

OMAVALVONTASUUNNITELMA LEHTOLAN PALVELUKOTI

Versio:6.0/25.3.2020, 5.0/5.2.2019, 4.0/2.3.2018

Arkistointi: 4.1 (10v)

Laatija: Lehtolan työryhmä

Päivitys: Lehtolan työryhmä

Hyväksyjä: S. Vesalainen



1. Omavalvontasuunnitelman sisältö
2. Toimintayksikön tiedot
 - 2.1. Toimintayksikön perustiedot
 - 2.2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
 - 2.3. Riskienhallinta
3. Asiakkaan asema ja oikeudet sekä palvelujen suunnittelu
 - 3.1. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen
 - 3.2. Hoito- ja palvelusuunnitelma
 - 3.3. Asiakkaan kohtelu ja osallisuus
 - 3.4. Asiakkaan oikeusturva
4. Palvelun sisällön omavalvonta
 - 4.1. Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta
 - 4.2. Ravitsemus- ja hygieniakäytännöt sekä terveydenhoito
 - 4.3. Lääkehoito
 - 4.4. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa
5. Asiakasturvallisuus
 - 5.1. Henkilöstö
 - 5.2. Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus yksikön toiminnassa havaituista asiakasta koskevista epäkohdista
 - 5.3. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut
 - 5.4. Terveystuollon laitteet ja tarvikkeet
6. Asiakastietojen käsittely
7. Omavalvontasuunnitelman seuranta

1. Omavalvontasuunnitelman sisältö

Omavalvonta on ensisijainen laadun ja sisäisen valvonnan menetelmä. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Yksityisillä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajilla on lakisääteinen velvollisuus kirjallisen omavalvontasuunnitelman tekemiseen. Tässä suunnitelmassa on kuvattu Savas-Säätiön ylläpitämän Lehtolan palvelukodin omavalvonnan sisältö ja toimitavat.

2. Toimintayksikön tiedot

2.1 Toimintayksikön perustiedot

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Savas-Säätiö sr	Kunnan nimi: Kuopio
Palveluntuottajan Y-tunnus: 08-16129-8	Kuntayhtymän nimi:
	Sote-alueen nimi: Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden palvelut (Essote)
Toimintayksikön nimi Lehtolan palvelukoti	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Mäntyharju Sairaalatie 2, 52700 Mäntyharju Mäntyharjun kunta vaihde puh. 015 770 111	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kehitysvammaisten tehostettu palveluasuminen (16)	
Toimintayksikön katuosoite Sahalahdentie 18–20	
Postinumero	Postitoimipaikka

52700	MÄNTYHARJU
Toimintayksikön vastaava esimies Satu Vesalainen	Puhelin 0444306354
Sähköposti satu.vesalainen@savas.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 12.09.1997	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Kehitysvammaisten asumispalvelut (16)	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 18.06.1997	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 12.9.1997
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Kiinteistöhuolto: Talohuolto Timo Partonen Oy	

2.2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Lehtolan palvelukodin toiminta perustuu Savas-Säätiön toiminta-ajatuksen edistää erityisryhmien asumis- ja päivätoimintapalvelujen kehittymistä. Palvelukodin perustehtävänä on järjestää palvelun ostajan tilaamaa ja vaatimukset täyttävää, turvallista, asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa ja asiakkaan toimintakykyä tukevaa tehostettua palveluasumista. Toimintaa ohjaa asiakaslähtöisyys ja yksilölliset tarpeet huomioiva yhteisöllinen asuminen. Palvelukodin ohjaajien perustehtävään kuuluu asiakkaan tukeminen itsenäiseen elämään asiakkaan päämiehisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Toiminnan perustana on yksilöllinen elämänsuunnittelu ja asiakkaiden omien toiveiden pohjalta lähtevä palvelujen suunnittelu. Asiakkaiden kanssa toteutetaan MESSiä, minun elämäni suunnitelmaa, joka muodostuu asiakkaan omista toiveista, tarpeista ja unelmista. Suunnitelma auttaa toteuttamaan kunkin asiakkaan itsensä näköistä elämää.

Lehtola tarjoaa tehostettua palveluasumista kehitysvammaisille henkilöille. Asiakaspaikkojen lukumäärä on 16.

Palvelukodin henkilökunnalla on sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillisiin tutkintoihin perustuva hyvä ammattitaito ja tarvittava osaaminen.

Lehtolan palvelukodin toiminta perustuu Savas-Säätiön arvoihin, joita ovat **ihminen edellä, uudistuminen ja avoimuus**.

Ihminen edellä tarkoittaa, että Lehtolassa toiminnan lähtökohtana ovat asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet. Asiakkaiden yksilöllinen elämänsuunnittelu ja asiakkaiden omien toiveiden pohjalta lähtevä palvelujen suunnittelu auttaa toteuttamaan kunkin asiakkaan itsensä näköistä elämää. Jokaisen asiakkaan kanssa laaditaan MESSI, minun elämäni suunnitelma, johon asiakkaan toiveet kirjataan. Toiveiden selvittämisen sekä päätöksenteon tueksi asiakkaat saavat yksilöllistä tukea ja kommunikoinnin vaihtoehtoja, mm. kuvia.

Uudistuminen näkyy toiminnassa siten, että kunkin asiakkaan palvelut suunnitellaan yksilöllisesti erilaisia tukimuotoja hyödyntäen ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen ja tukien. Henkilökunnan osaamista kehitetään asiakkaiden tarpeiden mukaan. Yhteiskunnassa tapahtuvaa kehitystä seurataan aktiivisesti ja sen mukaan uudistutaan. ”Luomme huomista jo tänään.”

Toiminta Lehtolassa on **avointa** ja yksikössä on tasavertainen ja luottamuksellinen ilmapiiri. Luottamus rakentuu tiedon jakamiseen ja toiminnan läpinäkyväksi tekemiseen myös läheisille, palvelunostajille sekä muille sidosryhmille.

2.3 Riskinhallinta

Yksikön omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan 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.

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Palveluiden jatkuva arviointi muodostaa keskeisen osan toimintayksikön toteuttamasta laatutyöstä. Henkilöstön kesken tehdään haitta- ja vaaratilanne arviointi joka toinen vuosi ja arviointiraportin tulokset toimitetaan organisaation työsuojelutoimikunnalle. Työsuojelutoimikunta käsittelee yksiköiden haitta- ja vaaratilannearviointien tulokset sekä yksiköissä tapahtuneet läheltä piti- ja vaaratilanteet ja antaa näistä raportit, joissa on kuvattu mahdolliset kehittämisehdotukset. Henkilöstöllä on käytössään Qreformin Laatuportti turvallisuus- ja lauluhavaintojen sekä vaaratilanteiden käsittelyä varten. Riskejä kirjataan myös sähköiseen asiakastietojärjestelmään (DomaCare). Riskien arviointia tehdään henkilöstön kesken jatkuvasti edellä kuvattujen toimintamallien mukaisesti. Riskeistä tiedottaminen tapahtuu henkilöstön kesken päivittäin sekä yksikön viikko- ja kuukausikokouksissa. Henkilöstön ja johdon välinen katselmus järjestetään vuosittain. Tähän tilaisuuteen kootaan kaikki vuoden aikana tapahtuneet riskitapahtumat sekä haitta – ja vaaratilanteet. Organisaation johdon kanssa yhdessä mietitään mahdollisia korjaavia toimenpiteitä tai toimintatapojen muutoksia riskien vähentämiseksi.

Asiakastyöhön liittyvät vaaratilanteet käsitellään asiakkaiden ja heidän tukiverkostojensa kanssa ja niihin liittyviä ennakoivia toimenpiteitä mietitään asiakkaiden toimintakykyarvioinneissa sekä palvelu- ja kuntoutussuunnitelmapalavereissa.

Organisaatiolla on erillinen asiakasturvallisuussuunnitelma, jonka läpikäyminen kuuluu jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaan. Asiakasturvallisuussuunnitelmassa turvallisuutta arvioidaan sekä fyysisen että henkisen turvallisuuden näkökulmasta ja ohjeistetaan, miten toimitaan erilaisissa asiakasturvallisuuteen liittyvissä tilanteissa sekä asiakkaan turvallisuusriskien ennaltaehkäisemiseksi ja jatkotoimenpiteiden kehittämiseksi.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

3. Asiakkaan asema ja oikeudet sekä palvelujen suunnittelu

3.1 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaita kohdellaan palveluissa siten, ettei heidän ihmisarvoaan loukata ja heidän vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta vahvistetaan kehitysvammalaissa (331/2016) säädellyin keinoin. Palveluissa otetaan huomioon asiakkaan

toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet. Asiakkaiden osallistuminen ja omiin asioihin vaikuttaminen turvataan erilaisilla kommunikaatioita vahvistavilla keinoilla.

Savas-Säätiössä noudatetaan Valviran antamaa ohjeistusta Sosiaalihuollon asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta (2/2013). Jokaiselle asiakkaalle kirjataan itsemääräämisoikeuden toteuttamiseksi tavoitteet, joita arvioidaan säännöllisesti kolmen kuukauden välein. Asiakastyö suunnitellaan ja toteutetaan siten, että edellä mainitut periaatteet toteutuvat kaikkien asiakkaiden kohdalla. Kaikki työntekijät perehdytetään ja heidän edellytetään työssään sitoutuvan näihin lain periaatteisiin ja toimivan niiden mukaisesti.

3.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa käytettävät mittarit Savas-Säätiöllä ovat RAI-id, Messi-työkalut ja moniammatilliset palaverit.

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi ja asiakkaan palveluja koskeva palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kotikunnan kanssa ja tarkistetaan vähintään 2-3 vuoden välein tai tarvittaessa. Mukana ovat asiakas, läheiset, palvelukodin edustaja sekä kotikunnan edustaja. Asiakkaan osallisuutta tuetaan ja varmistetaan käyttämällä yksilöllisen kommunikaation sekä tuetun päätöksenteon menetelmiä. Asiakkaan palvelusuunnitelman keskeinen sisältö kirjataan asiakaskertomukseen vähintään vuosittain. Tällä varmistetaan, että palvelusuunnitelman sisältö on jokaisen asiakkaan tiedossa.

Lisäksi jokaiselle asiakkaalle laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma (MESSI), yhteistyössä asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa (henkilöä koskeva edunvalvonta) kanssa taikka hänen palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistuvan omaisensa tai muun läheisensä kanssa. Asiakkaan messiin kirjataan:

- 1) toimenpiteet asiakkaan itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi (miten asiakkaan oma mielipide saadaan selville, tuetun päätöksenteon keinot, jne.)
- 2) kohtuulliset mukautukset asiakkaan täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi (apuvälineet, tukihenkilö)
- 3) asiakkaan käyttämät kommunikaatiomenetelmät

- 4) keinot, joilla asiakkaan palvelu toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä (esim. rauhoittava puhe, tutun työntekijän läsnäolo, toiminnanohjaus muualle)
- 5) rajoitustoimenpiteet, joita asiakkaan palvelussa arvioidaan jouduttavan käyttämään

Palvelun alkaessa asiakkaalle tehdään RAI-id toimintakyky arviointi. Lisäksi messityökalujen kautta nousseet tavoitteet, toiveet ja unelmat kirjataan asiakaskertomukseen. Näin varmistetaan, että jokaisen asiakkaan suunnitelmien keskeinen sisältö on henkilökunnan tiedossa. Asiakkaan fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä, itsemääräämisoikeuden toteutumista sekä omien tavoitteiden ja unelmien toteutumista seurataan kolmen kuukauden välein tehtävissä asiakasseurannoissa. Asiakkaan näkemys on tärkein lähtökohta palvelujen suunnittelulle.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Toimintayksikössä asiakkaiden mahdollisesti tarvitsemista rajoittamistoimenpiteistä tehdään asianmukainen päätös ja rajoittamistoimenpiteet kirjataan asiakkaan asiakaskertomukseen rajoittamistoimenpiteenä.

3.3 Asiakkaan kohtelu ja osallisuus

Asiakas on oman elämänsä päämies. Asiakasta tuetaan täysivaltaiseen osallistumiseen ja itsemääräämisoikeuteen omaa elämäänsä koskevissa asioissa erilaisin tuetun päätöksenteon keinoin. Asiakas suunnittelee omaa elämäänsä omien voimavarojensa ja edellytystensä mukaan. Työntekijät toimivat asiakkaiden tukena ja kohtelevat asiakkaita kunnioittaen ja heidän tarpeitaan ja toiveitaan kuunnellen. Asiakkaille ja heidän läheisilleen on laadittu asiakasopas, jossa on kerrottu palveluun liittyvästä palautteen sekä muistutuksen antamisen keinoista sekä sosiaaliamiehen yhteystiedoista.

Asiakkailta kerätään vuosittain palautetta Bikva- arviointikeskustelujen kautta. Lisäksi asiakkaiden ja heidän läheistensä palauteet kirjataan asiakastietojärjestelmään ja käsitellään henkilökunnan kokouksissa sekä vuosittain yksikön johdonkatselmuksissa. Tarvittaessa palautteisiin reagoidaan välittömästi ja osaltaan niiden pohjalta arvioidaan toimintaa.

Asiakastyössä havaitut ”läheltä piti” -ja vaaratilanteet sekä tapaturmat käsitellään aina tapahtumien jälkeen. Näistä ilmoitetaan aina välittömästi asiakkaan läheisille. Merkittävistä poikkeamista tiedotetaan viiveettä myös säätiön johtoa (toimitusjohtaja, palvelujohtaja) sekä palvelun ostajaa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta / omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Asiakastyöhön liittyviä liittyviä vaaratilanteita ja mahdollisia asiakkaan haastavan käyttäytymisen tilanteita käsitellään yhdessä asiakkaiden ja läheisten kanssa heidän palvelu- ja kuntoutussuunnitelmapalavereissaan. Tarkoituksena on tulevien tapahtumien ennakointi ja mahdollinen väheneminen.

Asiakkaita tuetaan sosiaalisissa suhteissa. Asiakkaita informoidaan erilaisista vapaa-ajan viettoon sekä kulttuuriin liittyvistä mahdollisuuksista sekä tuetaan heitä osallistumaan haluamiinsa tapahtumiin ja harrastuksiin. Asiakkaita avustetaan myös henkilökohtaisen avun hakemisessa ja järjestämisessä.

3.4 Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaalla on oikeus antaa palautetta ja tehdä halutessaan muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa tai saamaansa palveluun. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Muistutuksen tekemisestä on laadittu säätiön sisäinen toimintaohje. Ohjeessa on mm. asetettu määräajat muistutusten käsittelylle sekä siitä asiakkaalle annettavalle palautteelle. Palvelukodin ja asukkaille ja läheisille on tiedotettu menettelystä.

Muistutuksen vastaanottaja

Palvelujohtaja Sari Kokkonen, sari.kokkonen@savas.fi

Palvelukodin johtaja Satu Vesalainen, satu.vesalainen@savas.fi

Lehtolan palvelukoti
Sahalahdentie 18–20
52700 Mäntyharju

Sosiaaliasiamies

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalouden ky. (Essote)

Sosiaali- ja potilasasiamies

Miia Brunou

Virpi Huuhka

Irja Tikka

Porrassalmenkatu 35-37

50100 MIKKELI

Puh. soittoaika arkisin (ma-pe 9-14): Miia Brunou 040 359 7241

Virpi Huuhka 044 794 4307

Irja tikka 044 351 2818

Sähköposti: etunimi.sukunimi@essote.fi

Sosiaalimiehen tehtävänä on

- neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa muistutuksen teossa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteutumiseksi

Kuluttajaoikeusneuvoja puh. 02 9553 6901. Päivystysaika arkisin klo 9-15.

- antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavaran tai virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta
- avustaa ja sovittelee kuluttaja ja yrityksen välisessä riitatilanteessa

4 Palvelun sisällön omavalvonta

4.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hyvinvointia ja toimintakyvyn ylläpitoa ja edistämistä vahvistetaan erilaisin keinoin. Asiakkaat osallistuvat päivittäisiin toimintoihin omien voimavarojensa mukaisesti. Asiakkaiden oman elämän suunnittelua tuetaan ja heillä on mahdollisuus vaikuttaa omiin asioihinsa omien voimavarojensa pohjalta. Heitä tuetaan ja rohkaistaan päätöksen teossa sekä osallistumisessa. Osallistumisen mahdollisuuksia lisää henkilökohtaisten avustajien työpanos.

Kaikille asiakkaille tehdään RAI-id toimintakykyarvio puolivuositain. Lisäksi yhdessä asiakkaiden kanssa Minun elämäni suunnitelma- työkaluja hyödyntäen kartoitetaan asiakkaan toiveita, tarpeita ja unelmia. Lisäksi jokaisesta asiakkaasta laaditaan 3 kk seuranta, johon kootaan keskeiset sosiaalityöt, terveydentilaan liittyvät tiedot sekä arvioidaan toimintakykyä ja hyvinvointia suhteessa asiakkaan tavoitteisiin.

4.2 Ravitseminen ja hygieniakäytännöt sekä terveydenhoito

Palvelukodin työntekijät ovat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä, joiden tehtävänä on jatkuva asiakkaiden terveydentilan havainnoiminen. Ruoka valmistetaan palvelukodissa ohjaajien toimesta. Palvelukodissa on kahdet kuuden viikon ruokalistat (kevät - kesä ja syksy - talvi), jotka on ravitsemushuollon ammattihenkilön tarkastamia. Kunkin asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet huomioidaan ruokailujärjestelyissä. Henkilökuntaa koulutetaan ravitsemushuollon osalta mm. ravitsemussuosituksiin sekä ikääntyvien ravitsemukseen.

Asiakkaat saavat tukea ja ohjausta ravitsemukseen sekä tarvittaessa myös hygienian hoitoon ja sen eri osa-alueisiin. Työntekijöiden hygieniosaaminen on osana perehdyttämisohjelmaa. Hygieniatasoa seurataan infektio seurannalla. Seurannat käydään läpi vuosittain johdon katselmuksissa.

Asiakkaat käyttävät Essoten alueen julkisia tai yksityisiä terveyden- ja sairaanhoidon palveluja. Tarvittaessa asiakkailta on hoitosuhde Vaalijalan Etelä-Savon poliklinikalle. Omaohjaajat huolehtivat asiakkaiden kiireettömät hammashoito- sekä lääkärikäynnit. Kiireellisissä tilanteissa jokainen työvuorossa olevat ohjaaja huolehtii asiakkaiden hoitoon saattamisen. Oma-ohjaaja huolehtii säännölliset sairausperusteiset kontrollit lääkärin ohjeistuksen mukaan.

4.3 Lääkehoito

Toimintayksikön lääkehoito toteutetaan lääkehoitosuunnitelman mukaan. Toimintayksikön lääkehoitosuunnitelma päivitetään Essoten sekä Savas-Säätiön lääkehoidon suunnitelmien mukaisesti ja sen hyväksyy Essoten vanhus- ja vammaispalvelujen johtava lääkäri. Jokainen työntekijä käy suunnitelman läpi vuosittain ja palaverissa nostetaan esille kysymyksiä herättäneistä asioista.

Lääkehoidosta vastaavat palvelukodin johtaja, kaikki lääkehoidon koulutuksen omaavat ohjaajat sekä lääkehoidon vastuuohjaajat. Kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla on suoritettuna tarvittava lääkehoidon koulutus sekä todennettuna osaaminen Love -osaamiskartoituksen sekä jakonäyttöjen kautta. Lääkehoidon luvat hyväksyy Essoten vanhus- ja vammaispalvelujen johtava lääkäri.

4.4 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Asiakkaiden palvelujen suunnittelu sekä toteutus vaiheissa tehdään yhteistyötä asiakkaan eri verkostojen kanssa. Asiakas itse päättää, ketä hän haluaa ottaa mukaan palvelujensa

suunnitteluun ja arviointiin. Tyypillisimpiä yhteistyökumppaneita ovat asiakkaan läheiset, ystävät, terapeutit sekä asiakkaan asumiseen ja työtoimintaan liittyvät ammattihenkilöt. Asiakkaan tietoja eri yhteistyötoimijoiden välillä vaihdetaan asiakkaan antaessa tähän kirjallisen luvan. Kotikunnan viranomaisiin ja muihin (viranomais)yhteistyötahoihin yhteydenpidon muotoja ovat henkilökohtaiset tapaamiset, neuvottelut (mm vuosittaiset kuntaneuvottelut), puhelin, sähköposti sekä internetsivut.

Tehostettu palveluasuminen on Savas-Säätiön tuottamaan luvanvaraista ostopalvelua. Yhteistyötä palvelujen tuottamisen osalta tehdään ostajakuntien sekä erilaisten yksityisten palvelujen tuottamiseen liittyvien valvontaorganisaatioiden kanssa.

Pelastuslaitoksen kanssa on tehty turvallisuusselvitys – ja suunnitelma. Suunnitelmat päivitetään vuosittain ja ne hyväksytetään Etelä-Savon pelastuslaitoksen Mäntyharjun paloaseman vastaavalla palomestarilla

5 Asiakasturvallisuus

Savas-Säätiössä on laadittu erillinen asiakasturvallisuussuunnitelma. Suunnitelmassa asiakkaan turvallisuutta arvioidaan sekä fyysisen että henkisen turvallisuuden näkökulmista ja ohjeistetaan, miten toimitaan erilaisissa asiakasturvallisuuteen liittyvissä tilanteissa sekä asiakkaan turvallisuusriskien ennaltaehkäisemiseksi ja jatkotoimenpiteiden kehittämiseksi. Toimintayksikön johdolla on kokonaisvastuu asiakasturvallisuudesta ja sen toteutumisesta. Asiakasturvallisuuteen liittyvät asiat sisältyvät Savas-Säätiön perehdytysuunnitelmaan, jolla uusi työntekijä perehdytetään tehtäviinsä. Säätiön osaamisen kehittämissuunnitelmassa on määritelty vakiintuneet, asiakasturvallisuuteen liittyvät koulutukset, kuten turvapassikoulutus, Avekki sekä palo- ja pelastautumisharjoitukset. EA 1 koulutus on jokaisella työntekijällä voimassa. Lisäksi koulutussuunnittelussa arvioidaan tarvetta muihin asiakasturvallisuutta parantaviin koulutuksiin.

5.1 Henkilöstö

Lehtolan palvelukodin henkilökunnan kokonaismäärä on 10, palvelukodin johtaja ja 9 ohjaajaa. Palvelukodin johtaja työskentelee 50% perustehtävässä. Työntekijät ovat sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen saaneita ammattihenkilöitä. Lyhyet sijaisuudet hoidetaan työvuoromuutoksilla, pidemmät työ- ja vuosilomat sijaisia palkkaamalla. Säätiöllä on ohjeistus rekrytointiin sekä kelpoisuuden varmistamiseen. Henkilökuntaresurssin riittävyttä ja sen kohdentumista arvioidaan vuosittain sekä toimintayksikössä että yhdessä johdon kanssa. Työvuorosuunnittelun keinoin kohdennetaan henkilöstöresurssia tarpeen mukaan.

Säätiöllä on käytössä ohjeistus perehdyttämisestä sekä perehdyttämissuunnitelma, jonka mukaan perehdyttäminen toteutetaan. Perehdyttäminen järjestetään sijaisille, opiskelijoille sekä pitkiltä työlomilta palaaville työntekijöille. Perehdyttämisen toteutumista arvioidaan vuosittain kerätyn palautteen pohjalta johdonkatselmuksissa.

Koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain kehityskeskustelujen kautta nousseista koulutustarpeista sekä asiakastyön tarpeista ja sillä ylläpidetään henkilöstön ammattitaitoa. Henkilöstön lakisääteinen oikeus täydennyskoulutukseen kolmen vuoden välein toteutuu. Koulutussuunnittelu tukee säätiön toiminnan tavoitteellista kehittämistä sekä ylläpitää ja parantaa henkilöstön työssä vaadittavaa osaamista, lisää henkilöstön työtyytyväisyyttä ja henkistä hyvinvointia. Koulutussuunnittelulla ennakoidaan myös tulevia toiminnan haasteita.

5.2 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus yksikön toiminnassa havaituista asiakasta koskevista epäkohdista

Lehtolan palvelukodin henkilöstö on perehdytetty Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoitteisiin, joiden mukaan sosiaalihuollon henkilökunnan on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävässään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Essoten sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee ensisijaisesti perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin. Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Pakotteiden ja rajoitteiden käytöstä tulee olla aina asiakaskohtainen, määräaikainen lupa ja ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin.

Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, niin siihen pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta. Omavalvontaan kuuluvat esimerkiksi ammattilaisten resurssit ja sekä ammattilaisten palveluissa olevaan kiireeseen liittyvät asiat. Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeella välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake löytyy sähköisenä Savas-Säätiön palvelimelta. Sieltä löytyvät myös ilmoitusvelvollisuuden toteutumista koskevat menettelyohjeet sekä Essoten laatima perehdytysmateriaali aiheeseen. Näihin perehtyminen kuuluu kunkin työntekijän perehdytysohjelmaan.

5.3 Toimitilat ja teknologiset ratkaisut

A-talossa on kaksi viiden asunnon ryhmäkotia. A-talon asiakashuoneet ovat kooltaan noin 32m² ja jokaisessa asunnossa on oma kylpyhuone/wc. B-talon asiakashuoneet ovat noin 42m² ja niissä on oma kylpyhuone/wc sekä pienoiskeittiö. Kaikki asunnot ovat yksiöitä. Asiakkaat ovat itse sisustaneet kotinsa läheistensä ja/tai omaohjaajansa kanssa. A-talon asunnoista 4 on varustukseltaan invahuoneita, ylätalossa invahuoneita on kaksi. Lisäksi A-talossa on tilapäisasumiseen tarkoitettu huone, jossa asiakkaat vaihtuvat vuoroviikoin. Asiakashuoneet ovat ainoastaan asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä.

Asiakkaiden yhteisessä käytössä on yhteiset ruokailu- ja oleskelutilat sekä saunat molemmissa rakennuksissa. Lisäksi B-talon yhteydessä on toimintatupa, jossa järjestetään viriketoimintaa resurssitilanteesta riippuen ja jota käytetään myös kerhotilana. Tilassa järjestää Mäntyharjun Kansalaisopisto harrastetoimintaa, osallistujat ovat pääasiassa Lehtolan asiakkaita.

Jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus käyttää yhteisiä ruokailu- ja oleskelutiloja tv:n katseluun ja yhdessäoloon niin halutessaan. Uusi asiakas muuttaa ensisijaisesti vapautuneeseen huoneeseen eli hän ei voi valita huonettaan/ solua, johon muuttaa. Mikäli asiakashuoneiden vaihtaminen on perusteltua ja molempien asiakkaiden edun mukaista, voidaan siitä neuvotella. Asiakkaiden läheisillä ja ystävillä on niin halutessaan mahdollisuus yöpyä joko läheisensä huoneessa tai talon toimintatuvassa.

Yksikön elintarvikelainmukaisessa omavalvontasuunnitelmassa löytyy ohjeistus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoon. Vastuu toimintayksikön siisteydestä ja pyykkihuollosta on kulloinkin vuorossa olevilla ohjaajilla. Yhteiset tilat siivotaan kerran viikossa ja ylläpitosiivousta tarpeen mukaan. Asiakkaat siivoavat huoneensa yhdessä omaohjaajansa kanssa. Jokainen asiakas osallistuu toimintakykynsä puitteissa pyykkihuoltoon esimerkiksi viemällä pyykkinsä kodinhoituhuoneeseen. Vuorossa olevat ohjaajat vastaavat pyykkihuollosta.

5.4 Terveystieteiden huollon laitteet ja tarvikkeet

Asiakkaiden tarvitsemat apuvälineet hankitaan Essoten apuvälineyksiköistä. Tällöin ammattihenkilö varmistaa apuvälineen sopivuuden ja opastaa apuvälineen käytössä. Myös apuvälineiden huollon hoitaa apuvälineyksikkö.

Asiakastietojärjestelmässä on terveydenhuollon laitekortti, jossa tiedot laitteiden huolloista ym. käytänteistä. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa terveydenhuollon laitteiden

vaaratilanteista Valviraan. Ilmoitus tehdään sekä Savas-Säätiön että asiakkaan omistamista tai lainaamista terveydenhuollon laitteista. Myös yksikön omistamista terveydenhuollonlaitteista on laitekortit.

6 Asiakastietojen käsittely

Asiakastietojen kirjaamiseen käytetään DomaCare asiakastietojärjestelmää, jota asiakastyötä tekevät työntekijät käyttävät henkilökohtaisilla käyttäjäoikeuksillaan. Käyttäjäoikeudet myöntää yksikön esimies tai varavastaava. Käyttäjäoikeuksien saajan on allekirjoitettava ennen siihen tarvittavien tunnusten luovuttamista kirjallinen käyttäjäsitoumus. Asiakastietojärjestelmää käytetään vain omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla.

Sekä opiskelijoiden että työntekijöiden perehdyttämisohjelmaan kuuluvat henkilötietojen käsittely ja tietoturva. Säätiö järjestää dokumentaatiokoulutusta. Asiakasrekisteriseloste on nähtävissä molempien talojen yleisillä ilmoitustauluilla. Työntekijärekisteriseloste on toimiston seinällä.

Asiakastietojen käsittelystä ja salassapitosäännöksistä on ohjeistettu säätiön laatukäsikirjassa:

- Tietoturvaliittimet ja –strategia, tietoturvasuunnitelma
- Ohjeistus asiakastietojen laadintaan ja käsittelyyn
- Käyttäjän tietosuojaohje sekä salassapito- ja käyttäjäsitoumus

Laatukäsikirjassa on myös menettelyohjeet asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelystä lomakkeineen. Lisäksi Minun Elämäni Suunnitelma sisältää Asiakkaan asema ja oikeudet –muistilistan, jossa varmistetaan asiakkaalle informointi rekisteriselosteesta ja siihen kuuluvista asiakirjoista, asiakastietojen kirjaamisesta DomaCare- järjestelmään, valokuvakuvaus- ja kuvamateriaalin, videointi ja videointimateriaalin käyttösuostumuksesta. Asioita käydään vuosittain läpi yhteisökokouksissa.

Seuraavat henkilötietojen käsittelyyn liittyvät lomakkeet on lisäksi selkokielistetty asiakkaiden käyttöön:

- rekisteritietojen tarkastuspyyntö
- suostumus asiakastietojen luovuttamiseen ja pyytämiseen
- tiedon korjaamisvaatimus
- tarkastusoikeuden kieltäytymistodistus
- kieltäytymistodistus tiedon korjaamista koskevan vaatimuksen epäämisestä
- suostumus valokuvamateriaalin ottoon ja käyttöön
- suostumus videointiin

Savas-Säätiössä on laadittu ohjeet asiakirjojen käsittelyyn. Näiden toimintaohjeiden avulla turvataan asiakkaan oikeus saada itseään koskevaa tietoa ja varmistetaan asiakkaan oikeusturvan mukainen tiedonkulku eri viranomaisten välillä. Asiakkaan asema ja -asiakkaan oikeudet tsekkauslistalla on varmistettu asiakkaan informointi tietoihinsa liittyvissä asioissa.

Palvelun aikana asiakkaan asiakirjat säilytetään DomaCare asiakastietojärjestelmässä ja toimintayksikössä säätiön tiedonhallintasuunnitelman mukaisesti. Kahta vuotta vanhemmat paperiset asiakasasiakirjat siirretään säätiön Savasarkistoon.

Palvelun päätyttyä asiakkaan asiakirjat siirretään asiakkaan kotikunnan päätearkistoon. Savas-Säätiön tietosuojavastaavana toimii Minna Heinström minna.heinstrom@savas.fi

7 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään palvelukodin työryhmän toimesta vähintäänkin vuosittain tai kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen vaikuttavia muutoksia. Omavalvonnan asiakirjat arkistoidaan säätiön arkistoon 10 vuoden ajaksi

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINE

Mäntyharjussa 25.3.2020

Allekirjoitus

Satu Vesalainen
palvelukodin johtaja