# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

[SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA 0](#_Toc162710656)

[**Johdanto** 1](#_Toc162710657)

[1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT 1](#_Toc162710658)

[2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 2](#_Toc162710659)

[3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 3](#_Toc162710660)

[4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO 6](#_Toc162710661)

[5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 10](#_Toc162710662)

[6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA 18](#_Toc162710663)

[7 ASIAKASTURVALLISUUS 24](#_Toc162710664)

[8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN 32](#_Toc162710665)

[9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 33](#_Toc162710666)

[10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA 34](#_Toc162710667)

## **Johdanto**

Lomake on laadittu [Valviran antaman määräyksen (1/2014)](https://www.valvira.fi/-/maarays-1-2014-yksityisten-sosiaalipalvelujen-ja-julkisten-vanhuspalveluiden-omavalvontasuunnitelmasta) mukaisesti, joka tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksen asiakokonaisuudet. Omavalvontasuunnitelmassa on nostettu esille ne asiat, jotka toteutuvat sosiaalihuollon palveluita toteutettaessa. Tämä suunnitelma päivitetään lain 741/2023 pykälien 27-30 § mukaiseksi viranomaisten laadittua uuden asiakirjamallin.

##

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Soteko Oy, Y-tunnus: 2050991-2

**Hyvinvointialue** Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue, Pohde

Kunnan nimi Raahe

Toimintayksiköt/palvelu

Nimi: Villa Sovio, kerros 4

Katuosoite: Sovionkatu 18 B

Postinumero: 92100 Postitoimipaikka: Raahe

Sijaintikunta yhteystietoineen: Rantakatu 50, 92100 Raahe

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan;

Soteko Oy:n ydinpalveluna on tuottaa asumis-, työ- ja ryhmätoimintapalveluja mielenterveyskuntoutujille ja kehitysvammaisille tai muuta erityistä tukea tarvitseville henkilöille. Villa Sovion kerros 4 on suunnattu ympärivuorokautisesti tukea tarvitseville mielenterveyskuntoutujille.
Asiakaspaikkamäärä: 8

Esihenkilöt:

 Liiketoimintajohtaja Olli Murtoperä, palveluyrittäjät Pekka Poukkula ja Juho Oksa.

Puhelin:

0400 622 574 Sähköposti: olli.murtopera@karentia.fi

050 415 3013 Sähköposti: pekka.poukkula@karentia.fi

050 415 3018 Sähköposti: juho.oksa@karentia.fi

**Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot**

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta 09/2006.

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Asumispalveluja mielenterveyskuntoutujille.

Ostopalvelujen tuottajat: Yritys hankkii säännöllisinä ostopalveluina kiinteistönhoidon Raahen Talohoito Oy, IT- tuki JNT, talvikunnossapito hankitaan myös ulkopuolelta, paloturvallisuuteen liittyvät määräaikaishuollot, kirjanpito ja palkkahallinto hankitaan Tilitoimisto Utriainen Oy, työterveys hankitaan Pihlajalinna Oy, lääkehoidosta vastaava lääkäri hankitaan ostopalveluna Mari-Kaarina Hiltunen Psykiatriapiste Pasma. Tarpeen mukaan ulkopuolelta hankitaan myös henkilöstön työnohjaus. Muita yksittäisiä hankintoja voidaan tehdään tarpeen vaatiessa.

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Soteko Oy on osa Karentiaa, johon kuuluu myös Karentia Oy Siikajoen Karinkannassa ja Askelin Oy Lumijoella. Jaamme yhteisen ajatusmallin, jossa painotetaan tiimijohtamisen mallia, jossa eri palveluprosessit ovat jaettu vastuualueisiin, joista vastaa omat työryhmät. Työryhmä toiminnasta ja sisällön kehittämisestä vastaa asumispalveluohjaajat. Työryhmät muodostuvat eri kotien ja työ- ja päivätoimintoihin suunnatuista työryhmistä, joiden organisoinnin kokonaisvastuu toiminnan valvonnasta on yksikön palveluvastaavalla. Työryhmät tutustuvat esivalmisteltuun omavalvontasuunnitelmaan. Suunnitelmaa päivitetään katselmoinnissa esille nousseiden huomioiden osalta. Tämän jälkeen myös työntekijät tutustuvat päivittyneeseen omavalvontasuunnitelmaan, ja heidän huomionsa huomioidaan myös ja suunnitelmaa päivitetään myös näiden havaintojen pohjalta.

Uudet työntekijät tutustuvat omavalvontasuunnitelmaan perehdytyksen yhteydessä.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Omavalvonnan suunnittelu- ja työryhmän jäsenet Marjo Ilmakangas 050 415 3014 ja Henri Sarmanne. Viimekädessä vastuussa on yrityksen johto: Olli Murtoperä p. 0400 622 574, Pekka Poukkula p. 050 415 3013 ja Juho Oksa p. 050 415 3018.

**Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein, sekä tarpeen mukaan seuraavissa tilanteissa:

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Samoin toimialaa koskevat lainsäädäntömuutokset ja niiden vaikutus omavalvontasuunnitelman sisältöön arvioidaan ja tämän osalta suunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimialaa koskevia muita muutoksia seurataan aktiivisesti ja myös näiden vaikutusta omavalvontasuunnitelmaan arvioidaan säännöllisesti.

**Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen toimipisteissä. Samoin tuoreiden lainsäädäntövaatimusten mukaisesti se on saatettu esille myös yrityksen verkkosivuille.

## 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

**Toiminta-ajatus**

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Tavoitteenamme on parhaita käytäntöjä hyödyntämällä mahdollistaa asiakkaille

mahdollisimman yksilöllinen tuki heidän itsensä näköiseen elämään. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että luomme asiakkaille parhaan mahdollinen itsenäisyyden, omatoimisuuden ja koetun elämänlaadun tason, kodinomaisessa ja yksilöllisesti suunnitellussa ympäristössä. Kehitämme palveluamme jatkuvasti, jotta asiakkaamme saa asiakassuhteen eri vaiheissa tarvitsemansa tuen omien tarpeidensa mukaisesti ja joustavasti.

Käytämme työssämme vaikuttavia menetelmiä ja kehitämme jatkuvasti työmme sisältöä ja arvioimme asiakkaiden toimintakyvyn muutoksia eri mittareilla.

Tavoitteemme on tuloksellinen asiakaspalvelu, joka tarkoittaa yksilöä kunnioittavaa ja

asiakaslähtöistä palvelua, joka on luottamusta herättävää, turvallista ja asiantuntevaa.

Ajatuksenamme on kehittää kehitysvammaisten asumispalveluja yhdessä asiakkaidemme kanssa siten, että jatkuvasti ylläpidämme ja parannamme laatua ja palvelumme vaikuttavuutta.

Palvelumme tuottamisessa avainasemassa on ammattitaitoinen henkilökunta. Palveluissamme painotamme toimitusvarmuutta, toiminnan jatkuvuuden hallintaa sekä hyvää asiakastyytyväisyyttä.

Panostamme henkilöstön osaamisen kehittämiseen ja korostamme hyvää asennoitumista hoiva- ja hoitotyöhön sekä työyhteisötaitoihin. Laatu on koko henkilöstön yhteinen asia, ja se syntyy yhteistyöllä, hyvien kokemusten ja käytänteiden jakamisella. Yrityksen johto yhdessä henkilöstön kanssa sitoutuu kehittämään toimintaa jatkuvasti.

Tavoitteemme on olla luotettava yhteistyökumppani asiakkaillemme sekä

sidosryhmillemme, sekä houkuttelevin työnantaja työntekijöillemme.

Otamme lainsäädännön vaatimukset, hoitosuositukset sekä eettisten periaatteiden velvoitteet huomioon kaikessa toiminnassamme, siten, että se on luonnollinen osa asiakkaidemme arkea.

**Arvot ja toimintaperiaatteet**

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Yrityksen toimintaperiaatteet perustuvat yrityksemme arvoihin, ja arvot ovat kaiken toimintamme lähtökohta. Yhteisesti henkilöstön kanssa sovittujen arvojemme mukaisesti kohtaamme ja huomioimme jokaisen asiakkaan yksilönä, ja pyrimme yhdessä edistämään heidän omatoimisuuttaan ja turvallisuuttaan.

Arvot pohjautuvat myös lakeihin ja asetuksiin. Suomen perustuslaki (731/1999) turvaa kaikille ihmisille perusoikeudet: Oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen, turvallisuuteen, liikkumisvapauteen, yhdenvertaisuuteen ja syrjintäkieltoon. Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) on säädetty asiakkaille tuotettavien palveluiden asianmukaisuudesta. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 puolestaan säätää omavalvonnasta ja mm. sosiaalihuollon ammattihenkilöiden ilmoitusvelvollisuudesta ja ilmoituksiin liittyvistä käytännöistä.

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) velvoittaa työntekijöitämme huomioimaan asiakkaalle koituvan hyödyn ja mahdollisen haitan ammattitoiminnastaan. Ammattihenkilön tulee aina antaa kiireellisen hoidon tarpeessa olevalle apua. Sairaanhoitajien ja lähihoitajien ammattieettiset ohjeet tukevat yrityksessä työskentelevien hoitotyön eettistä toimintaa: Asiakkaittemme perusoikeuksien ja heidän itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, asiakkaan oikeutta tehdä valintoja sekä asiakkaan yhdenvertainen ja tasapuolinen kohtelu.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain hoitavan lääkärin ohjeella, jos asiakkaan vointi aiheuttaa hänelle itselleen tai muille asiakkaille vakavaa vaaraa tai muu erityinen syy välttämättä vaatii. Omavalvonnasta vastaavan henkilön on oltava tietoinen rajoitustoimintaan liittyvistä asetuksista.

Arvomme ovat:

**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 teoriatietoon, 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, yksilöinä, sukupuoleen, ikään, rotuun, uskontoon, elämänkatsomukseen tai sosioekonomiseen asemaan katsomatta. Asukkaita tuetaan elämään oman vakaumuksen tai elämänkatsomuksen mukaisesti ja tavoitteena on tasavertainen jäsenyys yhteiskunnassa. Tällöin asiakasta ei pakoteta mukaan toimintaan tai tilanteisiin, joka on vastoin hänen arvomaailmaansa.

Kotien toiminta perustuu asiakaslähtöisyyteen; toimintaa ohjaavat asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja voimavarat. Asukkaan yksityisyys on osa asiakkaan kunnioittamista: asukkaan intimiteettisuojasta huolehditaan kaikissa tilanteissa ja henkilökunnalla on salassapitovelvollisuus asiakkaan asioissa. Asukkaan kunnioittamista on myös kommunikaatio, 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. Kodeissa on ympärivuorokautinen valvonta tai muutoin järjestetty tuki, ja henkilökunta on läsnä huolehtimassa asukkaan hyvinvoinnista. 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 turvallisin välinein, 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 varmoin ottein, kiireettömillä ja kodinomaiselle 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 elämänhistorialleen. Lisäksi turvallisuuteen on kiinnitetty huomiota yksilöllisiä tapoja huomioimalla mm. vakaumuksen, elämänkatsomuksen, 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.

##

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

**RISKIENHALLINTA**

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Yrityksen omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan näkökulmasta. Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai virikkeiden puute, toiset asiakkaat ja henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai toimintatavoista (esim. perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen). Usein riskit ovat monien ennakoimattomien tapahtumien lopputulos.

Yritykseen on laadittu riskianalyysi, jossa tarkastellaan todennäköisimpiä riski- tai ongelmavariaatioita. Ongelma- tai riskialue on yksilöity sekä analysoitu niiden mahdolliset aiheuttajat tai syyt sekä pahimmat seuraukset. Analyysissa riskien tai ongelmien suuruudet on määritelty arvoasteikolla 1-5. Jokaiselle ongelma- tai riskialueelle on myös määritelty toimenpiteet, joilla kyseisen riskin toteutuminen on ehkäistävissä.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen

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

Ohjeina toimii: henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje, työhyvinvointisuunnitelma ja sen ohjeet, lääkehoitosuunnitelma ja pelastussuunnitelma.

Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan? Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia?

Kyllä.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Epäkohdat käydään läpi yhdessä ja mahdollisesti vielä erikseen asianosaisten kanssa keskustellen ja kaikkia tyydyttävää ratkaisua hakien. Toiminnasta on tunnistettu kolme erityyppistä ilmoitusta vaativaa tilannetta:

Asiakasturvallisuusilmoitus: asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle (läheltä piti -tapahtumat ja haittatapahtumat)

- Työturvallisuusilmoitus: henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka

aiheuttavat tai voivat todennäköisesti aiheuttaa henkilöstönjäsenille /jäsenelle vaaratilanteen.

- Tietosuoja-/tietoturvailmoitus: tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on

vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriö, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon

Henkilökunta kirjaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat, läheltä piti-tilanteet ja riskit muistiin. Havaitut riskit ja epäkohdat käsitellään heti tiimeissä ja johdon sekä henkilöstön kanssa yhdessä. Kirjaamme käsitellyt asiat asiakastietojärjestelmäämme yksikön tietoihin. Henkilökuntamme informoi esihenkilöä suoraan ja matalan kynnyksen periaatteella kaikista esiin tulleista epäkohdista. Havaittujen epäkohtien osalta aloitetaan välittömästi korjaavat toimenpiteet, joiden toteutumiselle ja loppuunsaattamiselle määritellään aina vastuussa oleva henkilö.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakkaita ja omaisia muistutetaan säännöllisin väliajoin heidän oikeuksistaan ja mahdollisuuksistaan tuoda esille havaitsemiaan epäkohtia. Näitä voi tuoda esille esimerkiksi asiakaspalavereissa. Asiakas tai hänen omaisensa voivat kertoa havaitsemansa epäkohdat suullisesti suoraan hoitajillemme tai yksikön esihenkilölle. Palautetta voi jättää myös sähköisesti yrityksen kotisivujen kautta.

Mahdollisten epäkohtien osalta asiakasta kuullaan tapahtuneesta ja tarvittaessa myös hänen läheisiään kuullaan. Selvitystyön jälkeen asiakkaan ja omaisten kanssa käydään läpi selvityksen tulokset ja tehdyt toimenpiteet.

**Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, arviointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta mahdollisimman pian.

Sidosryhmiltä tulevan palautteen havaituista epäkohdista kirjamme asiakastietojärjestelmään. Tavoitteenamme on antaa tarvittaessa palautetta asiakkaan hoitoon tai palveluun liittyvissä asioissa sähköisesti tai suullisesti.

Vaaratapahtumailmoitukset (läheltä piti- ja haittatapahtumat) käsittelemme välittömästi tai ensimmäisenä arkipäivänä työyhteisössä esihenkilön kanssa ja yhteisesti työpaikkakokouksessa. Kiireelliset korjaavat toimenpiteet toteutamme välittömästi. Korjaavat toimenpiteet suunnittelemme yhdessä työyhteisön kanssa ja laitamme ne suunnitellusti käytäntöön.

**Korjaavat toimenpiteet**

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Häiriö- ja poikkeamatilanteiden korjaavia toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään ja niitä seurataan osana yrityksen palveluiden tuottamista.

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Muutoksista tiedotetaan tiimipalavereiden yhteydessä, jossa esimerkiksi mahdollisesti muuttuneet ohjeistukset ja työkäytännöt käydään läpi. Nämä kirjataan muistiin palaverimuistioon, mikäli henkilö ei pääse kokoukseen odotetaan hänen tutustuvan palaverimuistioon mahdollisimman pian muistion julkaisun jälkeen. Tehdyt korjaavat toimenpiteet käydään yhdessä henkilökunnan kanssa läpi. Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan myös DomaCare- asiakastietojärjestelmässä olevan infon kautta. Mikäli korjaavat toimenpiteet vaativat tiedotusta muille yhteystyötahoille, tiedottaminen tapahtuu yritysten johdon toimesta.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Palvelutarpeen arvioi virkasuhteinen sosiaalihuollon ammattihenkilö. Tarvittaessa asiakkaan palvelutarve arvioidaan moniammatillisesti. Palvelutarpeen arvioinnissa huomion kohteena ovat asiakkaan oma näkemys sen hetkisestä hyvinvoinnistaan ja elämänhallinnastaan. Mikäli asiakkaalla on kommunikointiongelmia, käytetään vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä. Jos asukas ei kykene kommunikoimalla tuomaan omia toiveitaan ja tahtoaan esille arvioidaan palveluntarvetta asukkaan läheisten ja tarvittavien ammattihenkilöiden kanssa.

Kirjallinen kasvun- ja kuntoutumisen suunnitelma laaditaan kahden kuukauden sisällä asiakkuuden alkamisesta. 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.

Päivitämme asiakkaiden suunnitelmat myös asiakkaan palvelutarpeen vaatimusten mukaan sopien päivitysajankohdasta asiakkaan ja palveluohjaajan kanssa. Erityishuoltoon kuuluvien asiakkaiden palvelusuunnitelman laadimme yhdessä erityishuollon sosiaali- ja palveluohjaajan kanssa ja päivityksen yhteydessä päivitetään itsemääräämisoikeussuunnitelma.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Asukkaan muutettua, arvioidaan yhdessä asukkaan ja hänen lähiomaistensa 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 hyvinvointialueen 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 voimavarojenpohjalta. Suunnitelman laadinnassa huomioidaan mm. asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Uuden asiakkuuden alussa tai suunnitelmia päivitettäessä kaikki asiakastyössä olevat henkilökunnan jäsenet perehtyvät suunnitelmiin. Asiakkaan kanssa tehtävää käytännöntyötä seurataan, henkilökunnan kanssa keskustellaan säännöllisesti asiakkaille määritellyistä tavoitteista ja tätä kautta varmistetaan suunnitelmien toteutuminen arjessa.

Asiakkaan voinnissa tapahtuvista muutoksista ilmoitamme asiakkaan palveluohjaajalle asiakkaan turvallisen hoidon jatkuvuuden varmistamiseksi. Omahoitajalla ja vastaavalla sairaanhoitajalla on velvollisuus tiedottaa muuta henkilökuntaa asiakasta koskevan suunnitelman sisällöstä ja sen mahdollisista muutoksista.

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan henkilön oikeutta tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä sekä toteuttaa niitä. Sosiaalihuollon palveluissa itsemääräämisoikeus tarkoittaa myös asiakkaan toivomusten ja mielipiteen kunnioittamista.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan

sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Palvelu perustuu yksilölliseen palvelusuunnitelmaan sekä asiakkaan omaan

näkemykseen tilanteestaan ja toiveistaan. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta

kunnioitetaan aina ja se on tuotettavien palveluiden lähtökohta.

Tuemme ja ohjaamme asiakkaita, joille yleiset käyttäytymisnormit ovat haasteellisia, kuten hygienia- ja vierailuohjeet poikkeusaikoina, puhelimen käyttö, ruokailuaikojen noudattaminen sekä aggressiivinen, epäasiallinen ja provokatiivinen käyttäytyminen niin muita asiakkaita kuin hoitajia kohtaan.

Asiakkaillamme on mahdollisuus osallistua yksikön päivittäisiin arkiaskareisiin ja ohjattuun viriketoimintaan toimintakykynsä ja mielenkiintonsa mukaan. Ohjaamme ja tuemme asiakkaitamme erilaisissa arjen valintatehtävissä.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustelemme asiakkaan itsensä sekä asiakasta hoitavan erikoislääkärin, palveluohjaajan, edunvalvojan että asiakkaan luvalla myös hänen omaistensa kanssa. Yhteisesti sovituista periaatteista ja käytännöistä teemme yhdessä asiakkaan kanssa sopimuksen, missä asioissa asiakas tarvitsee ohjausta ja tukea.

Erityishuoltoon kuuluvien asiakkaittemme palvelusuunnitelmaa tehtäessä ja päivitettäessä palveluohjaaja laatii yhdessä asiakkaan kanssa itsemääräämisoikeussuunnitelman, joka on määräaikainen. Itsemääräämisoikeussuunnitelmasta tehdään kirjaukset asiakasasiakirjoihin.

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

Yrityksessä on tutustuttu myös Verneri- sivuston neuvoihin miten asiakkaan itsemääräämisoikeutta voitaisiin tukea ja millaisia työkaluja tähän liittyen olisi mahdollista ottaa käyttöön: <https://verneri.net/yleis/itsemaaraamisoikeuden-tukeminen-ja-haastavat-tilanteet>

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukeminen herkkää kuulemista ja läsnäoloa. Asiakkaalla 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, jolloin perustellaan hygienian hoidon tärkeyttä. Tätä kautta voimme estää myös asiakkaan syrjäytymistä muusta yhteiskunnasta ja asiakkaan osallisuuden heikentymistä lähiyhteisöstä.

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?

Soteko Oy:n palveluissa ei käytetä lainkaan rajoittamistoimenpiteitä.

**Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Pyrimme turvaamaan asiakkaan oikeuden asialliseen kohteluun ammattitaitoisella ja hyvin perehdytetyllä hoitohenkilökunnalla. Henkilökuntamme on sitoutunut työskentelemään arvojemme mukaisesti.

Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteitä. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianomaisten kanssa ja epäkohta selvitetään.

Mikäli todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, selvitetään tilanne heti. Mikäli todetaan, että toinen esimerkiksi omainen/vierailija käyttäytyy epäasiallisesti toista ihmistä kohtaan, vuorossa oleva työntekijä puuttuu tilanteeseen välittömästi asiallisesti keskustellen.

Jos taasen työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asiakasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida yrityksen esihenkilöä tapahtuneesta. Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia. Mikäli kyseessä on vakavampi poikkeama, järjestetään keskustelutilaisuus, johon osallistuu asukas, omainen, palvelupäällikkö ja työntekijä. Keskustelu järjestetään toimintayksikön palvelupäällikön toimesta ja tarpeen mukaan myös yrityksen johto osallistuu siihen.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakasta kuullaan tapahtuneesta ja hänen läheisiään informoidaan tapahtuneesta viivytyksettä. Selvitystyön jälkeen asiakkaan ja omaisten kanssa käydään läpi selvityksen tulokset ja tehdyt korjaavat toimenpiteet. Asiakkaalle kerrotaan myös hänen oikeuksistaan.

**Asiakkaan osallisuus**

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

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Omavalvontasuunnitelma on saatettu asiakkaiden ja omaisten nähtäville ja heitä on kehotettu tutustumaan siihen ja kommentoimaan sitä, omavalvontasuunnitelman ja palvelun laadun seuraamisen rinnalla kulkevat palautteet, joiden toteuttaminen on kuvattu seuraavassa kappaleessa.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Kotikokous on foorumi asukkaille, jossa kuullaan asukkaiden kuulumiset, luodaan yhteisiä sopimuksia ja kannustetaan omien mielipiteiden ilmaisuun. Viikoittaisissa asukkaille suunnatuissa kotikokouksissa asukkailla on mahdollisuus antaa sanallista palautetta toiminnasta. Kotikokousvihkoon 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 kuntoutumisensuunnitelma.

Suunnitelman laadintaan ja päivitykseen osallistuu asukas itse, palvelupäällikkö, omaohjaaja, tarvittaessa asukkaan läheinen. Suunnitelmat päivitetään aina myös hyvinvointialueen palvelusuunnitelma palaverissa, jossa on koolla kaikki edellä mainitut asianomaiset 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 kuntoutumisensuunnitelmaan 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.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

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 noussut palaute ja kehittämisideat huomioidaan toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä.

Palautteet yhteenvetoineen käydään läpi Asiakas- ja palvelu 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 yksiköiden palautelaatikkoon. Omaisten, asukkaiden tai muiden vieraiden jättämiin palautteisiin reagoidaan välittömästi.

Tarvittaessa palvelupäällikkö käy palautteet läpi yhdessä henkilöstön kanssa. Muuta kauttatulleisiin palautteisiin reagoidaan myös välittömästi heti palautteen saatuamme. Tarvittaessa omaohjaaja tai palvelupäällikkö ovat yhteydessä palautteen antajaan, mikäli palaute sitä vaatii.

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

**Asiakkaan oikeusturva**

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

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

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Yhteystiedot

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohde

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava, Raahe

Puhelinnumero

086 690 600

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Tavoite on, että mahdollisen sopimus tai palveluvirheen sattuessa asia selvitetään ensisijaisesti asiakkaan sosiaalityöntekijän, hyvinvointialueen ja yrityksen kesken. Mikäli asiaan ei tällä selvityksellä saada yhteisymmärrystä ohjataan asiakasta eteenpäin kuluttajaneuvonnan piiriin.

Kuluttajaneuvonnan palveluajat ovat: ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15. Neuvontaa saa numerosta: 09 5110 1200.

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutukset käydään viipymättä läpi henkilökunnan kokouksessa. Tehdään tarvittavat korjaavat toimet ja vastataan mahdolliseen viranomaiselta tulleeseen selvityspyyntöön.

Osallistamme asiakkaita ja hyödynnämme heidän kokemuksiaan asiakasturvallisuustyön kehittämisessä. Kuulemisella pyrimme selvittämään asiakkaalle ja hänen omaiselleen epäselväksi jääneet tai mielipahaa aiheuttaneet asiat. Kuulemisen kautta yksikön esihenkilö saa tietoa henkilökunnan osaamisesta ja käyttäytymisestä, toimintansa sujuvuudesta ja palvelun laadusta. Palautteen avulla pystymme kehittämään yrityksen toimintaa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Mahdolliset muistutukset käsitellään viivytyksestä (5vrk) kuluessa niiden saapumisesta.

**Omatyöntekijä**

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Kyllä.

##

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

**Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Palvelusuunnitelma perustuu henkilökohtaiseen asiakkaan kokonaisvaltaiseen palvelutarpeeseen, joka kattaa henkilön omat voimavarat, toimintakyvyn, terveydentilan, päivittäisten toimintojen sujumisen, asumisolosuhteet ja sosiaalisen verkoston.

Tarkoituksenmukaisten palvelujen arvioinnissa, suunnittelussa ja toteuttamisessa lähtökohtana ovat asiakkaan omat näkemykset, toiveet ja mielipiteet. Suunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen arkeensa / hoitoonsa osallistuvan verkoston kanssa.

Psyykkinen toimintakyky ilmenee asiakkaan voimavaroina selvitä omatoimisesti elämän muuttuvista haasteista, ja onko asiakas tyytyväinen omaan elämäänsä. Psyykkisen hyvinvoinnin ylläpitämiseksi ohjaamme asiakkaita ylläpitämään säännöllistä vuorokausirytmiä. Huolehdimme asiakkaiden lääkityksestä ja seuraamme lääkkeiden vaikutuksia.

Kognitiivinen kyvykkyys heikkenee ikääntyessä, ja muutokset ovat yksilöllisiä heijastuen asiakkaiden toimintakykyyn (Käypä Hoito suositus 2021). Osana asiakkaiden kokonaisvaltaista toimintakyvyn arviointia pyrimme arvioimaan ja seuraamaan asiakkaan muistia, oppimista, tarkkaavaisuutta, keskittymistä ja oman toiminnan ohjausta. Ohjaamme asiakkaita ylläpitämään säännöllistä vuorokausirytmiä kognitiivisen toimintakyvyn tukemiseksi. Seuraamme asiakkaiden vireystilaa päivittäin.

Asiakkaiden sosiaalista toimintakykyä arvioimme seuraamalla heidän kykyään selviytyä arkipäivän toiminnoista ja vuorovaikutussuhteista läheisten henkilöiden kanssa. Tuemme asiakkaiden sosiaalista toimintakykyä ohjaamalla heitä ylläpitämään vuorovaikutussuhteita omaisiinsa: Puhelut, muistamiset, tapaamiset ja vierailuilla käyttäminen. Mahdollistamme ja motivoimme asiakkaita osallistumaan kodin ulkopuolella tapahtuvaan toimintaan.

Asukkaille järjestetään toimintasuunnitelman mukaista ryhmätoimintaa. Asukkaita kannustetaan myös talon ulkopuolisiin harrastuksiin ja leireihin ja osallistutaan mahdollisuuksien mukaan.

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

Asukkaille mahdollistetaan päivittäin ulkoilua. Kodeissa järjestetään suunnitelmallisestiharrastus- 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.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Arviointia tehdään kuitenkin vähintään kolmen kuukauden välein ja aina kun asiakkaan voinnissa tapahtuu muutos.

**Ravitsemus**

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Ruokalistan suunnittelussa olemme huomioineet asiakkaiden toiveruoat ja juhlapyhät sekä Ruokaviraston ravitsemus- ja ruokasuositukset.

Asumispalveluiden tukiprosesseihin kuuluu asukkaiden ravintopalvelujen tuottaminen. Kaikkien toimintayksiköiden osalta ateriapalvelut tuotetaan omana palvelutuotantona. Ateriapalvelut perustuvat yleisesti hyväksyttyyn, riittävän monipuoliseen ja ravintorikkaaseen kuuden viikon kiertävään listaan. Elintarvikkeet hankitaan omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Ravintohuoltoa ohjaa Karentian omavalvontasuunnitelmaan sisältyvä ravitsemussuunnitelma.

Asukkaat osallistuvat ruokahuoltoon, 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 ateriapaasto ei ylitä sallittua rajaa. Asiakkaat ostavat tietyt ateriat henkilökohtaisten palvelusuunnitelmien mukaisesti, ja lisäksi asiakkailla voi olla omia ruokia.

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

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Rajoitukset selvitetään ennen asiakkuuden alkamista asiakkaalta tai tarvittaessa hänen omaiselta.

**Hygieniakäytännöt**

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Henkilökunnalla kaikilla on hygieniapassi. Henkilökohtainen hygienia koostuu koko kehon puhtaudesta, joka muodostuu suu- ja käsihygieniasta, ihon hoidosta sekä hiusten ja vaatteiden puhtaudesta. Yksiköissä on suihkupäivät säännöllisesti maanantaisin, sekä asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden mukaan. Jokaisella asiakkaallamme on omat henkilökohtaiset hygieniatuotteet, joiden hankinnasta omahoitajat huolehtivat. Ohjaamme ja motivoimme asukkaita hampaiden pesuun ja hammasharjan käyttöön. Työntekijät avustavat asiakkaita tarvittaessa peseytymisessä kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja toiveiden mukaan. Työntekijät myös seuraavat asiakkaiden ihon kuntoa.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Toimintayksiköiden asukkaiden huoneiden ja yhteisten tilojen sekä muiden toimitilojenpuhtaanapidon ylläpitosiivouksineen tapahtuu omana tuotantona. Isommat siivoukset ostetaan ostopalveluna ympärivuoden. Asukkaille tarjotaan myös pyykkihuolto. Asukkailla on tarvittaessa mahdollisuus käyttää toimintayksikön liinavaatteita. 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 seurantaa ohjaa omavalvontasuunnitelmaan sisältyvä puhtaanapitosuunnitelma.

Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Puhtaanapidon tasoa seurataan mikrobiologisilla pinta-puhtausnäytteillä. Puhtaanapitoa ja sen tason seurantaa ohjaa omavalvontasuunnitelmaan sisältyvä puhtaanapitosuunnitelma. Jätehuolto toteutetaan Soteko Oy:ssä Kiinteistö Oy Raahen Pehkosenkulman jätehuolto-ohjeiden mukaisesti . Lajittelemme kaikki jätteet ja asukkaita ohjataan jätteiden lajitteluun. Jätehuollon ohjeistukset sisältyvät omavalvontasuunnitelmaan.

Puhtaanapitoa ja sen tason seurantaa ohjaa Karentian omavalvontasuunnitelmaan sisältyvä puhtaanapitosuunnitelma. Yksiköissä on myös käytössä tekninen ohje, joka ohjaahuoltotoimenpiteissä henkilöstön toimintaa.

**Infektioiden torjunta**

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Puhtaanapidon vastuuhenkilö: Anna-Maija Lukkarila Penttiläntie 8 A 92330 Karinkanta. 050 4153017 anna-maija.lukkarila@karentia.fi.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Hyvällä perushygienilla, säännöllisillä ja suunnitelluilla siivouskäytännöillä, varautumisella epidemia ja pandemiatilanteisiin mm. riittävien suojavarusteiden osalta. Noudatamme hygieniahoitajien ja terveystarkastajien antamia ohjeita. Seuraamme ja toteutamme hyvinvointialueen julkaisemia, kuten myös AVI:n , Thl:n tai STM:n. tiedotuksia asiasta. Terveystarkastaja käy yksiköissä oman tarkastusaikataulunsa mukaan ja tekee myös satunnaistarkastuksia.

Pintojen puhtautta testaamme TPC-testillä kerran vuodessa ja pistokoetesteinä.

**Terveyden- ja sairaanhoito**

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Henkilökunta perehdytetään toimintatapoihin, jotka liittyvät asiakkaita koskeviin eri terveystilanteisiin.

Palvelutoimintaan liittyy läheisesti vastuu asukkaiden terveydentilan huolehtimisesta. Omalääkärityöryhmän 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. Omalääkäri palvelujen piirissä ovat Soteko Oy:n mielenterveyspuolen asukkaat. Akuuteissa ja vaativimmissa terveydenhuollon palvelutarpeissa Soteko Oy:n asukkaat ohjataan ja avustetaan Raahen seudun terveyskeskuksen palvelujen piiriin tai asukkaan kotikunnan terveyskeskukseen. Lääkärin konsultaatiopalvelua ostetaan Lääkärikeskus Pasma Oy:ltä / Mari-Kaarina Hiltunen.

Asukkaiden terveydentilaa ylläpidetään säännöllisillä ja tarvittaessa tehtävillä perusterveydenhuoltokäynneillä ja laboratoriokokeiden tarkistamisilla

Asiakkaan kiireellistä ja kiireetöntä sairaanhoitoa sekä asiakkaan kuolemantapausta varten tehdyt kirjalliset toimintaohjeemme löytyvät perehdytyskansiosta. Perehdytyskansioomme on kirjattu myös toimintaohjeet asiakkaan kadotessa yksiköstä. Henkilökuntamme on perehdytetty toimintaohjeisiin.

Akuuteissa terveydenhuollon palvelutarpeissa asukkaat käyttävät terveyskeskusten sekä alueen erikoissairaanhoidon 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.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä seuraamme ja edistämme perusvitaalien mittauksilla ja laboratoriomittauksilla. Tarvittaessa tilaamme lääkärin vastaanottoajan. Edistämme asiakkaiden terveyttä turvallisella lääkehoidolla, ohjaamalla toimintakyvyn ylläpitämiseen sekä terveellisellä ja säännöllisellä ruokavaliolla että säännöllisellä vuorokausirytmillä. Lisäksi henkilökunnan säännöllinen ja riittävä kirjaaminen asiakkaiden toimintakyvystä on keino edistää pitkäaikaissairaiden terveyttä.

.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

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.

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.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan, joka on laadittu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan (THL 2021) mukaisesti. Oppaassa linjataan mm. lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset.

Suunnitelmaa päivitetään vuosittain palvelupäällikön (koko yrityksen vastaava sh.) toimesta ja lääkäri hyväksyy sen allekirjoituksellaan. Lääkkeet säilytetään lukollisessa lääkekaapissa ja lääkkeet jakavat ja annostelevat koulutuksen saanut henkilökunta. Jokainen työntekijä perehtyy lääkehoitoon yksikön palvelupäällikön perehdyttämänä ja näin varmistetaan lääkehoidon osaaminen. Kaikilta työntekijöiltä vaaditaan lääkeluvat. Lääkelupa myönnetään ohjaajalle, kun hän on saanut tarvittavan perehdytyksen lääkehoitoon sekä suorittanut ProEdu lääkehoito koulutuksen tentteineen sekä antanut näytöt pistoista sekä insuliinipumpun käytöstä. Tarvittavan osaamisen näytettyään ohjaajalle kirjataan lääkelupa, joka antaa oikeudet lääkehoidon toteuttamiseen. Lääkelupa on voimassa viisi vuotta, minkä jälkeen se on päivitettävä. Perehdytyksen antanut palvelupäällikkö ja lääkäri vahvistavat luvan allekirjoituksillaan. Tarvittaessa henkilöstöä lisä koulutetaan työpaikkakoulutuksen muodossa lääkehoidon toteutukseen. Potilasasiamiehen yhteystiedot löytyvät jokaisesta yksiköstä henkilökunnan toimistotiloista.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Psykiatrian erikoislääkäri Mari-Kaarina Hiltunen (hyväksyy lääkehoitosuunnitelman)

Palvelupäällikkö Henri Sarmanne (Koko yritys) (Sairaanhoitaja AMK) henri.sarmanne@karentia.fi p. 044 7656733.

**Monialainen yhteistyö**

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Yhteyttä pidetään asiakkaiden tilanteista riippuen eri alojen ammattilaisten kanssa, kuten palvelunohjaajat, hyvinvointialue, perusterveydenhuolto, erikoissairaanhoito, edunvalvojat, apteekki, AVI ja Valvira.

Yhteistyö ja tiedonkulku hoidetaan pääasiassa puhelimitse ja erilaisissa neuvotteluissa. Tieto vaihtuu myös sähköpostitse lukuun ottamatta asiakastieto, jonka osalta tiedon luovutukset tapahtuvat turvapostin välityksellä. Kanta-palvelun käyttöönoton jälkeen tietoa luovutetaan ja haetaan asiakkaista pääasiassa kyseisen palvelun kautta.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

**Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

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.

Panostamme siihen, että tilat pysyvät turvallisina asiakkaillemme. Tilat pidetään siisteinä ja esteettöminä ja huolehdimme riittävästä valaistuksesta. Varauloskäynnit ovat selkeästi merkittyjä. Asiakkaan katoamistapauksia varten laaditut kirjalliset toimintaohjeet löytyvät perehdytyskansiotamme ja johtamisjärjestelmästä.

Toimitiloja varten on tehty asianmukaiset palo- ja pelastussuunnitelmat. Päivitämme suunnitelmat vuosittain. Poistumisharjoitukset teemme vuosittain ja pyrimme harjoittelemaan myös alkusammutustaitoja säännöllisesti.

Kiinteistöt on varusteltu asianmukaisin laittein ja turvallisin välinein, 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 omavalvontasuunnitelma 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.

Yksi tärkeä tekijä turvallisuuden toteutumisessa on ammattitaitoinen henkilöstö. Ohjaajan työtehtävissä työskentelee sosiaali- ja terveydenhuoltoalan koulutuksen saaneet ammattilaiset. Laatupolitiikassa johto on sitoutunut tukemaan henkilöstä kouluttautumisessa ja järjestämään henkilöstölle tarvittaessa koulutusta. Hoito- ja asukastilanteissa turvallisuutta pyritään ylläpitämään rauhallisin ja varmoin ottein, kiireettömillä ja kodinomaisilla toimintatavoilla. Asukkaalle kerrotaan aina selkeästi, mitä ollaan tekemässä. Henkilökunnan toiminnassa korostuu ennaltaehkäisevä ote, jolloin riskitekijät minimoidaan.

Henkilökunnalla on myös ajantasainen ensiapuvalmius. Ensiapukoulutusta järjestetään kolmen vuoden välein. Toimintatilojen turvallisuutta ja sopivuutta käyttötarkoitukseensa arvioidaan säännöllisesti ja tarvittaessa myös työhyvinvointitoimikunnan toimesta.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Palotarkastus tehdään valvovan viranomaisen toimesta hänen määrittelemänsä aikataulun mukaisesti. Paloviranomaisilta saatujen suositusten mukaan asiakkaillamme ei voi olla omassa käytössään tulentekovälineitä paloturvallisuuden takaamiseksi.

**Henkilöstö**

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

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

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 rikostaustaote.

Liiketoimintajohtaja johtaa liiketoimintaa, yleishallintoa, palvelutuotantoa, teknistä kokonaisuutta, taloushallintoa ja henkilöstöä.

Asumispalveluiden toteuttamisesta, kehittämisestä ja laadusta vastaa asumisyksikön palvelupäällikkö liiketoimintajohtajan johtamana. Palvelupäällikön pääasiallinentehtävä on asiakastyön arjen organisointi ja asiakastyöstä vastaaminen arjen tasolla sekä muista tehtävistä vastaaminen. Ympärivuorokautisia palveluja tuottavan toimintayksikön toiminnasta vastuu henkilöltä edellytetään sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksissa annetun lain mukaisesti tehtävään soveltuvaa vähintään opistoasteen tutkintoa, riittävää osaamista ja alan tuntemusta. Tarkemmin tehtävät ja vastuut ovat yritysten organisaatio ja tehtävät - ohjeistuksessa.

Yrityksessä työskentelee ammattitaitoinen henkilökunta. Ohjaajat ovat koulutukseltaan sosionomeja, sairaanhoitajia, mielenterveys- ja lähihoitajia. Työtoiminnan ohjaajalla on lähihoitajan/artesaanin tutkinto. Palvelupäällikkö on koulutukseltaan sairaanhoitaja.

Painotamme työyhteisössä tiimijohtamisen mallia, ja eri palveluprosessit ja niiden tuottaminen ovat jaettu vastuualueisiin. Työryhmien toiminnasta ja sisällön kehittämisestä vastaavat yksikön asumispalveluohjaajat. Työryhmät muodostuvat kodeittain sekä tukipalveluittain, joiden organisoinnin kokonaisvastuu on toimintayksikön palvelupäälliköllä tai muulla nimetyllä vastuuhenkilöllä. Palvelupäällikkö ohjaa henkilökuntaa itseohjautuvuuteen ja huolehtii, että työryhmissä toimitaan lakien ja säädösten sekä muiden viranomaismääräysten mukaisesti sekä noudattaen Karentian omaa eettistä ohjeistusta.

Vastuu työryhmien toiminnasta ja kehittämisestä ja palveluiden tuottamisesta on jaettu ohjaajille kiinnostuksen ja osaamisen mukaan. Jokainen ohjaaja toimii myös omaohjaajana asukkaalle.

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.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Mikäli sijaisia käytetään, täytyy heidän täyttää toiminnalle asetetut kelpoisuus kriteerit, jotka tarkistetaan ennen sijaisuuden alkamista.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Vastuuhenkilöiden / lähiesihenkilöiden työnkuvaan ja arkeen on sisällytetty työaikaa myös hallinnollisten tehtävien hoitamiseen. Työajan riittävyyttä arvioidaan säännöllisesti ja sitä lisätään tarvittaessa.

**Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Työntekijöiden kielitaito on tällä hetkellä riittänyt hyvin, sillä työntekijät ja asiakkaat ovat äidinkieleltään samoja. Tätä seikkaa tarkastellaan uudelleen, mikäli tulevaisuudessa olisi tarvetta palkata esimerkiksi vieraskielisiä työntekijöitä, tai jos asiakaskunnasta nousee erilaisia kielitaitoon liittyviä tarpeita.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

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 haastattelua varten. Yrityksissä panostetaan rekrytointiprosessiin, koska se mahdollistaa ammattitaitoisen ja motivoituneen henkilöstön saamisen yrityksiin jatkossakin.

Toiminnan omavalvontasuunnitelma toimii samalla perehdyttämisaineistona. Käytössä on myös perehdyttämislomake, jonka työntekijä kuittaa allekirjoituksellaan perehdyttyään työnkuvaansa kokonaisuudessaan. Perehdyttämislomaketta 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 palveluvastaavalla. 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.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Henkilöstön kanssa keskustellaan heidän tavoitteista, ajatuksista avoinna olevasta tehtävästä, motivaatiotekijöistä ja mahdollisesta aiemmasta työkokemuksesta. Samassa yhteydessä puhutaan myös työhön ja työskentelyyn liittyvistä vaatimuksista ja käydään läpi esimerkiksi sitä, mitä vaitiolo ja salassapito tarkoittaa käytännössä.

**Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Yrityksen henkilökunnalla 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.

Vuosittaisen toimintasuunnitelman laatimisen yhteydessä arvioidaan henkilökunnan koulutus- ja ammattirakennetta suhteessa toiminnan asettamiin ammattitaitovaatimuksiin. Samalla arvioidaan henkilökunnan määrää mm. suhteessa asukasmäärään ja palvelutuotantoon. Asiaa seurataan myös kuukausitasolla palvelupäällikön ja toimitusjohtajan toimesta. Karentiaan on laadittu kirjallinen koulutus suunnitelma. Siinä on huomioitu mm. alan kehittyminen, lainsäädäntö ja viranomaismääräyksien asettamat vaatimukset henkilökunnan ammattitaidon kehittymiselle sekä toiminnan asettamat vaatimukset henkilökunnan ammattitaidolle.

Yksittäisten työntekijöiden henkilökohtaiset kehittymistavoitteet käsitellään kehityskeskustelujen pohjalta. Ohjaajien ja palvelupäällikön kehityskeskustelut toteutetaan vuosittain.

Kehityskeskustelujen yhteydessä jokaiselle työntekijälle laaditaan yhteistyössä hänen kanssaan koulutus- ja kehittämissuunnitelma. Kehityskeskustelujen pohjalta laaditaan myös toimialakohtainen koonti, jonka perusteella palvelupäällikkö ja toimitusjohtaja arvioivat tulevaisuuden koulutustarpeita toimialakohtaisesti sekä suunnittelevat tulevaisuuden koulutuksen painopistealueita. Koonnista vastaa palvelupäällikkö. Asumispalveluohjaajien kehityskeskustelujen käytännön toteuttamisesta vastaa palvelupäällikkö. Palvelupäällikön kehityskeskustelujen käytännön toteuttamisesta vastaa toimitusjohtaja. Kehityskeskustelujen käytännön toteutukseen on käytössä kehityskeskustelulomake sekä soveltamisohje. Kehityskeskustelulomaketta päivitetään tarvittaessa vuosittain.

Työterveyshuoltolain (1383/2001) mukaiset työterveyshuollon palvelut ostetaan Pihlajalinna Oy:ltä. Karentiaan on perustettu työnantajan ja työntekijöiden yhteistoiminnallinen työhyvinvointitoimikunta, jonka tehtävänä on mm. edistää työhyvinvointia ja työturvallisuutta.

Työhyvinvointitoimikunta kokoontuu n kolme kertaa vuodessa, ja jokaisesta Karentian yksiköstä on siihen valittu jäsen. Työhyvinvointitoimikunnan toiminnasta on kerrottu seikkaperäisemmin toisaalla tässä toiminnan omavalvontasuunnitelmasta. Työterveyshuollon palveluun kuuluu sairasvastaanotto ja työkykyä ylläpitävä toiminta sekä lisäksi suppea tason terveydenhuolto. Henkilökunnalle järjestetään kerran vuodessa puolipäiväinen virkistäytymispäivä ja kerran vuodessa koulutus / työhyvinvointipäivä. Tällä tavalla tuetaan henkilöstön jaksamista työssään. Yritykset kompensoivat henkilökunnan hyvinvointia mahdollistamalla henkilökunnalle smartum kulttuuri – ja liikuntaseteli.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Täydennyskoulutusta tapahtuu vuosittain. Hätäensiapu- ja ProEdu- opinnot suoritetaan säännönmukaisesti: Hätäensiapu kolmen vuoden välein ja ProEdu- opinnot viiden vuoden välein.

**Toimitilat**

Tilojen käytön periaatteet

Soteko Oy:n palvelut ovat keskittyneet Raahen keskustaan. Wäinö ja Villa Sovio sijaitsevat Raahen ydinkeskustassa lähellä toisiaan. Asukkaiden tarvitsemat palvelut ovat kävelyetäisyydellä. Sijainti mahdollistaa myös aktiivisen vuorovaikutuksen lähiympäristön kanssa ja tukee asukkaan kuntoutumista myös palveluiden saatavuuden osalta. Pitkäaikaista asumispalvelua tarjotaan tehostetussa ympärivuorokautisesti valvotussa Villa Soviossa mielenterveyskuntoutujille ja kehitysvammaisille, sekä yhteisöllistä asumista Wäinössä kehitysvammaisille tai muuta erityistä tukea tarvitseville henkilöille, sekä Wäinön tukiasumista Villa Sovion läheisyydessä. Erillistä päivätoimintaa järjestetään kehitysvammaisille Wäinön lähellä olevassa Taitopaja Maakarissa.

Toimitilat ovat käyttötarkoitukseen sopivat ja säädösten mukaiset. Tiloissa on huomioitu asukas- ja työturvallisuus. Villa Soviossa on automaattinen paloilmoitusjärjestelmä, alkusammuttimet ja turva- ja merkkivalaistus.

Villa Soviossa asukkaille tarjotaan heidän tarvitsemansa tuki ja ohjaus ympärivuorokautisesti. Palvelujen laajuus määritellään yksilöllisesti kunkin asukkaan tarpeiden ja palvelusopimuksen mukaisesti.

Asumistaitojen harjaantuessa asukkaalla on mahdollisuus käyttää saavuttamiaan taitoja ja edetä asumisessa kohti itsenäisempää asumista.

**Teknologiset ratkaisut**

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Henkilökunta on paikalla ympärivuorokautisesti. Palvelu- ja tukiasumisen asukkaat saavat tuen ensisijaisesti puhelimitse, palveluasunnossa yöhoitaja tekee yökierroksia varmistaen näin turvallisuuden myös yöaikaan.

Asiakkaan katoamistapauksia varten laaditut kirjalliset toimintaohjeet löytyvät perehdytyskansiotamme ja johtamisjärjestelmästä.

**Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Yrityksessä ei ole käytössä monimutkaisia terveydenhuollon laitteita. 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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Palvelupäällikkö Henri Sarmanne (Koko yritys) (Sairaanhoitaja AMK) henri.sarmanne@karentia.fi p. 044 7656733.

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

**Asiakastyön kirjaaminen**

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Kirjaamiskäytäntöjä on käyty läpi henkilöstön kanssa, se on osa perehdytystä ja siihen liittyviä käytäntöjä sekä kouluttautumista pidetään mukana yrityksen koulutussuunnittelussa ja täydennyskouluttautumisessa.

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 hyväksytyksi.

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

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Asiakastyön kirjaamisen laatua seurataan laadittujen kirjaamisten osalta säännöllisesti, tällöin tarkastellaan erityisesti kirjauksien sisältöä ja oikeiden määrämuotojen käyttöä. Asiakaskirjausten laatimista viivytyksettä seurataan lokiseurannan kautta, tavoitteena on kirjauksien laatiminen yrityksessä yhdessä sovittujen käytäntöjen mukaisesti.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Yritykselle on laadittu tietoturvasuunnitelma, joka on osa henkilöstön perehdytystä ja se on käyty läpi kaikkien henkilöstön jäsenten kanssa. Tietoturvasuunnitelma ohjaa yrityksen tietosuoja ja tietoturvakäytäntöjä ja toimii myös omavalvonnan välineenä. Samoin tietosuojan koulutus on osa yrityksen perehdytystä.

Sosiaali- ja terveydenhuoltoalan henkilöstöä sitoo vaitiolovelvollisuus, joka useisiin eri lakeihin. Sen lisäksi työntekijät allekirjoittavat erillisen salassapitolomakkeen, jolla he varmentavat sitoutuvansa pitämään salassa 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.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Tietosuoja ja tietoturva kysymyksien läpikäyminen on kiinteä osa henkilöstön ja harjoittelijoiden perehdytystä. Samoin säännöllisestä täydennyskouluttautumisesta huolehditaan, esimerkiksi muuttuneiden vaatimuksien osalta, samalla, kun palautellaan mieliin arjessa toteutettavien työskentelytapojen merkitystä tietosuojassa ja tietoturvassa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Pekka Poukkula, 050 415 3013

Juho Oksa, 050 415 3018

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x[ ]  Ei [ ]

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Päivittynyt asiakastietolaki ja sen tuomat vaatimukset jalkautetaan toimintaan vuosien 2024-2025 aikana. Täydennyskoulutus Kanta-palvelun perusteiden sekä kirjaamiskäytäntöjen päivittämisen osalta on tarpeen myös vuosien 2024-2025 aikana Kanta-Palveluun siirtymisen yhteydessä.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaanhyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.