaan vuosittain. Kehityskeskustelujen yhteydessä jokaiselle työntekijälle laaditaan yhteistyössä hänen kanssaan koulutus- ja kehittämissuunnitelma. Kehityskeskustelujen pohjalta laaditaan myös toimialakohtainen koonti, jonka perusteella Karentian palvelupäälliköt ja johto arvioivat tulevaisuuden koulutustarpeita toimialakohtaisesti sekä suunnittelevat tulevaisuuden koulutuksen painopistealueita. Koonnista vastaa toimitusjohtaja yhteistyössä toimintayksiköiden palvelupäälliköiden kanssa. Asumispalveluohjaajien ja palveluesimiesten kehityskeskustelujen käytännön toteuttamisesta vastaa palvelupäällikkö, mikäli sitä ei ole muutoin delegoitu. Yrityksien palvelupäälliköiden kehityskeskustelujen käytännön toteuttamisesta vastaa toimitusjohtajan. Karentiassa on käytössä kehityskeskustelulomake sekä soveltamisohje kehityskeskustelujen käytännön toteuttamiseen. Kehityskeskustelulomaketta päivitetään vuosittain.

Henkilöstön terveyden ja työkyvyn sekä työ hyvinvoinnin ylläpitämiseksi yrityksessä toimii työhyvinvointitoimikunta. Ostamme työterveyshuoltolain (1383/2001) mukaiset työterveyshuollon palvelut Pihlajalinna Oy:ltä. Karentiaan on perustettu työnantajan ja työntekijöiden yhteistoiminnallinen työhyvinvointitoimikunta, jonka tehtävänä on mm. edistää työhyvinvointia ja työturvallisuutta. Työhyvinvointitoimikunnan toiminnasta on kerrottu seikkaperäisemmin toisaalla tässä toiminnan omavalvontasuunnitelmasta. Työterveyshuollon palveluun kuuluu sairastuvastaanotto ja työkykyä ylläpitävä toiminta sekä lisäksi suppea tason terveydenhuolto. Kaksi kertaa vuodessa järjestetään henkilökunnalle virkistys- ja kehittämispäivä, joka on osa työhyvinvointia. Virkistäytymispäiviä on sekä keväällä että syksyllä. Tällä tavalla tuetaan henkilöstön jaksamista työssään. Yritykset kannattavat henkilökunnan hyvinvointia mahdollistamalla henkilökunnalle liikunta- ja kulttuuriharrastusta smartum-seteleillä.

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Henkilöstöä koskevia asioita on tarkoitus kartoittaa henkilöstöpalautekyselyllä. Palautteen avulla henkilöstöltä saadaan palautetta toiminnasta ja sitä kautta voidaan kehittää toimintaa edelleen.

6.2. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat

Toimintayksiköiden yleisten tilojen viihtyvyyteen on kiinnitetty huomiota sisustuksella. Tilat ovat viihtyisät ja kodikkaat. Asukkaalla on omassa huoneessaan ja asunnossaan mahdollisuus omien huonekalujen ja sisustusmateriaalien käyttöön. Jokaisella asukkaalla on oma huone, jossa hän säilyttää omia henkilökohtaisia tavaroitaan. Lisäksi Niittyrinne-, Mäntyrinnekodeissa asukkailla on oma wc.

Kaikille toimitiloille on tehty säädöstenmukaiset käyttöönottotarkastukset toiminnan alkaessa. Tilat ja tilojen käyttö on työ- ja paloturvallisuusmääräysten sekä muiden säädösten mukaisia.

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista

Jokaisessa kodissa (myös ryhmäkodeissa) on yhteinen olohuone ja ruokailutila. Ruokailutilat on mitoitettu asukasmäärän mukaisesti ja tilat soveltuvat hyvin käyttöön. Jokaisessa kodissa on vähintään kaksi tai kolme wc:tä ja sauna.

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta

Askelin Oy palvelut ovat keskittyneet Lumijoen kuntakeskukseen, joka tarjoaa viihtyisän ja toiminnallisen ympäristön asukkailleen. Lumijoelta on matkaa sekä Karinkantaan että Limingan taajamiin noin 13 kilometriä. Kodilla ja tukiasumisella on käytössä oma auto ja sen lisäksi linja-autovuoroja menee aivan lähietäisyydeltä.

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytännöistä

Toimintayksiköiden asukkaiden huoneiden ja yhteisten tilojen sekä muiden toimitilojen puhtaanapidon ylläpitosiivouksineen tapahtuu omana tuotantona. Isommat siivoukset ostetaan ostopalveluna ympärivuoden. Asukkaille tarjotaan myös pyykkihuolto. Asukkailla on tarvittaessa mahdollisuus käyttää toimintayksikön linavaatteita. Asukkaita tuetaan ja ohjataan kuntoutuksellisesti omien huoneidensa sekä yhteisten tilojen siivoamisessa sekä omien pyykkien huollossa kunkin asukkaan henkilökohtaisen kasvun- ja kuntoutumisen suunnitelman mukaisesti. Jokapäiväisten kodinhoidollisten taitojen harjaannuttaminen on osa asukkaille suunnattua kuntoutustoimintaa. Päävastuu puhtaanapidosta ja pyykkihuollosta on luonnollisesti henkilökunnalla. Puhtaanapidon tasoa seurataan mikrobiologisilla pinta-puhtausnäytteillä. Puhtaanapitoa ja sen tason seuranta ohjaa omavalvontasuunnitelmaan sisältyvä puhtaanapitosuunnitelma.

Jätehuolto toteutetaan Askelin Oy:ssä Lumijoen kunnan jätehuolto-ohjeiden mukaisesti. Lajitteleme kaikki jätteet ja asukkaita ohjataan jätteiden lajitteluun. Jätehuollon ohjeistukset sisältyvät omavalvontasuunnitelmaan.

Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamismenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistönhuollon, terveysviranomaisten kanssa)
Puhtaanapidon tasoa seurataan mikrobiologisilla pinta-puhtausnäytteillä. Puhtaanapitoa ja sen tason seurantaa ohjaa Karentian omavalvontasuunnitelmaan sisältyvä puhtaanapitosuunnitelma. Yksiköissä on myös käytössä tekninen ohje, joka ohjaa huoltotoimenpiteissä henkilöstön toimintaa.

<i>Vastuuhenkilön yhteystiedot</i>	Ruokahuollon omavalvonnan vastuuhenkilö Anna-Maija Lukkarila Penttiläntie 8 A 92330 Karinkanta Karintupa 050 4153017 anna-maija.lukkarila@karentia.fi
---	--

Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

Laitteet ja toimitilat pyritään pitämään ajanmukaisina ja turvallisina. Kehittämisessä pohjana käytetään asioita mitä asukkailta, omaisilta, henkilökunnalta ja muilta yhteistyötahoilta on noussut esiin. Jatkossa em. asioista laaditaan vuosittainen suunnitelma, joka käsittää huollon ja korjaustoimenpiteet.

6.3 TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

<i>Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot</i>	Psykiatrian erikoislääkäri Mari-Kaarina Hiltunen Palvelupäällikkö / vastaava sairaanhoitaja Henri Sarmanne Penttiläntie 8 A 92330 Karinkanta 044 7656 733 henri.sarmanne@karentia.fi
---	---

Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön/palvelun asiakkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa

Palvelutoimintaan liittyy läheisesti vastuu asukkaiden terveydentilan huolehtimisesta. Omalääkäriytyöryhmän lääkärin ja Karentian vastaavan sairaanhoitajan ohjaamana turvataan asukkaiden asianmukainen, kokonaisvaltainen ja ammattitaitoinen terveydentilan seuranta sekä lääkehoito. Lääkehoitoa ohjaa Karentian lääkehoitosuunnitelma, jonka päivittämisestä vastaa vastaava sairaanhoitaja lääkärin ohjeistuksen mukaisesti. Terveydentilaa ja lääkehoitoa toteuttaa vastaavan sairaanhoitajan lisäksi yksikön ammattitaitoinen henkilökunta. Konsultoiva lääkäri käy säännöllisesti kerran kuukaudessa pitämässä vastaanottoa Raahessa.

Askelin Oy:n asukkaat käyttävät Lumijoen ja Limingan terveysaseman palveluja. Konstin palvelukeskuksen palveluiden käytöstä neuvotellaan asukkaan lähettäjäkunnan

kanssa (pyydetään erillinen lupa aina) ja tarvittaessa asukkaat käyvät siellä hoitajaksilla tai käynti toteutetaan neuvolakäynteinä.

Asukkaiden lääkäreiden vastaanottojen koordinaattorina toimii Karentian vastaava sairaanhoitaja. Vastaavan sairaanhoitajan tehtävänä on vastata terveydentilan seurannan, perushoidon ja lääkehoidon asianmukaisesta ja turvallisesta toteutumisesta sekä asumispalveluohjaajien lääkehoitoon perehdyttämisestä lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Asukkaiden terveydentilaa ylläpidetään säännöllisillä ja tarvittaessa tehtävillä perusterveydenhuoltokäynneillä ja laboratoriotarkistamisilla.

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

Akuuteissa terveydenhuollon palvelutarpeissa asukkaat käyttävät terveystieteiden ja alueen erikoissairanhoidon palveluja Raahessa ja Oulussa. Toimintayksiköissä on käytössä myös DomaCare- asiakastietojärjestelmään sisältyvä hoitotiedotelomake äkillistä sairauskohtausta varten. Hoitotiedotteella varmistetaan, että tarvittavat tiedot ovat nopeasti saatavissa ja ne välittyvät ambulanssiin ja sitä kautta hoitavalle yksikölle. Ohjaajille järjestetään myös ensiapu koulutusta säännöllisin väliajoin.

Kuvaus erikoissairanhoidon käytöstä ja saatavuudesta

Erikoissairanhoidon palvelut asukkaat saavat pääsääntöisesti Pohteelta.

Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta

Lääkehoitoa toteuttavat kaikki ohjaajat vastaavan sairaanhoitajan ja lääkärin ohjeiden mukaisesti. Toimintayksiköihin on tehty kirjallinen lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoitoa toteutetaan sen mukaisesti. Suunnitelmaa päivitetään vuosittain vastaavan sairaanhoitajan toimesta ja lääkäri hyväksyy sen allekirjoituksellaan. Lääkkeet säilytetään lukollisessa lääkekaapissa. Lääkkeet jakaa ja annostelee koulutuksen saanut henkilökunta. Jokainen työntekijä perehtyy lääkehoitoon sairaanhoitajan perehdyttämänä ja näin varmistetaan lääkehoidon osaaminen. Kaikilta työntekijöiltä vaadittava lääkelupa myönnetään ohjaajalle, kun hän on saanut tarvittavan perehdytyksen lääkehoitoon sekä suorittanut ProEdu-lääkehoitokoulutuksen tentteineen sekä antanut näytöt pistoista sekä insuliinipumpun käytöstä. Tarvittavan osaamisen näytettyään ohjaajalle kirjataan lääkelupa, joka antaa oikeudet lääkehoidon toteuttamiseen. Lääkelupa on voimassa viisi vuotta, jolloin se on päivitettävä. Perehdytyksen antanut sairaanhoitaja ja lääkäri vahvistavat luvan allekirjoituksillaan. Tarvittaessa sairaanhoitaja lisää kouluttaa henkilökuntaa työpaikkakoulutuksen muodossa lääkehoidon toteutukseen. Potilasasiain miehen yhteystiedot löytyvät jokaisesta yksiköstä henkilökunnan toimistotiloista.

Terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

Konsultoivan lääkäripalvelun kanssa yhteistyössä kehitetään asumisyksiköiden omaa sisäistä terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa. Yksiköihin on laadittu viime vuoden aikana myös erillinen perehdyttämislomake lääkehoito- ja terveydenhuolto asioita varten, jonka käyttöönottoa on tarkoitus aktivoida.

6.4 ASIAKASTURVALLISUUS

<i>Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan yhteystiedot:</i>	Varatoimitusjohtaja Oksa Juho 050 415 3018 juho.oksa@karentia.fi
---	--

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta

Yksi sosiaalihuoltoalan toimintayksiköiden toimintojen ja palvelun laadun merkittävä osa-alue on onnistunut turvallisuusjohtaminen. Kehitysvammaisille ja muuten erityistä tukea tarvitseville suunnatuissa asumispalveluissa sekä kasvua ja kuntoutumista tukevissa palveluissa henkilökunnan työhön kuuluu huomattavan paljon hoito-, hoiva ja huolenpitotehtäviä, joissa on kiinnitettävä erityistä huomiota turvallisuusnäkökulmiin. Työtehtäviin kuuluu paljon toimenpiteitä, joiden ammatillisella ja oikeaoppisella suorittamisella on suuri merkitys asukkaan turvallisuuden toteutumiseen. Muun muassa lääkehoidon toteuttaminen ja liikuntavammaisen ihmisen avustamisen jokapäiväisissä toiminnoissa ovat tehtäviä, joissa ammattitaito ja ammatillisuus ovat ehdottomia edellytyksiä sille, että kyseiset tehtävät suoritetaan oikeaoppisesti ja noudattaen asiakasturvallisuutta. Asukkaina on ihmisiä, jotka eivät oman vammansa tai sairautensa vuoksi kykene huolehtimaan omasta turvallisuudestaan. Osa heistä tarvitsee suoranaista valvontaa, että eivät sairautensa tai vammansa vuoksi joudu tilanteisiin, joissa heidän turvallisuutensa olisi uhattuna.

Edellä mainituista syistä johtuen, turvallisuusnäkökohtien huomioiminen ja ehdoton toteutuminen on priorisoitu yrityksissämme korkealle. Käytännön toiminnassa noudatetaan ns. nollatoleranssia asukas- ja työturvallisuusnäkökohtien suhteen. Kun havaitaan turvallisuusuhkatekijä, siihen reagoidaan välittömästi ja toimintayksiköillä on käytössä kirjalliset menettelytapaohjeet todennäköisimpien asukas- ja työturvallisuusriskien suhteen. Jokainen työntekijä on veloitettu ensi tilassa ryhtymään toimiin, joilla havaittu mahdollinen turvallisuusuhka saadaan ehkäistyä. Sekä yrityksen johto, että työntekijät ovat veloitettuja informoimaan turvallisuuteen vaikuttavista asioista koko työyhteisöä ja muita asianomaisia ajantasaisesti.

Tarkoituksenmukaisesti muodostettu organisaatio- ja tiimirakenne, sekä tarkkaan määritellyt johtamisjärjestelmät ja työntekijöiden työtehtävät lisäävät asukas- ja työturvallisuuden toteutumista. Tarkkaan määritellyt työtehtävät lisäävät henkilökunnan tietoisuutta omista vastuistaan sekä velvolluuksistaan ja tämä vähentää riskitilanteiden toteutumista. Karentiassa on panostettu organisaatorakenteen ja johtamisjärjestelmien selkeyteen ja asianmukaisuuteen. Mahdollisimman matala organisaatorakenne sekä tiimiorganisaatio ja selkeä johtamisjärjestelmä takaavat ajantasaisen informaation siirtymisen organisaatiossa ja myös tällä tavoin lisäävät asukas- ja toimintaturvallisuutta.

Askelin Oy, Karentia Oy ja Soteko Oy ovat perheyriityksiä, joiden omistajat ovat tiivistä mukana johtamisessa ja yritysten käytännön toiminnassa. Näin ollen tiedotus läpi koko organisaation omistajatahosta työntekijätasoon lukien on hyvin joustavaa. Muuttuviin

tilanteisiin pystytään reagoimaan tarvittaessa hyvin nopeasti. Tiedotuksen joustavuutta ja ajantasaisuutta omalta osaltaan lisää se, että johto osallistuu käytännön palvelutoimintaan johtamistehtäviensä lisäksi. Tämä lisää organisaation ylimmän tason päätöksenteon asiakaslähtöisyyttä. Mitä lähempänä käytännön kosketuspintaa päätökset tehdään, sitä paremmin päätöksissä kyetään huomioimaan päätösten viimesijainen kohde eli asukas.

Yksi tärkeä tekijä turvallisuuden toteutumisessa on ammattitaitoinen henkilöstö. Karentiassa ohjaajan työtehtävissä työskentelee sosiaali- ja terveydenhuoltoalan koulutuksen saaneet ammattilaiset. Laatu- ja politiikassa johto on sitoutunut tukemaan henkilöstä kouluttautumisessa ja järjestämään henkilöstölle tarvittaessa koulutusta.

Hoito- ja asukastilanteissa turvallisuutta pyritään ylläpitämään rauhallisin ja varmin ottein, kiireettömällä ja kodinomaisilla toimintatavoilla. Asukkaalle kerrotaan aina selkeästi, mitä ollaan tekemässä. Henkilökunnan toiminnassa korostuu ennaltaehkäisevä ote, jolloin riskitekijät minimoidaan.

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

Kiinteistöt on varusteltu asianmukaisin laittein ja turvallisilla välineillä, ja henkilöstö sitoutuu käyttämään niitä, sekä toimimaan annettujen ohjeiden mukaisesti ja turvallisuusnäkökulmat huomioiden. Kaikille toimitiloille on tehty säädösten mukaiset käyttöönottotarkastukset toiminnan alkaessa. Tilat ja tilojen käyttö ovat työ- ja paloturvallisuusmääräysten sekä muiden säädösten mukaisia. Henkilöstön toimintaa ohjaa yksikkökohtainen pelastussuunnitelma, ruoka- ja siivoushuollon oma- valvontasuunnitelma ja tekninen ohje sekä muut ohjeet. Suunnitelmat ovat kaikkien työntekijöiden nähtävillä toimintayksikössä. Henkilökunnalla on myös ajantasainen ensiapuvalmius. Ensiapukoulutusta järjestetään kolmen vuoden välein. Toimintatilojen turvallisuutta ja sopivuutta käyttötarkoitukseensa arvioidaan säännöllisesti ja tarvittaessa myös työhyvinvointitoimikunnan toimesta.

Työhyvinvointitoimikunta

Karentiassa on perustettu turvallisuusjohtamisen työkaluksi ja työhyvinvoinnin toteuttamiseksi työhyvinvointitoimikunta. Sen tehtävänä on työnantajan ja työntekijöiden yhteistoiminnallisena ja moniammatillisena elimenä edistää kaikenpuolisia turvallisuusnäkökohtia sekä asukkaiden, työnantajan että henkilökunnan näkökulmasta organisaatiossa sekä lisätä henkilöstön työhyvinvointia. Toimikunnan tehtävänä on myös säännöllisesti arvioida Karentian organisaatorakenteen ja johtamisjärjestelmien toimivuutta. Työhyvinvointitoimikunnan jäsenet valitaan pääsääntöisesti yrityksittäin ja he yhdessä muodostavat yhden toimikunnan. Toimikunnan jäsenet huolehtivat siitä, että jokaisen toimintayksikön asiat tulevat esille ja huomioiduksi. Kuten kaiken muunkin toiminnan, myös työhyvinvointitoimikunnan tavoitteena on avoin ja rakentava keskusteluympäristö, jotta kaikkien osapuolien edustajat voivat tuoda näkemyksensä esille. Tarvittaessa yksittäinen työntekijä, joka ei kuulu kyseiseen toimikuntaan, voi perustelluista syistä osallistua toimikunnan kokoontumiseen ja käyttää siellä puheenvuoroja.

Työhyvinvointitoimikunnan työskentelyä ohjaavasta lainsäädännöstä ja muista viranomais määräyksistä sekä valtakunnallisista suosituksista sekä muuta työelämää ja työhyvinvointia käsittelevää tietoutta saadaan mm. seuraavilta www-sivustoilta:

- FINLEX- Valtion säädöstietopankki:
 - <http://www.finlex.fi/fi/>
- Työ- ja elinkeinoministeriö:
 - <http://www.tem.fi>
 - <http://www.tem.fi/inex.phtml?s=4037>
 - <http://www.tem.fi/index.phtml?s=2066>
 - <http://www.tem.fi/index.phtml?s=2304>
- Sosiaali- ja terveysministeriö:
 - <http://www.stm.fi/tyosuojelu>
- Työsuojeluhallinto:
 - <http://www.tyosuojelu.fi/fi/>
- Pohjois-Suomen aluehallintovirasto
 - <http://www.avi.fi/fi/virastot/pohjoissuomenavi/Sivut/default.aspx>

Toimintayksiköiden riskien kartoituksesta vastaa varatoimitusjohtaja yhdessä henkilökunnan kanssa. Vastuullisena toimielijana ja informaatiokanavana kartoittamisessa toimii työhyvinvointitoimikunta. Mahdollisten kartoittamisessa esiin tulevien ja todettujen riskien hallitsemiseksi ryhdytään ennaltaehkäiseviin ja korjaaviin toimenpiteisiin. Työhyvinvointitoimikunnan tehtävänä on informoida henkilökuntaa asukas- ja työturvallisuuteen sekä työhyvinvointiin vaikuttavista asioista sekä edistää organisaatiossa avointa keskusteluympäristöä. Työnantajalla on lakiin (2002/738) perustuva velvollisuus huolehtia työntekijöidensä työturvallisuuteen ja hyvinvointiin liittyvistä tekijöistä.

Turvallisuusjohtamisen työkaluina toimivat myös säädetyt lait ja muut viranomaisnormit. Yrityksissä noudatetaan kaikissa toiminnoissa lakeja, asetuksia ja muita viranomaismääräyksiä sekä sosiaali- ja terveydenhuoltoalan eettisiä periaatteita, valtakunnallisia hoitosuosituksia sekä ammatillisia toimintatapoja.

Kaikki asukkaaseen kohdistuvat toimenpiteet pitää olla perusteltavissa teoreettisilla ammattitiedoilla ja ammattieettisillä periaatteilla. Ammatillinen työote on yksi merkittävä tekijä niin asukas- kuin työturvallisuusnäkökohtien toteutumisessa. Näitä näkökulmia painotetaan jo rekrytointi- ja perehdytysvaiheessa. Sosiaali- ja terveysalan ammatillisen toiminnan merkittävimpiä kulmakiviä on periaate, että kaikki tehtävät toiminnot tähtäävät asiakkaan hyvinvoinnin edistämiseen ja ne ovat perusteltavissa teoriapohjaisilla ammattitiedoilla.

Toimintaa ohjaava keskeisin lainsäädäntö ja ammattieettiset periaatteet

Turvallisuusjohtamisen työkaluina toimivat myös säädetyt lait ja muut viranomaisnormit. Kaikissa toiminnoissa noudatetaan lakeja, asetuksia ja muita viranomaismääräyksiä sekä sosiaali- ja terveydenhuoltoalan eettisiä periaatteita, valtakunnallisia hoitosuosituksia ja ammatillisia toimintatapoja.

Kaikki asukkaaseen kohdistuvat toimenpiteet pitää olla perusteltavissa teoreettisilla ammattitiedoilla ja ammattieettisillä periaatteilla. Ammatillinen työote on yksi merkittävä tekijä niin asukas- kuin työturvallisuusnäkökohtien toteutumisessa. Näitä näkökulmia painotamme jo rekrytointi- ja perehdytysvaiheessa. Sosiaali- ja terveysalan ammatillisen toiminnan merkittävimpiä kulmakiviä on periaate, että kaikki tehtävät toiminnot tähtäävät asiakkaan hyvinvoinnin edistämiseen ja ne ovat perusteltavissa teoriapohjaisilla ammattitiedoilla. Karentiassa oikeudenmukaisuudelle muodostavat pohjan lait ja asetukset, jotka ohjaavat toimintaa:

- Suomen perustuslaki (731/1999).
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- Sosiaalihuoltolaki (710/1982).
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005).
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050272>
- Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005).
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050608>
- Laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta (603/1996).
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19960603>
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992).
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000).
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta (733/1992).
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920733>
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977).
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519>
- Mielenterveyslaki (1116/1990).
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116>
- Potilasvahinkolaki (585/1986).
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860585>
- Henkilötietolaki (523/1999).
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070159>

- Arkistolaki (831/1994).

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940831>

- Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999).

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>

- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002).

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020504>

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Viranomaisohjeistukset otetaan huomioon asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Muut havaitut epäkohdat asiakasturvallisuudessa korjataan ja saatetaan kuntoon.

6.5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan palvelusopimuksen tekemisestä, kasvun ja kuntoutumissuunnitelman laatimisesta

Palvelutarpeen selvityksessä ja suunnittelussa otetaan huomioon ensisijaisesti asukkaan oma tahto ja toivomukset. Mikäli asukkaalla on kommunikointiongelmia, käytetään mahdollisia vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä. Jos asukas ei kykene kommunikoimalla tuomaan omia toiveitaan ja tahtoaan esille arvioidaan palveluntarvetta asukkaan läheisten ja tarvittavien ammattihenkilöiden kanssa. Asukkaan muutettua palvelukotiin, arvioidaan yhdessä asukkaan ja hänen lähiomaisiensa kanssa mm. hänen toimintakykyään, tuen ja ohjauksen tarvettaan sekä muita tarpeitaan, joiden perusteella laaditaan henkilökohtainen kasvun ja kuntoutumisen suunnitelma. Suunnitelman laadintaan osallistuvat tarpeen mukaan myös lähettävän kunnan edustaja, hoitava lääkäri ym. asukkaan hoidosta vastaavat tahot. Suunnitelmassa määritellään kasvua ja kuntoutumista tukevien toimintojen sekä muun palvelutoiminnan tavoitteet ja keinot yksilökohtaisesti asukkaan tarpeiden ja voimavarojen pohjalta.

Suunnitelman laadinnassa huomioidaan mm. asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet. Kirjallinen kasvun- ja kuntoutumisen suunnitelma laaditaan kahden kuukauden sisällä muutosta. Suunnitelmaan tarkistetaan ja päivitetään puolen vuoden välein ja tarvittaessa useammin. Kasvun ja kuntoutumisen suunnitelma on työkalu, joka ohjaa asukkaan kokonaisvaltaista palvelutoimintaa. Kasvun ja kuntoutumisen suunnitelmaan perustuen asukkaalle laaditaan henkilökohtainen viikko-ohjelma. Siihen suunnitellaan tasa-puolisesti virikettä, työ- ja päivätoiminta sekä ym. arkeen liittyviä askareita.

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Asukkaat tulevat Karentiaan kotikuntansa sosiaalitoimen mielenterveyspuolen ja kehitysvammaisten asumispalveluista vastaavan viranhaltijan tai sosiaalityöntekijän päätöksellä. Aukkaita muuttaa yksiköihin laitoksesta, avohuollosta sekä suoraan kotoa. Mahdollisen tulevan asukkaan kotikunnan asumispalvelusopimuksista vastaava viranhaltija arvioi yhteistyössä Karentian edustajien kanssa palvelujen sopivuutta ko.

asiakkaalle. Arviointiprosessissa on mukana luonnollisesti kyseinen asiakas sekä tarvittaessa hänen läheisensä. Karentiassa arvioinnista vastaavat toimitusjohtaja, toimintayksiköiden palvelupäällikkö. Tarvittaessa tulevalle asukkaalle järjestetään tutustumisjakso toimintayksikköön, mutta siihen tulee olla perusteltu syy eikä se ole yleinen käytäntö. Tutustumisjakson aikana arvioidaan Karentian tarjoamien palveluiden ja asukkaan tarpeiden yhteensopivuutta sekä hänen sopeutumista palveluihin. Tutustumisjakson pituus määritellään yksilökohtaisesti asukkaan tarpeiden mukaan.

Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.

Asukas on mukana kaikissa häntä koskevissa neuvotteluissa koskien sekä kunnan palvelusuunnitelman että kasvun- ja kuntoutumisuunnitelman laadintaa ja päivitystä ym. neuvotteluja. Asiakas saa tarvittavan informaation välittömästi.

Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista

Asukkaan raha-asioista huolehtii joko asukas itse, asukkaan edunvalvoja tai omainen. Jos asukkaiden rahoja on ohjaajien takana, asukkaan rahankäyttö kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmässä olevaan lompakkoon. Kaikista yli 16 € ylittävistä ostoksista kuitit arkistoidaan asukkaan omaan kansioon. Toimintayksiköissä on käytössä rahavarojen käsittelyohje, joka ohjaa miten ko. asioissa menetellään. Rahavarojen käsittelyohje säilytetään henkilökunnan toimistossa.

Asukkaan avaimet kirjataan avainkansioon, ja avaimen luovuttaja ja asukas kuittaa allekirjoituksellaan avaimen vastaanottamisen. Avain on pääasiassa omaan huoneeseen ja se on henkilökohtainen. Toimintayksiköissä on käytössä lomake, johon asukkaan henkilökohtaiset tavarat merkitään. Asukkaan omaisuus luetteloidaan heti muuton yhteydessä ja sen jälkeen tehdyt hankinnat kirjataan lomakkeeseen asianmukaisesti. Asukas ja tavaran vastaanottanut ohjaaja sekä tarvittaessa omainen allekirjoittaa lomakkeen vastaanotettuaan tavarat. Mikäli asukas asuu omassa asunnossaan, ei em. kirjauksia tehdä.

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intimitteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)

Karentiassa rajoitustoimenpiteiden käyttö perustuu Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän ohjeeseen: Itsemääräämisoikeuden tukeminen ja rajoittaminen erityishuollossa. Rajoitustoimenpiteitä voi käyttää vain tehostetussa (ympäri vuorokautisesti valvotuissa) yksiköissä. Jos yksikkö ei ole tehostettua asumispalvelua rajoitustoimenpiteitä ei tule käyttää.

Asiakaslähtöisen toimintakulttuurin perustuen, lähtökohtaisesti ajatellaan, että asiat pyritään ratkaisemaan ilman rajoitustoimenpiteiden käyttöä. Joskus asukkaan sairauden ja vamman laatu on sellainen, että rajoitustoimenpiteiden käyttö on perusteltua. Tällöinkään niistä ei voi tulla automaattinen jatkumo, vaan tätä tulee arvioida säännöllisesti yhdessä miettien, miten ne voitaisiin minimoida. Ajoittain omaisten

puolelta tulee myös toivetta erilaisille itsemääräämisoikeutta rajoittaville toimille. Heidän kanssaan tulee keskustella vanhempien näkemykset huomioon ottaen ja asiallisesti ja ammatillisesti asiat perustellen. Asiakkaan itsemääräämisoikeus tulee ottaa huomioon kaikissa asukasta koskevissa arjen asioissa ja käytännöissä mm vaatteiden valinnoissa, ruokailutilanteissa ym. asiakasta itseään koskevissa asioissa. Asukkaan kanssa on tärkeä aina keskustella ja yhdessä miettiä, mikä asukkaan kannalta on turvallisin ja asukkaan edun mukaisin vaihtoehto. Kaikista itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista sovitaan ja keskustellaan yhdessä asukkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa ja sopimukset ja päätökset kirjataan asiakkaan raporttiin ja kasvun- ja kuntoutumissuunnitelmaan.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukeminen ei kuitenkaan tarkoita välinpitämätöntä suhtautumista asukkaan elämään, vaan asukkaalla on aina oikeus saada hyvää ja välittävää hoitoa ja huolenpitoa. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että mikäli asiakas kieltäytyy hygienian hoidosta, on löydettävä asiakkaan kanssa keskustellen yhteisymmärrys ja perustella hygienian hoidon tärkeyttä. Tätä kautta voimme estää myös asiakkaan syrjäytymistä muusta yhteiskunnasta ja asiakkaan osallisuuden heikentymistä lähiyhteisöstä.

Suunnitelma siitä, miten rajoitustoimenpiteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

Koko toimintakulttuuri tukee sitä ajatusta, että etsitään asukkaan kannalta kaikista asioista inhimillisin vaihtoehto itsemääräämisoikeutta tukien ja rajoitustoimenpiteitä välttämällä. Askelin Oy:n palveluissa ei käytetä lainkaan rajoittamistoimenpiteitä.

Kuvaus rajoitustoimenpiteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitustoimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta

Yksittäinen työntekijä ei voi päättää uuden rajoitustoimenpiteen käyttöönotosta. Sopimuksia voi tehdä mm. puhelinten käytöstä tekemällä puhelinparkkisopimuksen asiakkaan kanssa. Sopimukset kirjataan asiakkaan raporttiin sekä asukkaan kasvun ja kuntoutumisen suunnitelmaan. Sopimuksia tehdään tarvittaessa myös kuvitettuna, mikäli asiakkaan kirjallisessa ymmärryskyvyssä on ongelmia. Asiakkaan tulee ymmärtää sopimuksen sisältö. Asiakkaalla tulee olla myös mahdollisuus purkaa sopimus niin halutessaan. Tämä tulee näkyä myös sopimuksessa. Puhelinparkeista tehdään erillinen kirjallinen sopimus, joka yhdessä allekirjoitetaan.

Kuvaus menettelytavoista, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

Asiasta keskustellaan asukkaan ja häntä epäasiallisesti kohdelleen työntekijän kanssa. Mikäli on tarve, niin järjestetään keskustelutilaisuus, johon osallistuu asukas, omainen ja työntekijä. Keskustelu järjestetään toimintayksikön esimiehen toimesta ja tarpeen mukaan yrityksen johto osallistuu siihen. Keskustelun myötä sovitaan jatkotoimenpiteistä.

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)

Kun asukkaan palveluntarpeessa tapahtuu muutoksia, järjestetään asian tiimoilta neuvottelu, johon osallistuu asiakas itse, omainen ja kunnan viranhaltija. Neuvottelussa sovitaan työ- ja tehtävien jaosta. Asiakassuhteen aikana tulleet asiapaperit toimitetaan asiakkaan kotikuntaan erillisen ohjeistuksen mukaisesti.

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan:

<i>Potilas - ja sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:</i>	<p>Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohde Potilas- ja sosiaaliasiamies Kalajoki, Merijärvi, Pyhäjoki, Raahe, Siikajoki</p> <p>Puhelinnumero 040 135 7946</p> <p>Palvelupaikka Raahen sairaala, Rantakatu 4, 92100 Raahe</p> <p>Käyntiosoite: 4krs. huone 429 Huom! Tapaaminen on sovittava etukäteen.</p> <p>Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohde Potilas- ja sosiaaliasiamies Hailuoto, Kempele, Liminka, Lumijoki, Muhos, Tyrnävä</p> <p>Puhelinnumero 044 703 4115</p> <p>Palvelupaikka Kumppanuuskeskus, Kansankatu 53, 90100 Oulu Huom! Tapaaminen on sovittava etukäteen.</p>
---	--

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

Toimintayksikköä koskevat muistutukset käsitellään toimitusjohtajan, varatoimitusjohtajan ja palvelupäällikön kesken ja vastuutiimissä. Tämän jälkeen toimintayksikön esimies tarvittaessa johdon kanssa käsittelee asian siinä toimintayksikössä, jota muistutus on koskenut.

Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa

Asukkaan asioita käsitellään vuosittain asukkaan, omaisten ja kunnan viranhaltijan kanssa kasvun- ja kuntoutumisen suunnitelman ja kunnan tekemän palvelusuunnitelma päivityksen yhteydessä.

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Toimintayksiköissä on käytössä oma eettinen ohjeisto, joka ohjaa henkilöstöä asukkaan kohtaamisessa ja itsemääräämisoikeuden huomioonottamisessa. Eettinen ohjeisto käydään läpi vuosittain kehityskeskustelujen yhteydessä henkilöstön kanssa keskustellen. Henkilökunta on sitoutunut allekirjoituksellaan noudattamaan yksikön omaa eettistä ohjeistoa.

6.6. ASIAKASTYÖN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta

Kaikki asukkaat osallistuvat arkipäivisin päivä- ja työtoimintaan, jota toteutetaan Lumijoen Rauhanyhdistyksen tiloissa. Tämän lisäksi osa asukkaista käy avotöissä. Asukkaat osallistuvat sovitusti yhteisiin kodinaskareisiin. Monet asukkaat käyvät säännöllisesti vierailulla vanhempien luona ja omaiset voivat käydä tervehtimässä asukkaita oman aikataulunsa mukaisesti. Asukkaita kannustetaan myös talon ulkopuolisiin harrastuksiin ja leireihin ja osallistutaan mahdollisuuksien mukaan. Askelin Oy:n asukkailla on viikoittaisia harrastuksia.

Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä

Karentian asumispalveluiden tukiprosesseihin kuuluu asukkaiden ravintopalvelujen tuottaminen. Kaikkien toimintayksiköiden osalta ateriapalvelut tuotetaan omana palvelutuotantona. Ateriapalvelut perustuvat yleisesti hyväksytyyn, riittävän monipuoliseen ja ravintorikkaaseen kuuden viikon kiertävään listaan. Elintarvikkeet hankitaan omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Ravintohuoltoa ohjaa Karentian omavalvontasuunnitelmaan sisältyvä ravitsemussuunnitelma. Asukkaat osallistuvat ravintohuoltoon, ruoanlaittotehtävät ovat osa asukkaille suunnattua kasvua ja kuntoutumista tukevaa toimintaa. Asukkailla on mahdollisuus saada aterioiden välillä syödäkseen hedelmiä ja nesteitä. Kodeissa huolehditaan toimitusjohtajan päätöksen mukaisesti, että yöajan ateriapaa-aste ei ylitä sallittua rajaa. Asiakkaat ostavat tietyt ateriat henkilökohtaisten palvelusuunnitelmien mukaisesti, ja lisäksi asukkailla voi olla omia ruokia.

Päivittäinen toiminta (ulkoilu, liikunta, harrastukset, viriketoiminta)

Asukkaille mahdollistetaan päivittäin ulkoilua. Kodeissa järjestetään suunnitelmallisesti harrastus- ja viriketoimintaa. Toiminnan järjestämisessä pyritään tavoitteellisesti tukemaan asukkaan kuntoutumista. Harrastustoimintaa järjestetään omana toimintana kahdesti viikossa mm. musiikin ja liikunnan parissa. Lisäksi asukkaita tuetaan ja ohjataan osallistumaan talon ulkopuoliseen vapaa-ajan palveluihin.

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

Ruokahuollon omavalvonnan vastuuhenkilö: Anna-Maija Lukkarila. Muissa yksiköissä on oma yhdyshenkilö, joka huolehtii ko. asioista.

6.7. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

Asiakirjojen dokumentointi, säilytys ja käsittely on Karentiassa järjestetty lakien ja säädösten sekä hyvien käytäntöjen edellyttämällä tavalla. Jokainen työntekijä suorittaa verkko-opintoina tietosuojan perusteet- koulutuksen välittömästi työt aloitettuaan. Lisäksi työntekijän tulee suorittaa tästä tentti hyväksytysti.

- Henkilötietolaki 523/1999
- <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä
- <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070159>
- Arkistolaki 831/1994:
- <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940831>
- Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999)
- <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>

Yrityksille on laadittu arkistointisuunnitelma, jossa on määritelty arkistointi ja säilytyskäytännöt keskeisimmille Karentiassa muodostettaville ja säilytettävillä asiakirjatyypeille. Asiakirjojen säilytyksestä on rekisteriselosteet näkyvillä henkilökunnan toimistojen ilmoitustauluilla. Arkistointisuunnitelman toteutumista ja toimivuutta arvioidaan vuosittain johdon katselmuksen ja toimintasuunnitelman laatimisen yhteydessä.

Karentiassa on muodostettu seuraavat asiakirjojen käyttöä, arkistointia ja säilytystä koskevat dokumentit:

- Asiakirjojen luovuttaminen asiakkaan kotikuntaan / tilaajalle
- Asiakirjojen luovuttaminen jatkohoitopaikkaan.
- Tietojen luovutusta koskeva sopimus
- Arkistointisuunnitelma
- Raportointiohjeistus

Sosiaali- ja terveydenhuoltoalan henkilöstöä sitoo vaitiolovelvollisuus, joka useisiin eri lakeihin. Sen lisäksi Karentian työntekijät allekirjoittavat erillisen salassapitolomakkeen, jolla he varmentavat sitoutuvansa pitämään salassa Karentiassa työtehtäviensä yhteydessä tietoonsa tulleet asiakkaita, yritystä ja henkilökuntaa koskevat asiat. Kaikki asukkaita koskevat paperimuodossa olevat asiakirjat säilytämme lukollisessa kaapissa henkilökunnan tiloissa. Jokaiselle asukkaalle laaditaan henkilökohtainen kasvun ja kuntoutumisen suunnitelma DomaCare asiakastietojärjestelmään. Päivitetty suunnitelma tulostetaan myös asiakkaan henkilökohtaiseen kansioon.

Karentiassa on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä DomaCare. Ohjelmaan on pääsy yrityksen sisäisessä verkossa, jolloin ulkopuoliset henkilöt eivät siihen pääse. Lisäksi ohjelma suojataan henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla ja salasanalla. Dokumentointia tehdään päivittäin jokaisesta asukkaasta. Kyseisen dokumentoinnin käyttöön ja tarvittaessa tietojen luovuttamiseen eteenpäin pyydetään lupa asukassuostumukselle, jonka asukas itse tai omainen allekirjoituksellaan vahvistavat.

Asiakirjojen säilytyksestä on rekisteriselosteet ilmoitustaululla näkyvillä. Tarvittavat ja erikseen tilattavat asiakkaan aiemmat asiakirjat tilataan asiakkaan ja / tai omaisen valtuuttamana.

Tietosuojavastaavat:

Palvelupäällikkö

Palveluvastaavat

Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)

Toimintayksiköihin on laadittu arkistointisuunnitelma, joka ohjaa asiakirjojen arkistoinnissa asukkaan pois muuttaessa toimintayksiköstä. Asiakirjat toimitetaan ostopalvelusopimuksen päättyessä kotikuntaan tai jatkohoitopaikkaan arkistointisuunnitelman mukaisesti ja ko. tapauksiin laadittuja lomakkeita apuna käyttäen.

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Tarvittavat ja erikseen tilattavat asukkaan aiemmat asiakirjat tilataan kyseisen asukkaan tai hänen omaisensa tai asukkaan edunvalvojan valtuuttamana tietojen luovutusta koskevaa lomaketta käyttäen. DomaCare-asiakastietojärjestelmän dokumentoinnin käyttöön ja tarvittaessa tietojen luovuttamiseen eteenpäin pyydetään lupa asukassuostumukselle, jonka asukas itse tai omainen allekirjoituksellaan vahvistavat.

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

Asiakastietojärjestelmä ostetaan ulkopuolisena palveluna ja sitä kehitetään ja päivitetään sen mukaisesti. Omia ohjeistuksia päivitetään sen mukaisesti, kun tarvetta muutoksiin on ja niistä tiedotetaan henkilökuntaa.

6.8. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Yritysten osalta seurantaa tehdään yrityksen johdon toimesta vuosisuunnitelman mukaisesti. Toimintayksikkö tasolla seurannasta vastaavat palveluvastaavat.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään. Toimintayksiköt arkistoiivat vanhat omavalvontasuunnitelmat ja niitä ei saa hävittää.

Päivämäärä	Allekirjoitus
09/2012	Tölli Marja, Poukkula Pekka
11/2012	Tölli Marja, Poukkula Pekka
10/2013	Tölli Marja, Poukkula Pekka, Oksa Juho
03/2014	Tölli Marja, Poukkula Pekka, Oksa Juho
10/2015	Tölli Marja, Poukkula Pekka, Oksa Juho
12/2016	Tölli Marja, Poukkula Pekka, Oksa Juho
10/2017	Poukkula Pekka
15.02.2018	Poukkula Pekka
15.08.2018	Poukkula Pekka
19.11.2019	Poukkula Pekka, Tölli Marja
26.10.2020	Härkönen Heidi
01.08.2021	Pekka Poukkula
06.09.2022	Sini-Helmi Junikka
5.10.2023	Sini-Helmi Junikka