

1. Omavalvontasuunnitelman sisältö
2. Toimintayksikön tiedot
 - 2.1. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
 - 2.2. Riskinhallinta
3. Asiakkaan asema ja oikeudet sekä palvelujen suunnittelu
 - 3.1. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttö
 - 3.2. Hoito- ja palvelusuunnitelma
 - 3.3. Asiakkaan kohtelu ja osallisuus
 - 3.4. Asiakkaan oikeusturva
4. Palvelun sisällön omavalvonta
 - 4.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua 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
6. Asiakastietojen käsittely
7. Omavalvontasuunnitelman seuranta

1. Omavalvontasuunnitelman sisältö

Omavalvonta on ensisijainen laadun ja sisällön 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-Säätiö, Pihkapuiston palvelukodin omavalvonnan sisältö ja toimitavat.

2. Toimintayksikön tiedot

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Savas-Säätiö sr	Kunnan nimi: Kuopio
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0816129-8	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi: ESSOTE
Toimintayksikön nimi Pihkapuiston palvelukoti	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Mikkelin kaupunki, PL 33,50101 MIKKELI	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kehitysvammaisten henkilöiden asumispalvelut	
Toimintayksikön katuosoite Oksakuja 2	
Postinumero 50120	Postitoimipaikka Mikkeli
Toimintayksikön vastaava esimies Ma Vastaava ohjaaja Anniina Forsman	Puhelin 0444306386
Sähköposti anniina.forsman@savas.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 5.6.2007	
Palvelu, johon lupa on myönnetty asumispalvelut	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
-	

2.1. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Pihkupuiston palvelukodin tehtävänä on tarjota kehitysvammaisille henkilöille, ympärivuorokautista tukea tarvitseville henkilöille turvallinen ja viihtyisä koti. Toiminta palvelukodissa perustuu päämiesajatteluun, jolloin toiminnan perustana on asiakkaiden yksilöllinen elämänsuunnittelu. Palvelukodin työntekijöiden tehtävänä on selvittää, miten asiakkaat haluavat elämänsä viettää ja tarjota heille sitä tukea, mitä he tähän tarvitsevat. Asiakkaiden omat toiveet ovat palvelujen suunnittelun lähtökohtana. Jokaisen asiakkaan kanssa tehdään MESSI – minun elämäni suunnitelma sekä RAI-toimintakykyarviointi. Suunnitelman ja arvioinnin avulla mahdollistetaan asiakkaan tarvitsemat palvelut ja toteutetaan kunkin asiakkaan itsensä näköistä elämää.

Pihkupuiston palvelukoti tarjoaa tukea ja apua kotiin 14 keskiasteisesti ja vaikeasti kehitysvammaiselle asiakkaalle. Toiminta sisältää tiiviistä yhteistyötä asiakkaiden läheisten ja muiden sidosryhmien kanssa. Asiakkaat tarvitsevat ohjausta, tukea ja apua päivittäisten asioiden hoitamiseen, psyykkisen hyvinvoinnin sekä elämänhallinnan ja vuorokausirytmien ylläpitämiseen ja sosiaalisten suhteiden sekä vuorovaikutustaitojen opettelemiseen. Tuen tarpeen määrä vaihtelee kunkin asiakkaan toimintakyvyn mukaan ja sen arvioinnissa käytetään apuna muun muassa RAI-toimintakykyarviointia. Asiakkaan saama tuki suunnitellaan yhdessä asiakkaan, hänen läheistensä sekä palvelunostajan kanssa.

Palvelukodin tehtäviin palkattavalla henkilökunnalla on asiakkaitten yksilöllisiin tarpeisiin vastaava sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillisiin tutkintoihin perustuva hyvä ammattitaito ja muu tarvittava osaaminen. Yhteistyö Pihkupuiston toimintakeskuksen sekä Oksakujan palvelukodin kanssa on aktiivista.

Savas-Säätiö on kirjannut toimintasuunnitelmassa 2020–2021 arvoikseen **ihminen edellä, osallisuus ja avoimuus**. Pihkupuiston palvelukodin toiminta perustuu näihin arvoihin.

Ihminen edellä tarkoittaa, että Pihkapuiston palvelukodissa toimitaan yksittäisten asiakkaiden tarpeista ja toiveista käsin. Asiakkaille tarjotaan asumisessa ja elämisessä erilaisia vaihtoehtoja, joihin heidän on mahdollista, itse valiten, osallistua. Asiakkaat saavat yksilöllistä tukea ja kommunikoinnin vaihtoehtoja päätöksenteon tueksi. Toiminnan tavoitteena on, että jokaisen asiakkaan omat toiveet ja mieltymykset on selvitetty ja ne ovat kaikkien työntekijöiden tiedossa. Toiveiden selvittämisessä ja niiden kirjaamisessa hyödynnetään kuvia ja erilaisia vaihtoehtoiseen kommunikointiin liittyviä apukeinoja. Jokaisen asiakkaan toiveet on kirjattu MESSI – minun elämäni suunnitelmaan. Toimintaa uudistetaan siten, että kunkin asiakkaan asumisen palvelut suunnitellaan yksilöllisesti erilaisia tuen muotoja ja asumiseen liittyvää teknologiaa hyödyntäen. Henkilökunnan osaamista kehitetään asiakkaiden tarpeiden mukaan. Yhteiskunnassa tapahtuvaa kehitystä seurataan aktiivisesti ja sen mukaan uudistutaan. ”Luomme huomista jo tänään.”

Osallisuus näkyy toiminnassa eri tavoilla yhteiskunnan toimintoihin osallistumisena. Asiakkaiden lähtemistä esimerkiksi ostoksille, ravintoloihin, kirjastoon, markkinoille yms. sekä osallistumista yhteisön yhteiseen toimintaan tuetaan asiakkaiden omien taitojen ja mieltymysten mukaisesti. Asiakkaiden elämänsuunnittelun lähtökohtana on asiakkaiden omien tarpeiden ja toiveiden toteuttaminen. Itsemääräämisoikeus toiminnassa tarkoittaa sitä, että asiakkaiden omat valinnat ja toiveet ovat etusijalla yksilöllisten tavoitteiden ja sitä kautta myös yhteisen palvelukodin viikkostruktuurin laatimisessa. Toiveiden selvittämisessä ja niiden kirjaamisessa hyödynnetään kuvia ja erilaisia vaihtoehtoiseen kommunikointiin liittyviä apukeinoja. Jokaisen asiakkaan toiveet on kirjattu asiakkaiden yksilöllisiin suunnitelmiin ja näihin on myös kuvattu asiakkaan tarvitsema tuki, sen määrä ja järjestäminen.

Toiminta on **avointa** ja yksikössä on tasavertainen ilmapiiri sekä asiakkaiden ja henkilöstön keskinäiseen vuorovaikutukseen painottunut kulttuuri. Luottamus ja aito kumppanuus rakentuu tiedon jakamiselle ja toiminnan läpinäkyväksi tekemiselle. Oikeudenmukaisuus kaikessa toiminnassamme tukee avoimuutta.

Ihmisarvon kunnioittaminen sekä asiakkaiden päämiehisyydet tarkoittavat asiakkaiden yksilöllisyyden huomioimista ja arvostamista. Palvelukodin asiakkailta on oltava kokemus kuulluksi tulemisesta ja siitä, että ohjaajat ovat aidosti läsnä heidän kanssaan. Asiakkaille myös kerrotaan tulevista tapahtumista ja kaikista asioista, joita kuhunkin toimintaan sisältyy.

Pihkapuiston palvelukodin tavoitteena on säilyttää arvonsa laadukkaana asumispalvelun tuottajana Mikkelin seudulla. Arvostetulla ja laadukkaalla asumispalvelulla tarkoitetaan asiakkaiden toiveiden mukaista asumista, joka takaa myös heidän turvallisuuteen ja terveyteen vaikuttavat asiat. Laadukkaassa asumispalvelussa asiakkaiden kohtelu on yksilöllisten tarpeiden mukaista, ei tasapäis-

tämistä. Asiakkaiden pyyntöihin pyritään vastaamaan viiveettä ja yhteydenpito omaisiin on ajanmukaista, avointa ja asiakkaan itsensä kerrottavaksi hyväksymää.

2.2. Riskinhallinta

Yksikön omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, 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.

Henkilökunnan antamia palveluita arvioidaan ja henkilöstön kesken suoritetaan haitta- ja vaaratekijöiden arviointi vuosittain ja arviointiraportin tulokset käsitellään esimiehen ja työryhmän kanssa sekä lähetetään organisaation työsuojelutoimikunnalle. Työsuojelutoimikunta käsittelee vuosittain yksiköiden haitta- ja vaaratilanne arviointien tulokset sekä yksiköissä tapahtuneet läheltä piti ja vaara tilanteet ja antaa näistä raportit, joissa on kuvattu mahdolliset kehittämisehdotukset. Niin sanotut ”Läheltä piti” -tilanteet ja tapaturmat käsitellään yksikön kuukausipalavereissa aina tapahtumien jälkeen. Henkilöstöllä on käytössään Laatuportti, sähköinen riskinhallintamenetelmä vaaratilanteiden käsittelyä varten.

Asiakastyöhön liittyvät vaaratilanteet käsitellään asiakkaiden ja heidän tukiverkostojensa kanssa ja niihin liittyviä ennakoivia toimenpiteitä mietitään asiakkaiden yksilöllisissä Messi-palavereissa (MESSI= Minun elämäni suunnitelma) sekä palvelu- ja kuntoutussuunnitelmapalavereissa.

Organisaatiolla on erillinen asiakasturvallisuussuunnitelma, jonka läpi käyminen kuuluu jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaan. Asiakasturvallisuus suunnitelmassa turvallisuutta arvioidaan sekä fyysisen että henkisen turvallisuuden näkökulmista ja ohjeistetaan, miten toimitaan erilaisissa asiakasturvallisuuteen liittyvissä tilanteissa sekä asiakkaan turvallisuusriskien ennaltaehkäisemiseksi ja jatkotoimenpiteiden kehittämiseksi.

Riskien arviointia tehdään henkilöstön kesken jatkuvasti edelle kuvattujen toimintamallien mukaisesti. Päivittäinen tiedottaminen riskeistä tapahtuu henkilöstön vuoronvaihtopalavereissa sekä yksikön viikko- tai kuukausikokouksissa. Näitä kirjataan myös sähköiseen asiakastietojärjestelmään (Doma-care) sekä riskienhallintajärjestelmään (Laatuportti). Henkilöstön ja organisaation johdon välinen katselmus järjestetään vuosittain. Tähän tilaisuuteen kootaan kaikki vuoden aikana tapah-

tuneet riskitapahtumat sekä haitta- ja vaaratilanteet. Organisaation johdon kanssa yhdessä mietitään mahdollisia korjaavia toimenpiteitä tai toimintatapojen muutoksia riskien vähenemiseksi.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen asiakkaille 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 ja rajoitustoimenpiteiden käyttö

Asiakkaita kohdellaan palveluissa siten, ettei heidän ihmisarvoaan loukata ja heidän vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta vahvistetaan kehitysvammalaisissa (331/2016) säädellyin keinoin. Palveluissa otetaan huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet. Asiakkaiden osallistuminen ja omiin asioihin vaikuttaminen turvataan erilaisilla kommunikaatiota vahvistavilla keinoilla.

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.

Rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää ainoastaan silloin, kun laissa säädetyt rajoitustoimenpiteiden käyttöä koskevat yleiset edellytykset ja kutakin rajoitustoimenpidettä koskevat erityiset edellytykset täyttyvät. Yleiset edellytykset rajoitustoimenpiteille ovat:

- 1) asiakas ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia JA
- 2) rajoitustoimenpiteen käyttäminen on välttämätöntä hänen terveytensä tai turvallisuutensa taikka muiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi taikka merkittävän omaisuusvahingon estämiseksi JA
- 3) muut, lievemmat keinot eivät ole tilanteeseen soveltuvia tai riittäviä.

Rajoitustoimenpiteen on oltava henkilön hoidon ja huolenpidon kannalta perusteltu, tarkoitukseen sopiva ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Aina käytetään lievintä rajoitustoimenpidettä. Jos henkilöön kohdistetaan useampia rajoitustoimenpiteitä samanaikaisesti tai peräkkäin, niiden yhteisvaikutukseen on kiinnitettävä erityistä huomiota. Rajoitustoimenpide on toteu-

tettava henkilön ihmisarvoa kunnioittaen, mahdollisimman turvallisesti ja hänen perustarpeistaan huolehtien. Rajoitustoimenpiteen käyttö on lopetettava heti, kun se ei ole enää välttämätöntä tai jos se vaarantaa henkilön terveyden tai turvallisuuteen.

Savas-Säätiö ohjeistuksessa asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen ja rajoitustoimenpiteiden käyttöön, on kuvattu erikseen rajoitustoimenpiteisiin liittyvät kirjaamis- ja arviointi käytännöt.

3.2. Hoito- ja palvelusuunnitelma

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi ja asiakkaan palveluja koskeva palvelusuunnitelma tehdään yhdessä kaupungin vammaispalveluohjaajien kanssa ennen asiakkaan siirtymistä palveluun. Tuen tarpeita elämän eri osa-alueilla kartoitetaan yksityiskohtaisesti mm. RAI-toimintakykyarvioinnin avulla ja näiden pohjalta suunnitellaan asiakkaan tarvitsema itsenäiseen elämään liittyvä asumisen tuki. Asiakas voi halutessaan pyytää läheisen tai jonkun muun tukihenkilön mukaan rakentamaan omaa elämänsuunnitelmaansa (Messi). Asiakkaan osallisuutta tuetaan ja varmistetaan käyttämällä yksilöllisen kommunikaatio sekä tuetun päätöksenteon menetelmiä.

Asiakas saa palvelua koskevan selkokielisen asiakasoppaan, jossa kerrotaan Pihkapuiston palvelukodin palveluista sekä toiminnasta yleisesti sekä asiakkaan asemasta ja oikeuksista palvelujen käyttäjänä.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma (Messi) yhteistyössä asiakkaan ja hänen laillisen edustajan (henkilöä koskeva edunvalvonta) kanssa taikka hänen palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistuvan omaisensa tai muun läheisensä kanssa, jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan sosiaalihuoltoonsa. Asiakkaan Messiin kirjataan:

- 1) toimenpiteet asiakkaan itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi (miten asiakkaan oman mielipide saadaan selville, tuetun päätöksenteon keinot jne)
- 2) Tavoitteet
- 3) kohtuulliset mukautukset asiakkaan täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi (esim. apuväline tai tukihenkilö jne.)
- 4) asiakkaan käyttämät kommunikaatiomenetelmät
- 5) keinot, joilla asiakkaan palvelu toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä (esim. rauhoittava puhe, tutun työntekijän läsnäolo, toiminnan ohjaus muualle)

6) rajoitustoimenpiteet, joita asiakkaan palvelussa arvioidaan jouduttavan käyttämään

Palvelun alkaessa Messiin kirjataan asiakkaan omat tarpeet, toiveet ja unelmat sekä asetetaan päivätoiminnalle asiakkaan toimintakykyarvioinnin pohjalta nousseita tavoitteita. Tavoitteiden toteutumista seurataan yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Asiakkaan fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä sekä itsemääräämisoikeuden toteutumista arvioidaan kolmen kuukauden välein tehtävissä asiakasseurannoissa. Asiakkaan oma näkemys on tärkein lähtökohta palvelujen suunnittelulle.

3.3. Asiakkaan kohtelu ja osallisuus

Asiakas on oman elämänsä päämies ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan sekä tuetaan erilaisin tuetun päätöksen teon keinoin. Asiakas suunnittelee omaa elämäänsä ja häntä tuetaan siinä mahdollisimman hyvin. Työntekijät toimivat asiakkaan tukena heidän omassa kodissaan ja kohtelevat asiakkaita kunnioittaen ja heidän tarpeitaan sekä toiveitaan kuunnellen. Mikäli asiakkaiden epäasiallista kohtelua havaitaan, niin tähän puututaan välittömästi. Jokaisen työntekijän velvollisuus on puuttua kaikkiin asiakastyössä havaitsemiinsa epäkohtiin ja ilmoittaa näistä välittömästi esimiehelle, joka ryhtyy toimiin asian selvittämiseksi ja korjaamiseksi. Asiakkaille sekä heidän läheisilleen on heitä varten laaditussa asiakasoppaassa kerrottu palveluun liittyvästä palautteen sekä muistutuksen antamisen keinoista sekä sosiaaliamiehen yhteystiedoista.

Palvelukodin asialkailta kerätään vuosittain Bikva-arvioinnin kautta palautetta, jossa he voivat ottaa kantaa asumiseen sekä heihin liittyvään kohteluun liittyen. Asiakkaiden sekä heidän läheistensä palautetta kerätään ja kirjataan myös aina, kun tilanteita tulee esille. Kaikki saadut palautteet käsitellään henkilöstön kokouksissa sekä vuosittain yksikön johdon katselmuksissa. Toimintaa kehitetään saatujen palautteiden pohjalta yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa.

Asiakastyössä havaitut "läheltä piti"- ja vaaratilanteet sekä tapaturmat käsitellään aina tapahtumien jälkeen. Näistä ilmoitetaan aina välittömästi tapahtuman jälkeen asiakkaan läheisille ja vakavien vaaratilanteiden sattuessa myös palvelujen ostajakunnalle (Haipro) sekä säätiön johdolle. Asiakastyöhön liittyviä vaaratilanteet ja asiakkaan haastavan käyttäytymisen tilanteita käsitellään yhdessä asiakkaiden ja läheisten kanssa heidän palvelu- ja kuntoutussuunnitelma palaverissa. Tarkoituksena on tulevien tapahtumien ennakointi ja mahdollinen väheneminen.

Yksikön tehtävä on informoida asiakkaita erilaisista vapaa-ajan viettoon sekä kulttuuriin liittyvistä mahdollisuuksista sekä tukea heitä näihin osallistumisessa. Tukea annetaan tarvittaessa myös asiakkaalle myönnetyn henkilökohtaisen avun käytännön järjestelyissä.

3.4. Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaalla on oikeus antaa palautetta ja esittää muistutuksia kokemastaan epäkohdasta säätiön tai sen alaisen yksikön toiminnasta. Vastaava oikeus on asiakkaan edustajalla/läheisellä ja muulla yhteistyökumppanilla. Muistutusten tekemisestä ja käsittelystä on laadittu säätiön sisäinen toimintaohje Asiakkaille ja työntekijöille. Ohjeessa on mm. asetettu määräajat muistutusten käsittelylle sekä siitä asiakkaalle annettavalle palautteelle.

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymän (Essoten) alueella toimii sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamies on tavattavissa etukäteen sovittuina aikoina. Sosiaaliasiamies neuvoo ja ohjaa asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa. Hän avustaa tarvittaessa muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä sekä tiedottaa asiakkaan oikeuksista. Sosiaaliasiamies toimii asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä, myönnä etuuksia tai voi muuttaa viranomaisen tekemiä päätöksiä. Asiamies ei ota kantaa taudinmääritykseen, hoidon sisältöön tai siihen, onko hoidossa tapahtunut hoitovahinko. Sosiaaliasiamiehen tehtäviin ei kuulu Kelan, vakuutuslaitosten, edunvalvonnan tai työvoimahallinnon asiat.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen ky (Essote)

Sosiaali- ja potilasasiamies

Puh: 044 351 2818, soittoaika arkisin klo 9-14

Sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@essote.fi

Asiakkaiden tarvitsemassa kuluttajaneuvontaa koskevissa asioissa asiakkaita ohjataan ottamaan yhteyttä kuluttajaoikeusneuvojaan (puh. 029 5053050) tai käyttämään kuluttajaneuvonnan verkkopalvelua (kkv.fi). Sieltä saa ohjeita ja apua kuluttamiseen liittyvissä asioissa, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys.

Kuluttajaoikeusneuvoja antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta sekä avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa. Kuluttajaneuvontaan voi olla yhteydessä puhelimitse tai sähköisesti. Mikäli asia ei

puhelimitse selviä, voi sopia neuvojan kanssa tapaamisesta. Neuvontaa tarjotaan henkilöille, joilla on koti- tai asuinpaikka Euroopan unionin jäsenvaltiossa tai Euroopan talousalueeseen kuuluvassa valtiossa.

4. Palvelun sisällön omavalvonta

4.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukevaa toimintaa vahvistetaan erilaisin keinoin. Asiakkaan omaa elämää suunnitellaan yhdessä ja asiakkaan Messiin kirjataan hänen hyvinvointinsa tueksi asiakkaan omia toiveita sekä tavoitteita.

Asiakkaan sosiaalisen ja psyykkisen elämän tueksi heille tarjotaan mahdollisuutta tukikeskusteluihin. Tukikeskusteluilla voidaan tukea mm. vuorovaikutusta, sosiaalisia ja tunnetaitoja sekä vastavuoroista kommunikointia. Asiakkaalle pyritään antamaan elämänhallintaan liittyvää tukea. Tavoitteena on muun muassa helpottaa arjessa selviytymistä, harjoitella sosiaalisia taitoja, kehittää yhdessä ongelmanratkaisutaitoja ja ehkäistä psyykkistä kuormitusta.

Asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti RAI-toimintakykyarviointia käyttämällä. Toimintakyky arvioinnin jälkeen nostetaan asiakkaan kanssa tavoitteita tulevaisuudelle ja niiden kehittymistä seurataan kolmen kuukauden välein kirjattavien asiakasseurantojen avulla.

Palvelukodin asukkaista suurin osa käy päivä- tai työtoiminnassa arkipäivisin. Toimintaa toteutetaan kunkin asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Asukkailla on mahdollisuus osallistua kodin ulkopuoliseen toimintaan ja tätä tuetaan muun muassa henkilökohtaisen avun keinoin. Organisaatiossa on erillinen kulttuuri- ja vapaa-ajan työryhmä (KuVa-ryhmä), joka laatii vuosittaisen kulttuuri- ja vapaa-ajantoimintasuunnitelman. Vapaa-ajan yhteistä tekemistä järjestetään palvelukodilla esim. lenkkeily, peli- ja karaokeillat. Asukkaat osallistuvat toiveidensa mukaisesti konsertteihin, teatteriin, peleihin yms.

4.2. Ravitsemus ja hygieniakäytännöt sekä terveydenhoito

Asiakkaiden ruokailu tapahtuu kunkin asiakkaan yksilöllisten toiveiden mukaisesti. Palvelukodissa on tarjolla itse valmistetut aamu- väli- ja iltapalat sekä Pihkapuiston toimintakeskuksessa itse valmistettu lounas ja päivällinen, joten asukkaiden on mahdollista ruokailla omassa kodissaan. Asiakkaat voivat laittaa ruokaa myös itse tai hankkia sen valmiina. Mikäli asiakkaat laittavat ruokaa

itse, niin henkilöstö antaa tukea ravintoaineiden hankintaan sekä niiden terveellisyyteen liittyen sekä avustaa tarvittaessa myös ruuan valmistamisessa. Asiakkailta on mahdollisuus käyttää myös erilaisia Mikkelin seudulla olevia ruokapalveluja.

Asiakkailta on mahdollisuus saada tukea ja ohjausta huolelliseen hygienian hoitoon ja sen eri osaluokkiin, kuten hampaiden ja suun terveyden hoitoon tai vartaloon liittyvään hygienian hoitoon. Kunkin asiakkaan hygienian hoitoon liittyvät tuen ja ohjauksen tarpeet määritellään palvelujen suunnittelu vaiheessa.

Asiakkaat käyttävät Essoten alueen julkisia tai yksityisiä terveyden- ja sairaan hoidon palveluja. Kehitysvammaisuuteen liittyviin erityiskysymyksiin liittyen asiakkailla voi olla myös hoitosuhde Vaalijan Etelä-Savon poliklinikalle.

4.3. Lääkehoito

Pihkapiiston palvelukodissa asiakkaiden tarvitsemaa lääkehoitoa toteutetaan yksilöllisesti hoitavan lääkärin määräysten mukaan ja valvonnassa. Asiakkaiden lääkehuollossa tarvitsema tuki ja ohjaus vaihtelee kunkin asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan. Lähes kaikki asiakkaat tarvitsevat tukea lääkkeiden hankintaan sekä niiden annostelemiseen asiakaskohtaisiin viikkodosetteihin sekä lääkkeiden antamiseen. Tablettilääkkeet jaetaan lääkärin lääkemääräyksen mukaista päivärytmitystä (aamu-, päivä- ja iltalääkkeet) noudattaen asukaskohtaisiin viikkodosetteihin. Jotkut asiakkaat osaavat itse ottaa lääkkeitä, mutta pääsääntöisesti henkilökunta huolehtii lääkkeiden antamisesta asiakkaalle.

Työntekijät ovat lääkehoidon osaamiseen koulutettuja terveyden- tai sosiaalihuollon koulutuksen saaneita ammattihenkilöitä. Savas-Säätiössä on säätiön hallituksen hyväksymä, asiantuntijalääkärillä tarkastettu lääkehoidon suunnitelma, johon on kuvattu lääkehoidon sisältö ja toimintatavat sekä työntekijöiden täydennyskoulutuskäytännöt Savas-säätiön toimintayksiköissä. Suunnitelma arvioidaan ja tarkastetaan vuosittain. Yksikön lääkehoitosuunnitelma pohjautuu Essoten vanhus- ja vammaispalvelujen lääkehoitosuunnitelmaan, jonka hyväksyy Essoten vanhus- ja vammaispalveluiden ylilääkäri. Lääkehoidon toteutuksesta vastaa palveluyksiköiden johtaja.

Savas-Säätiöllä on ohjeistukset asiakkaan saattohoitoon ja kuolemantapauksen käsittelyyn. Ohjeet ovat henkilöstön saatavilla Savaksen sisäisessä Intrassa.

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.

Yhteistyötä palvelujen tuottamisen osalta tehdään ostajakuntien sekä erilaisten yksityisten palvelujen tuottamiseen liittyvien valvontaorganisaatioiden kanssa. Asiakkaiden palvelusuunnitelmia tarkastetaan kaupungin palveluohjaajan toimesta n. 1-3 vuoden välein tai aina tarvittaessa, jos asiakkaan palveluntarpeissa tulee muutoksia. Tiivistä yhteistyötä tehdään kaupungin kehitysvammapalveluiden kanssa asiakkaan elämään liittyvissä asioissa

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 aina kokonaisvastuu asiakasturvallisuudesta ja sen toteutumisesta. Organisaation sisällä voidaan kuitenkin määritellä eri tehtävänkuviiin liittyvät vastuut. Asiakasturvallisuussuunnitelmassa on kuvattu Savas-Säätiön asiakasturvallisuusprosessi ja siihen liittyvät vastuut. Pihkapuiston palvelukodissa on käytössä vartiointipalvelu 24/7. Tarvittaessa työntekijöillä on mahdollisuus soittaa vartija paikalle.

Asiakasturvallisuuteen liittyvät asiat sisältyvät säätiön perehdytysuunnitelmaan, jolla uusi työntekijä perehdytetään tehtäviinsä työsuhteen alussa. Säätiön osaamisen kehittämissuunnitelmassa on määriteltä vakiintuneet, asiakasturvallisuuteen liittyvät koulutukset: ensiapukoulutus, turvakorttikoulutus, palo- ja pelastuskoulutus, Avekki -koulutus ja lääkehoidon koulutus. Lisäksi yksiköt voivat vuosittain sisällyttää yksikkönsä koulutussuunnitelmaan tarvitsemansa koulutuksen, jolla asiakasturvallisuuden osaamista parannetaan.

5.1. Henkilöstö

Palvelukodissa työskentelee vastaava ohjaaja ja 11 ohjaajaa. Heillä kaikilla on sosiaali- ja terveystieteiden alan koulutus. Palveluyksiköiden johtaja toimii esimiehenä useassa yksikössä. Arkisin aamu- ja ilta vuorossa on töissä kolme ohjaajaa. Näistä yksi on yksittäisen asiakkaan henkilökohtainen ohjaaja ja liikkuu asiakkaan mukana myös päivätoiminnassa. Yövuorossa on yksi ohjaaja. Henkilökunta tekee kolmivuorotyötä.

Vuosilomien sekä muiden työlomien aikana käytetään sijaisina sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen saaneita ammattitaitoisia henkilöitä tai alan loppuvaiheen opiskelijoita. Henkilöstön rekrytoinnista sekä perehdytysprosessin toteutumisen seurannasta vastaavat palveluyksiköiden johtaja yhdessä vastaavan ohjaajan kanssa. Henkilöstön riittävyttä tuotettaviin palveluihin nähden arvioidaan vuosittain henkilöstön ja johdon kesken. Arvioinnin mittareina käytetään muun muassa yksikön laatutyöstä saatuja tuloksia, kuten asiakas-, läheis- ja verkostopalautteita sekä kertyneitä laatueroja.

Henkilöstön koulutus tukee säätiön toiminnan tavoitteellista kehittämistä sekä ylläpitää ja parantaa henkilöstön työssä vaadittavaa osaamista, lisää henkilöstön työtyytyväisyyttä ja henkistä hyvinvointia. Henkilöstökoulutus perustuu toiminnan systemaattiseen suunnitteluun ja tapahtuu koulutussuunnitelmien kautta. Koulutussuunnitelmalla ennakoidaan tuleviin toiminnan haasteisiin ja se on aina askeleen edellä toimintaa.

Säätiön henkilöstökoulutuksen linjaukset on kirjattu toimintasuunnitelmaan ja henkilöstöpoliittiseen ohjelmaan, joiden lähtökohdaksi on säätiön visio ja strategia. Taustalla on tilannearvio siitä, mikä on palveluntilaajan ja asiakkaiden tarpeet toiminnalle: minkälaista palvelua ja osaamista säätiöltä edellytetään nyt ja tulevaisuudessa. Henkilöstön koulutustarpeiden määrittely lähtee säätiön / yksittäisen toimintayksikön tavoitteista ja työntekijöiden henkilökohtaisista kehittämistavoitteista. Koulutuksen tavoitteiden määrittely tapahtuu kehityskeskustelujen ja niihin kytkettyjen osaamiskartoitusten ja yksikön toiminnan itsearviointien kautta. Näiden pohjalta yksiköt rakentavat vuosittaisen koulutussuunnitelmansa sekä pidemmän tähtäimen koulutustavoitteensa.

5.2. Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus yksikön toiminnassa havaituista asiakasta koskevista epäkohdista

Pihkapuiston palvelukodin henkilöstö on perehdytetty Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoitteisiin, joiden mukaan sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta

vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään 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 aina 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, niihin pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta. Omavalvontaan kuuluvat esimerkiksi ammattilaisten resurssit ja sekä ammattilaisten palveluissa olevaan kiireeseen liittyvät asiat. Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake löytyy sähköisenä yksikön palvelukodin sisäiseltä palvelimelta (Share-Point), sieltä löytyvät myös ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sekä Essoten laatima perehdytysmateriaali aiheeseen. Näihin perehtyminen kuuluu kunkin työntekijän perehdytysohjelmaan

5.3. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut

Pihkapuiston palvelukodin huoneistoala on yhteensä 743m². Rakennuksessa on kolme pienryhmäkotiä sekä yhteiset keittiö-, oleskelu, kodinhoito- ja saunatilat sekä henkilökunnan sosiaalitilat ja toimisto. Lisäksi tontilla sijaitsee piharakennus/roskakatos sekä samassa yhteydessä rakennettu Pihkapuiston toimintakeskus. Saunan mahdollisuus vähintään kaksi kertaa viikossa, mutta asiakkaiden toiveiden ja yksilöllisten tarpeiden mukaan sauna lämpiää useammin.

Palvelukodin asiakkaat ovat vuokrasuhteessa ja heillä jokaisella on niin sanotusti oma koti, joka koostuu henkilökohtaisesta asuinhuoneesta ja siihen liittyvästä wc-kylpyhuoneesta. Asiakkaat ovat kalustaneet huoneensa itse omilla henkilökohtaisilla huonekaluilla ja tavaroilla. Asuinhuoneet ovat asiakkaiden koti, tiloja ei käytetä muuhun tarkoitukseen asiakkaan ollessa poissa. Asiakkaiden läheisiin pidetään tiiviisti yhteyttä ja läheiset vierailevat säännöllisesti asiakkaiden luona. Läheiset voivat halutessaan myös yöpyä palvelukodissa.

Asuntoihin voidaan tarvittaessa liittää erilaisia turvallisuuteen liittyviä hälytysjärjestelmiä, jotka määräytyvät asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan. Savas-säätiössä on käytössä 9Solutions hoitajakutsu- ja henkilöturvajärjestelmä, johon voidaan liittää asiakkaita varten heidän yksilöllisiin tarpeisiin vastaavia hälytyslaitteita, esim. kulunvalvontaa ja erilaisia turvarannekkeita. Yksikkökohtaiset turvahälytysjärjestelmään liittyvät käytännöt ja toimintaohjeet on kuvattu yksiköiden turvallisuussuunnitelmissa.

Kulunvalvontaan liittyvät turvajärjestelmät ovat asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavia, joten niitä on aina harkittava tapauskohtaisesti asukasturvallisuuden parantamisen näkökulmasta. Mikäli kulunvalvontaan päädytään, niin siihen tarvitaan aina asiakkaan lupa. Tapauksissa, joissa asiakas ei itse ymmärrä kulunvalvonnan merkitystä ja se on ehdoton asiakkaan terveyden ja turvallisuuden takaamiseksi, prosessi hoidetaan Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain muuttamisesta, valvottu liikkuminen 42 m § mukaisesti.

Pihkapuiston palvelukodissa on käytössä vartiointipalvelu 24/7. Tarvittaessa työntekijöillä on mahdollisuus soittaa vartija paikalle. Apua hälytetään soittamalla turvapalveluun. Tilanteita, jolloin vartiointipalvelua voi tarvita: tapaturmatilanteet yöaikaan, ulkopuolinen uhka. Lisäksi yövuorossa yksintyöskentelevän työntekijän turvallisuuden varmistamiseksi on sovittu soittokierros, jossa Savas-Säätiön Mikkelin ja Mäntyharjun yksiköiden yötyöntekijät soittavat toisilleen 02.00-03.00 välisenä aikana. Mikäli työntekijä ei vastaa, otetaan yhteyttä vartiointipalveluun. Yksin työskenneltäessä on aina oltava puhelin mukana. Käytäntö on olemassa asiakas- ja työntekijän turvallisuuden varmistamiseksi.

Pihkapuiston palvelukodissa on pelastusviranomaisten hyväksymä turvallisuussuunnitelma sekä toimintatiloissa on palovaroitin järjestelmä. Poistumisharjoituksia pidetään asiakkaiden ja henkilöstön kesken vuosittain.

6. Asiakastietojen käsittely

Asiakastietojen kirjaamiseen käytetään DomaCare –sähköistä asiakastietojärjestelmää, jota asiakastyötä tekevät työntekijät käyttävät henkilökohtaisilla käyttäjäoikeuksillaan. Käyttäjäoikeudet myöntää yksikön esimies. Käyttäjäoikeuksien saajan on allekirjoitettava ennen siihen tarvittavien tunnusten luovuttamista allekirjoitettava kirjallinen käyttäjäsitoumus. Asiakasasiakirjoihin tehtävän merkinnän on oltava tärkeä hoidon/ohjauksen/palvelun kannalta. Asiakkaan sosiaalityöt ja terveydentilaa koskevat merkinnät tehdään erikseen.

Asiakasrekisteriä koskeva rekisteriseloste tulee olla näkyvillä toimintayksikön ilmoitustaululla ja asiakaskansiossa (asiakasoppaissa). Asiakkaalle ja/tai hänen edustajalleen on asiakkaaksi tulo-vaiheessa kerrottava keskeiset asiat heitä koskevien tietojen käsittelystä.

Savas-Säätiön palvelutoiminnassa syntyneet asiakasasiakirjat ovat rekisterinpitäjän asiakirjoja. Asiakasasiakirjojen päätearkistoinnista eli pysyvistä säilyttämisestä tai hävittämisestä vastaa näin kunkin asiakkaan kotikunta palvelunjärjestäjänä. Palvelun toteuttajana säätiö säilyttää asiakastiedot itsellään asiakkaan palvelusuhteen ajan (spsa) ja ylläpitää asiakasrekisteriä kunnan lukuun. Tiedot kuuluvat myös palvelun aikana rekisterinpitäjälle ja sillä on oikeus omien tietojensa tarkasteluun myös palvelun aikana. Palvelun päättyessä asiakasasiakirjat toimitetaan kokonaisuudessaan rekisterinpitäjälle eli palvelun ostaneelle kunnalle.

Asiakastietojen käsittelyssä asiakasta voi edustaa hänen laillinen edustajansa (edunvalvoja, jonka edunvalvonta on määritelty päämiehen henkilöä koskevaan asiaan). Mikäli asiakkaalla on edunvalvoja vain raha-asioiden hoitamista varten, asiakas edustaa itseään asiakastietojen käsittelyssä asiakastietojen luovutukseen/hankkimiseen liittyvissä asioissa. Asiakas voi antaa toiselle henkilölle (esim. omaiselleen) valtuudet omien asiakastietojensa tarkastamiseen. Asiakkaalla tai hänen laillisella edustajallaan on oikeus pyynnöstä saada nähdä kaikki itseään tai edustamaansa henkilöä koskevat tiedot tai vaatia tietojen korjaamista (erilliset Rekisteritietojen tarkastuspyyntö ja tietojenkorjausvaatimus lomakkeet).

Asiakastietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvät asiat kuuluvat henkilöstön perehdyttämissuunnitelmaan ja näihin liittyen järjestetään säännöllisesti täydennyskoulutusta. Asiakasrekisterin asioita hoitavana henkilönä toimii yksikön johtaja ja organisaatiossa on nimetty tietosuojavastaava.

7. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään ja arvioidaan vuosittain henkilöstön, esimiehen ja johdon kesken. Päivittämissuunnitelmassa huomioidaan palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvät muutokset. Savas-Säätiössä on Labquality Oy:n (SHQS) laatujohtajajärjestelmän mukainen vuotuinen arviointi ja kehittämiskäytäntö sekä siihen liittyvät laatumittarit.

Omavalvonnan läpi käyminen kuuluu uusien työntekijöiden perehdytysohjelmaan ja se on esillä yksikön yhteisissä tiloissa asiakkaiden sekä läheisten saatavilla. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä myös Essoten internetsivuilla.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Mikkelissä 30.3.2020

Anniina Forsman, Ma Vastaava ohjaaja