



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Palvelukoti Kotipetäjä OY

Y-tunnus: 1612400-8

Rakkakiventie 4,

96190 Rovaniemi

Toimintayksikön vastuhenkilö: Anniina Rauma

anniina.rauma@kotipetaja.fi

040-6107395

Sisällysluettelo

1.	TOIMINTA-AJATUS.....	6
2.	ARVOT.....	7
3.	RISKIENHALLINTA	9
3.1	Epäkohtien ja laatu poikkeaminen raportointi -ohje henkilökunnalle.....	9
3.2	Riskienhallintasuunnitelma	10
3.3	Ohjeistus sosiaalihuoltolain mukaiseen ilmoitusvelvollisuuteen	11
4.	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	12
5.	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	13
5.1	Palvelutarpeen arviointi / asiakassuunnitelma	13
5.2	Toteuttamissuunnitelma	13
5.3	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	16
5.3.1	Asiakkaan huone = oma koti.....	17
5.3.2	Hygienia	17
5.3.3	Puhtaanapito	18
5.3.4	Talous.....	18
5.3.5	Uskonto.....	19
5.3.6	Talon ulkopuolinen toiminta ja osallisuus	19
5.3.7	Ruokailu	19
5.3.8	Seksuaalisuus.....	20
5.3.9	Terveys ja lääkehoito	20
5.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu	20
5.5	Asiakkaan osallisuus ja palautteen kerääminen.....	21
5.6	Asiakkaan oikeusturva.....	22
6.	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	25
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	25
6.2	Ravitsemus.....	25
6.3	Erytisyruokavaliot.....	26
6.4	Riittävä ravinnon ja nesteen saanti	26
6.5	Hygieniakäytännöt (ml. siivous ja pyykkihuolto).....	27
6.6	Infektioiden ja tarttuvien sairauksien ennaltaehkäiseminen.....	28
6.7	Terveyden- ja sairaanhoito	29
6.8	Lääkehoito	30
6.9	Monialainen yhteistyö.....	31
7.	ASIAKASTURVALLISUUS.....	32
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	32

7.2	Edunvalvonta.....	33
7.3	Henkilöstö	33
7.4	Mitoitus.....	34
7.5	Rekrytointi.....	35
7.6	Perehdytys ja täydennyskoulutukset	35
7.7	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.....	36
7.8	Toimitilat	36
7.9	Teknologiset ratkaisut.....	36
7.10	Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet.....	37
8.	ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELU JA KIRJAAMINEN	38
8.1	Salassapito.....	38
8.2	Asiakastietojärjestelmä	38
8.3	Kirjaaminen	39
9.	YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	45
10.	OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	46

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankkohta:

25.10.2007 (LHH-2007-0063/so-17ml)

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, yhteisöllinen asumispalvelu ja tuettu asuminen aikuisille mielenterveys- ja päihdekuntoutujille

Toimintayksikön ilmoituksenvaraiset palvelut:

Yhteisöllinen asuminen – mielenterveyskuntoutujat 11 kpl

Yhteisöllinen asuminen – päihdekuntoutujat 1 kpl

Tukiasuminen/sosiaaliohjaus – mielenterveyskuntoutujat 1 kpl

Rekisteröintipäätöksen ajankkohta: 24.09.2007, muutos lupaan 12.4.2023

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Siivous: Monialapalvelu Hyvä Vuokko

Ruoanvalmistus ja ruoan kuljetus: Feelia Oy

Henkilökunnan työnohjaus: Valmennustalo Tempo

Kiinteistöhuoltopalvelut: Napapiirin talohuolto

Paloteknisten laitteiden vuosihuolto: Palotorjuntaväline Markku Kauriala Oy

Tietotekniikkapalvelut: Frendy

Potilasasiamiespalvelut: Lapin hyvinvointialue

Jätehuolto: Lassila & Tikanoja

Siivous-/sijaistus: Monialapalvelu Hyvä Vuokko

Mattopalvelu: Lindström

Markkinointi/nettisivujen ylläpito: Höyry Oy

Palvelukodin johtaja vastaa alihankkijoiden toiminnan sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksista. Henkilökunta saattaa johtajan tietoon, mikäli havaitsee alihankkijoiden toiminnassa puutteita. Laatu seurataan arjessa jatkuvasti ja palautetta annetaan tarvittaessa.

1. TOIMINTA-AJATUS

Palvelukoti Kotipetäjässä tuotetaan kolmea eri palvelua;

- ympärivuorokautinen palveluasuminen (15 paikkaa)
- yhteisöllinen asuminen (12 paikkaa)
- tuettu asuminen (1 paikka)

Asumispalvelut ovat suunnattu aikuisille mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Tavoitteena on tukea ja vahvistaa asiakkaiden yksilöllistä toimintakykyä, itsemääräämisoikeutta, voimavaroja, omatoimisuutta ja hyvää elämää. Kotipetäjän arjessa näkyy vahvasti kuntouttava työote.

Tavoitteena on mahdollistaa asiakkaan persoonallinen, oman näköinen elämä. Tavoitteena on myös asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen arkipäiväisissä toiminnoissa, sosiaalisten taitojen lisääminen sekä itsenäisen elämän hallinta. Asiakas kohdataan yksilöllisesti hänen vahvuutensa huomioiden. Arvostamme erilaisuutta ja kohtaamme ihmiset ilman ennakkosenteita.

Olemme lämminhenkinen ja empaattinen yhteisö, jossa kaikilla on hyvä olla. Puolustamme asiakkaiden oikeuksia ja vahvistamme heidän asemaansa yhteiskunnassa. Pyrimme kehittämään toimintaamme jatkuvasti ja voimme tarpeen tullen muuttaa toimintaamme rohkeasti ja ennakkoluulottomasti. Haluamme olla yhteisö ja työpaikka, jossa ongelmat kohdataan avoimesti. Arvostamme laadukasta ja ammatillista mielenterveys- ja päihdetyötä.

Palvelukoti Kotipetäjässä toimitaan keskeisten sosiaalihuollon palvelujen ohjaavien lakien puitteissa; sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki.

2. ARVOT

Kotipetäjän arvot liittyvät läheisesti myös Talentian julkaisuun ”Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet”. Julkaisu on luettavissa Kotipetäjän toimistossa. Arvot ohjaavat Kotipetäjän toimintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin.

Kotipetäjän yhteisesti päätetyt arvot ovat:

TASA-ARVO JA YHDENVERTAISUUS

Kohtaamme kaikki ihmiset tasa-arvoisina yksilöinä. Jokainen on arvokas ja tasavertainen yhteiskunnan jäsen. Emme suvaitse minkäänlaista syrjintää. Olemme ihminen ihmiselle. Kotipetäjässä ihmiset, niin työntekijät kuin asiakkaat, ovat saman arvoisia riippumatta heidän sukupuolestaan, ulkonäöstään, iästään, etnisestä tai kansallisesta alkuperästään, kansallisuudestaan, kielestään, uskonnostaan ja vakaumuksestaan, mielipiteestään, vammastaan, terveydentilastaan, seksuaalisesta suuntautumisestaan tai muusta henkilöön liittyvästä syystä.

Mikäli henkilökunta tai asiakkaat havaitsevat jonkinlaista syrjintää, tulee se heti saattaa vastuhenkilön tietoon.

”Minä arvostan sinun elämäsi ja valintojasi.”

YHTEISÖLLISYYS

Asioista puhutaan avoimesti ja yhdessä. Talon pelisäännöt ja toimintatavat rakentuvat yhteisöpalavereissa viikoittain, yhdessä työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa. Kaikki asiakkaat pääsevät vaikuttamaan Kotipetäjän toimintaan ja arkiasioiden sujuvuuteen. Pyydämme ja muistutamme jokaista asiakasta osallistumaan viikoittaisiin yhteisöpalavereihin. Asiakkaat itse vastaavat yhteisön toimivuudesta ja arjen sujumisesta, yhdessä työntekijöiden kanssa. Koemme välittämistä ja opettelemme itse välittämään myös muista ihmisistä.

”Rakkaus on läsnä aina.”

YKSILÖLLISYYS

Otamme asiakkaat huomioon yksilöllisesti, kunkin voimavaroja ja tarpeita kunnioittaen. Pyrimme siihen, että jokainen asiakas voi elää mahdollisimman oman näköistä elämää. Vaikka asumisyksikössä tarvitaan yhteiset pelisäännöt, kunnioitamme asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita. Jokainen meistä kuitenkin on erilainen ja kokee asiat eri lailla.

”Sinun tarinasi on tosi.”

AVOIMUUS

Palvelu on ammattitaitoista, luotettavaa, vastuullista ja läpinäkyvää. Haluamme kehittää palveluitamme ja toimintaamme jatkuvasti, siihen tarvitsemme avoimen ja luotettavan ilmapiirin. Haluamme pitää Kotipetäjän paikkana, jossa niin työntekijöillä ja asiakkailla on hyvä olla ja asiakkaat luottavat työntekijöihin. Avoimen ilmapiirin eteen täytyy tehdä päivittäin töitä, vaikeistakin asioista voidaan puhua niiden oikealla nimillä, kunhan kunnioitetaan aina vastapuolta. On tärkeää, että osaamme antaa ja ottaa palautetta vastaan.

”Meillä on yhteinen ajatus päämäärästä, yhteinen tavoite, pidämme yhtä, Sinä ja Minä = Me”

3. RISKIENHALLINTA

Palvelukoti Kotipetäjä Oy:n laatutyöskentelyyn liittyy oleellisena osana havaittujen poikkeamien kirjaaminen palaute-, poikkeama- ja kehitysraportille. Kerättäviä ja tilastoitavia poikkeamia ovat lääkityspoikkeamat, tapaturmat, fyysiset yhteenotot ja läheltä piti- tilanteet, epäasiallinen kohtelu, tietoturvapoikkeamat, tiedonkulkupoikkeamat, laatupoikkeamat sekä henkilöstön työtaturmat. Havaittuihin poikkeamiin tehdään välittömät, korjaavat toimenpiteet ja niiden vaikutusta arvioidaan henkilöstöpalavereissa. Poikkeamien käsittelystä vastaa asumisyksikön vastuuhenkilö.

Palvelukoti Kotipetäjässä on pyritty siihen, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri tuoda esille erilaisia asiakasturvallisuuteen ja laatuun liittyviä epäkohtia. Työyhteisö voi raportoida epäkohdista suullisesti esihenkilöille, sekä kirjallisesti esimerkiksi Hilikka-asiakas-tietojärjestelmän kautta (viesti esihenkilölle, tai laatupoikkeamana huomioissa). Uhkaaviin- ja väkivaltatilanteisiin on erillinen lomake, joka täytetään ja palautetaan esihenkilölle. Mikäli epäkohta on akuutti, asiasta voi soittaa heti esihenkilöille. Tärkeää on, että turvallinen ilmapiiri luodaan myös asiakkaille ja omaisille, jotta hekin voivat avoimesti tuoda esille epäkohtia. Epäkohdat käsitellään yhteisesti henkilöstöpalavereissa. Epäkohtiin etsitään ratkaisuja siten, että jatkossa tämän kaltainen tapahtuma ei voi toistua. Tilanteissa ei etsitä syyllisiä vaan halutaan aidosti oppia ja kehittää Kotipetäjän toimintaa.

Omaisilla, asiakkailta ja henkilökunnalla on mahdollisuus antaa myös nimettömästi palautetta Kotipetäjän nettisivujen kautta www.kotipetaja.fi sekä eteisestä löytyvän palautelaitikon kautta.

3.1 Epäkohtien ja laatupoikkeaminen raportointi -ohje henkilökunnalle

Ideana epäkohtien ja laatupoikkeamien kirjaamisesta ja havainnoinnista on oppiminen ja toiminnan kehittäminen. Ajatuksena ei ole ”rankaista” virheiden tekemisestä, vaan pohdimme yhdessä niitä oppimiskokemuksina.

Kirjattu laatupoikkeama tai epäkohta käydään läpi yhdessä henkilöstöpalaverissa, mie-timme koko porukan kesken, miten voimme asian korjata ja ennalta ehkäistä jatkoa ajatellen. Kirjausten myötä, pystymme myös päivittämään tehokkaammin omavalvonta- ja riskienhallintasuunnitelmaa.

Kannustamme jokaista työntekijää rohkeasti kirjaamaan ylös havaitsemansa laatupoikkeamat ja epäkohdat! Ilman niitä, emme pysty kehittämään toimintaamme ja parantamaan työskentelyämme.

Laatupoikkeama tai epäkohta voi olla esimerkiksi;

- Riski- ja vaarahavainnot
- Turvallisuushavainnot
- Tapaturmat
- Häiriötilanteet
- Epäasiallinen käytös
- Kiusaaminen
- Syrjintä
- Salassa pidettävien asioiden vuoto ym.
(uhkaavat- ja väkivaltatilanteet – erillinen lomake perehdytyskansiossa)
- Sosiaalihuoltolain vastainen toiminta

Kun havaitset Palvelukoti Kotipetäjässä epäkohdan tai laatupoikkeaman, kirjaa se mahdollisimman pian Hilikka – asiakastietojärjestelmään;

- Yksikkö -> Huomiot -> Lisää huomio -> valitse huomion tyypiksi Laatupoikkeama

Kuvaa tilanne omin sanoin, mahdollisimman kuvaavasti ja ymmärrettävästi. Huomioi kuitenkin, ettet kirjoita salassa pidettävää tietoa yksikön huomioon (asiakkaiden nimet anonyminä).

3.2 Riskienhallintasuunnitelma

Kotipetäjän riskienhallintasuunnitelma tehdään vuosittain ja sen päivityksestä vastaa lähesihenkilö. Työsuojeluvaltuutettu päivittää myös omat huomiot riskienhallintasuunnitelmaan. Riskienhallintasuunnitelman tekemiseen ja päivittämiseen osallistuu myös koko henkilöstö. Vuosittain suunnitelma on kaikkien työntekijöiden luettavissa ja muokattavissa.

Henkilöstön perehdytykseen kuuluu riskienhallintasuunnitelman lukeminen ja siihen perehtyminen. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Esihenkilön vastuulla on myös luoda myönteinen asenneympäristö epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Esihenkilö on laatinut myös erilliset ohjeet perehdytyskansioon; *uhka- ja väkivaltatilanteiden yhteiset toimintaohjeet Palvelukoti Kotipetäjän henkilökunnalle.*

3.3 Ohjeistus sosiaalihuoltolain mukaiseen ilmoitusvelvollisuuteen

Jokaisella Kotipetäjän työntekijällä on lain mukainen velvollisuus ilmoittaa viipymättä salassapitosäännösten estämättä Kotipetäjän vastuuhenkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen voi tehdä yksittäinen työntekijä tai työntekijät yhdessä. Ilmoitus tehdään lomakkeella, joka löytyy perehdytyskansioista, toimiston ilmoitus- taululta ja Kotipetäjän tietokoneiden tiedostoista. Lomake palautetaan Kotipetäjän vastuuhenkilön lokeroon toimistossa. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa minikäänlaisia kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Työntekijöitä ei saa estää tai yrittää estää tekemästä ilmoitusta.

Lomakkeeseen kirjataan mahdollisimman tarkasti havaittu epäkohta tai sen uhka asiakkaan saamassa palvelussa tai kohtelussa.

Vastuuhenkilö ryhtyy pikimmiten toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Vastuuhenkilö ilmoittaa salassapitosäännösten estämättä Lapin hyvinvointialueen valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muutan lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Kotipetäjän vastuuhenkilö kirjaa ilmoituksen saatuaan:

- mitkä toimenpiteet ja arviot suoritetaan kyseisen ilmoituksen johdosta
- henkilöstölle annetut ohjeet ja neuvonta
- miten seurataan, jottei epäkohta toistu

Ilmoitus ja toimenpiteet käydään yhteisesti läpi Kotipetäjän henkilöstöpalaverissa.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Kotipetäjän omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa. Suunnitelma päivitetään myös, mikäli toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja/tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Päivityksestä vastaa esihenkilö:

Anniina Rauma, 040-6107395 anniina.rauma@kotipetaja.fi

Oma-
valvontasuunnitelman päivitykseen osallistuu koko henkilöstö. Suunnitelma on nähtävillä Kotipetäjän ruokasalissa ilmoitustaululla ja Kotipetäjän nettisivuilla.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi / asiakassuunnitelma

Palvelukoti Kotipetäjään asiakkaat ohjautuvat pääsääntöisesti hyvinvointialueiden maksusitoumuksella tai asiakas voi myös tulla yksityisesti itsemaksavana asiakkaana. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä hyvinvointialueiden sosiaalityöntekijöiden kanssa. Palvelutarpeen arvioinnin päivityksestä vastaa hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä. Mikäli palvelutarpeen arviointia ei ole tehty, Kotipetäjän vastuuhenkilö ottaa yhteyttä kunnan sosiaalityöntekijään.

Asiakassuunnitelman päivityksestä vastaa hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä. Asiakassuunnitelma päivitetään yleensä yhden tai kahden vuoden välein, joskus tilanteen mukaan useamminkin. Mikäli asiakkaan oma sosiaalityöntekijä ei ota yhteyttä asiakassuunnitelman päivityksen suhteen, niin Kotipetäjän vastuuhenkilö ottaa yhteyttä sosiaalityöntekijään. Asiakassuunnitelman päivityksen voi tehdä myös turvallisella etäyhteydellä. Asiakas saa kirjallisena itselleen päivitetyn asiakassuunnitelman. Asiakassuunnitelman luomiseen ja päivitykseen asiakas voi halutessaan pyytää omaisia ja läheisiä mukaan. Kotipetäjän työntekijät kannustavat asiakkaita pyytämään omaisia ja läheisiään mukaan asiakassuunnitelman laadintaan.

Palvelukoti Kotipetäjässä on aktiivisessa käytössä Tuva-mittaristo.

5.2 Toteuttamissuunnitelma

Palvelukoti Kotipetäjässä tehdään asiakkaalle toteuttamissuunnitelma viimeistään kuukauden kuluessa, kun asiakas on muuttanut Kotipetäjään. Toteuttamissuunnitelma pohjautuu asiakkaan sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan. Toteuttamissuunnitelma arvioidaan kolmen - kuuden kuukauden välein, tarvittaessa useammin. Arviointiväli sovitaan yhdessä asiakkaan sosiaalityöntekijän kanssa. Toteuttamissuunnitelman laadinnassa on mukana asiakas, omaohjaaja, tarvittaessa vastuuhenkilö ja asiakkaan näin halutessaan omainen/läheinen.

Toteuttamissuunnitelma kirjataan Kotipetäjän asiakastietojärjestelmä Hilkkään. Asiakas saa halutessaan suunnitelman tulostettuna itselleen. On valitettavasti tapauksia, jolloin asiakas ei halua tai ei kykene osallistumaan oman toteuttamissuunnitelman tekemiseen, tällöin oma-ohjaaja pyrkii yhdessä vastuuhenkilön kanssa tekemään mahdollisimman realistisen ja asiakkaan toiveiden mukaisen suunnitelman asiakkaalle. Näissä tilanteissa suunnitelma tulostetaan aina asiakkaalle nähtäväksi ja luettavaksi. Kotipetäjässä pyritään kuitenkin aina siihen, että asiakas osallistuu suunnitelman tekemiseen edes jollain tavoin. Olisi tärkeää, että asiakkaan tavoitteet lähtisivät hänestä itsestään.

Toteuttamissuunnitelmaa tehdessä/arvioinnissa lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys tavoitteistaan, voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Suunnitelmaa tehdessä tärkeää on, että asiakkaan voimavarat ovat etusijalla. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselleen asetetut tavoitteet. Toteuttamissuunnitelma arvioidaan kolmen – kuuden kuukauden välein, joten tavoitteet on hyvä asettaa niin pieniksi ja konkreettisiksi, jotta ne olisivat siinä ajassa saavutettavissa.

Palvelukoti Kotipetäjän toteuttamissuunnitelma on suunniteltu Hilkka asiakastietojärjestelmään. Suunnitelman pohjaa päivitetään tarpeen mukaan ja niin, että se on toimiva ja asiakasta palveleva.

Oma-ohjaaja nostaa asiakkaan tavoitteet esille asiakkaan päivittäisiin huomioihin ja uudet tavoitteet käydään suullisilla raporteilla päivittäin läpi. Oma-ohjaaja tarvittaessa muistuttaa muita työntekijöitä asiakkaan tavoitteista ja keinoista, näin varmistetaan, että työntekijät tuntevat asiakkaan toteuttamissuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti.

Toteuttamissuunnitelma sisältää seuraavat pääkohdat;

Fyysinen toimintakyky (sairaudet • sairauksien havaitseminen/hoitaminen • liikunta, ravitsemus • omasta hyvinvoinnista huolehtiminen • henkilökohtainen hygienia • vuorokausirytmi)

Psyykinen toimintakyky (harhaisuus • aggressiivisuus • ahdistuneisuus, masentuneisuus • sairaudentunto • kyky vastaanottaa ja käsitellä tietoa • päihteiden käyttö, riippuvuudet)

Kognitiivinen toimintakyky (Ongelmien ratkaisu • Hahmottaminen • Muisti • Toiminnan ohjaus • Oppiminen • Orientaatio)

Sosiaalinen toimintakyky (vuorovaikutustaidot • asiointi • osallisuus yhteisössä • raha-asiat, edunvalvonta • osallisuus yhteiskunnassa)

Yleinen toimintakyky (lääkehoito, lääkemyönteisyys • muut suunnitelmassa huomioitavat asiat)

Suunnitelma sisältää kohdat *lähtötilanne, tavoitteet, keinot ja arviot*.

Kotipetäjän työntekijöille on laadittu erillinen ohje toteuttamissuunnitelman laadintaan, mikä löytyy perehdytyskansiosta:

Palvelukoti Kotipetäjä; toteuttamissuunnitelman laadinta

- Omaohjaaja laatii asiakkaan kanssa yhteistyössä toteuttamissuunnitelman. Omaohjaaja motivoi kuntoutumiseen ja auttaa löytämään realistiset tavoitteet.
- Toteuttamissuunnitelma laaditaan viim. yhden kuukauden kuluessa asiakkaan muuttaessa Kotipetäjään.
- Suunnitelmaa arvioidaan ja tarkistetaan säännöllisesti vähintään kolmen - kuuden kuukauden välein ja aina asiakkaan tilanteen oleellisesti tai pitkäaikaisesti muuttuessa.
- Suunnitelman laatimiseen voi osallistua, asiakkaan niin toivoessa, läheisiä/omaisia tai tarvittaessa edunvalvoja ym.
- Toteuttamissuunnitelma laaditaan aina sosiaalityöntekijän asiakassuunnitelman ja toimintakyvyn arviointiin perustuen.
- Toteuttamissuunnitelman pohja löytyy Hilikka-asiakastietojärjestelmästä
 - Lähtötilanteeseen kuvataan juuri tämänhetkinen tilanne aihealueiden mukaisesti
 - Tavoite -kohtaan laaditaan tavoitteet.
 - Keinot – kohtaan kuvataan mahdollisimman yksinkertaisesti ja konkreettisesti miten tavoitteet saavutetaan.
- **Tavoitteet ovat niin konkreettisia, että niiden saavuttaminen ja arvioiminen on mahdollista.** (suunnitelman yleisiin periaatteisiin voi laittaa ns. ”isompia” tavoitteita)
- Suunnitelma lähtee asiakkaan tarpeista, on yksilöllinen ja tuo selkeästi esiin asiakkaan oma näkemyksen.
- Toteuttamissuunnitelmassa korostuu kuntoutuminen kohti itsenäisempää tai kevyemmin tuettua asumista tai jos se ei ole mahdollista, asiakkaan nykyisen toimintakyvyn tukeminen.
- Kirjaa tavoitteet/keinot asiakkaan huomioihin, jotta se välittyy helposti muillekin työntekijöille. Voit myös lisätä tavoitteet asiakkaan ”erityistä huomioitavaa” -kohtaan.

- Toteuttamissuunnitelmaan tulee myös kirjata, miten asiakas voi vaikuttaa omaan arkeensa ja miten asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuu yksikön arjessa. Suunnitelmassa tulee ilmetä myös millä toimintatavoilla Kotipetäjä vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja osallistumista (esim. asiakkaan osallistuminen ja vaikuttaminen oma palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen, päätöksentekoon, sekä arviointiin, asiakkaan osallistuminen yksikön toiminnan suunnitteluun, ulkopuolisiin yhteisöihin liittyminen ja ulkopuolisen tahon järjestämään toimintaan osallistaminen).
- Toteuttamissuunnitelma tulostetaan ja allekirjoitetaan (asiakas + omaohjaaja) ja asiakas saa myös oman tulostetun version suunnitelmasta.
- Kopioitu allekirjoitettu toteuttamissuunnitelma toimitetaan vastuuhenkilölle, joka toimittaa suunnitelman palvelusta vastaavalle viranhaltijalle.
- Kun suunnitelma on päättymässä, arvioidaan asiakkaan kanssa se yhdessä ja tehdään uusi/päivitetään toteuttamissuunnitelma.

5.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Palvelukoti Kotipetäjässä asiakas tekee itse päätökset omista asioista. Asiakasta kannustetaan ja motivoidaan osallistumaan oman elämänsä liittyviin päätöksiin. Joskus asiakkaat ovat "ihan sama" -asenteella, joten tällöin työntekijöillä on oltava erityiset taidot motiivoida asiakas päätöksen tekoon. Asiakas on kuitenkin aina oman elämänsä asiantuntija. Palvelukoti Kotipetäjässä työntekijät ottavat myös huomioon sen, jos asiakas haluaa muuttaa mielensä.

Palvelukodin vastuuhenkilö valvoo ja ohjaa, että jokainen työntekijä työskentelee itsemääräämisoikeuden vahvistamisen puolesta. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja siihen liittyvät pohdinnat pidetään kuukausittain esillä mm. henkilöstöpalaverissa ja arjessa

muutoinkin. Uusien työntekijöiden ja pitkään poissa olleiden työntekijöiden kanssa käymme itsemääräämisoikeuden vahvistamisen perehdytyksessä läpi.

”Jokainen saa elää ja tehdä asiat juuri niin kuin haluavat, minulla ei ole oikeutta arvostella kenenkään muun elämänvalintoja. Ketään ei tuomita hänen valintojensa perusteella.”

5.3.1 Asiakkaan huone = oma koti

Kotipetäjässä jokaisen asiakkaan yksityisyyttä kunnioitetaan ja siihen tuetaan. Jokaiselle asiakkaalle annetaan oma avain, asiakas itse päättää pitääkö huoneen ovea lukossa. Ohjaajat muistuttavat ja kannustavat huoneen lukitukseen. Ohjaajat tai muut asiakkaat eivät mene asiakkaan huoneeseen ilman lupaa. Asiakkaan huoneen oveen koputetaan. Asiakkaan huone on hänen kotinsa. Asiakkaan tavarat ovat hänen omaisuuttaan, ja ohjaajat kunnioittavat asiakkaan omaisuutta. Asiakas saa sisustaa huoneensa oman tahtonsa mukaan, ohjaajat voivat tarvittaessa ohjata paloturvallisuudesta, pilaantuneista ruoista ym. Mikäli on epäily rikoksesta tai henkeä uhkaavasta tilanteesta, asiakkaan huoneeseen voi mennä käyttäen avainta.

Ohjaajat voivat sopia asiakkaan kanssa erikseen, minkälaisissa tilanteissa huoneeseen saa mennä avaimella mm. yö kierrot, ruokailuihin herättely.

5.3.2 Hygienia

Kotipetäjässä on sovittu yhdessä asiakkaiden kanssa (viikoittaisissa asiakaspalavereissa), että saunaa lämmitetään keskiviikkoisin ja lauantaisin klo 17–19. Mikäli asiakkaat haluavat saunoa joskus muulloin, onnistuu se sovittaessa. Kaikki halukkaat voivat tällöin käydä saunassa. Ohjaajat voivat pyytää ja motivoida asiakkaita saunaan ja suihkuun, mutta mikäli asiakas ei silloin halua saunaan tai peseytymään, tätä kunnioitetaan. Jokainen asiakas saa itse päättää peseytymisistään. Ohjaajien tehtävä on auttaa, muistuttaa ja motivoida asiakasta pesuissa ja pesuihin, ei missään nimessä pakottaa.

Ulkonäkö on myös jokaisen oma asia. Jokainen asiakas päättää itse mm. vaatteistaan, hiuksistaan, parrastaan ym. Ohjaajat eivät kommentoi asiakkaan ulkonäköä. Kotipetäjässä muutenkin on sovittu yhteisesti, ettei kenenkään ulkonäköä kommentoida.

5.3.3 Puhtaanapito

Kotipetäjässä joka toinen aamu kierretään puolet huoneista ja joka toinen aamu toiset puolet. Tällöin asiakasta hänen halutessaan ohjataan ja autetaan asunnon siisteyden ylläpidossa. Kotipetäjässä käy säännöllisesti siistijä, joka siivoaa asiakkaiden huoneita. Huoneet kuitenkin siivotaan yksilöllisesti, jotta jokainen asiakas joka siihen kykenee, siivoaisi itsenäisesti. Ohjaaja auttaa, muistuttaa, motivoi ja ohjaa siivouksissa. Mikäli asiakas ei halua siivota, tätä kunnioitetaan. Pyritään sopimaan jollekin toiselle päivälle siivous. Ohjaajat myös kunnioittavat asiakkaan siisteystasoa, jokaisella meillä on omat ”siisteyskriteerit”.

Kotipetäjässä on myös päivittäin ns. ”kuntoutustoimet” eli yhteisten tilojen siivousta (mm. roskien vienti, ruokasalin pöytien pyyhkiminen, ruokasalin lattian lakaisu, keittiöapulainen ym.). Nämä tehtävät vaihtuvat päivittäin ja asiakkaat voivat itse valita mieleisensä tehtävät. Ohjaajat kannustavat, muistuttavat ja motivoivat osallistumaan yhteisiin tehtäviin, jotta se lisää asiakkaan osallisuutta ja kodinomaisia taitoja. Tarvittaessa ohjaaja tekee kuntoutustoimet kaverina.

5.3.4 Talous

Useilla Kotipetäjän asiakkailla on edunvalvoja, joka vastaa asiakkaan taloudellisista asioista. Ohjaajat kannustavat asiakkaita itse olemaan yhteydessä omaan edunvalvojaan. Mikäli asiakas ei kykene esimerkiksi sairautensa vuoksi olemaan yhteydessä edunvalvojaan, omaohjaaja voi asiakkaan luvalla olla yhteydessä edunvalvojaan. Asiakkaan ja edunvalvojan väliset asiat ei kuulu ohjaajille. Asiakas saa päättää itse mihin saamansa käyttörahat käyttävät. Ohjaaja voi ohjata, motivoida ja neuvoa rahan käytössä. Kotipetäjässä on kolme sosionomia, jotka auttavat asiakkaita rahankäytössä ja hakemusten tekemisessä (varsinkin, jos edunvalvojaa ei ole). Ohjaajat kunnioittavat sitä, mitä asiakkaat haluavat rahoillaan tehdä. Ohjaajat eivät ota säilöön asiakkaiden rahoja. Ohjaajat eivät myöskään käytä asiakkaan pankkikorttia ilman asiakasta. Mikäli ohjaaja ottaa vastaan käteistä ym. (käy ostamassa esimerkiksi vaatteita asiakkaan näin halutessaan/pyytäessään), siitä tulee olla erittäin tarkat kirjaukset asiakkaan huomioihin.

Kotipetäjässä käydään ohjatulla kauppareissulla vähintään kerran viikossa, tiistaisin ja torstaisin. Asiakkaat kulkevat kauppaan yleensä joko linja-autolla tai sosiaalihuoltolain mukaisella kuljetuspalvelulla. Ohjaaja ohjaa kaupassa asioimiseen, maksamiseen, käyttäytymiseen ym. Asiakas itse päättää mitä kaupasta ostaa.

5.3.5 Uskonto

Kotipetäjässä ohjaajat kunnioittavat jokaisen asiakkaan uskontoa ja vakaumusta. Ohjaajat tukevat asiakkaan halutessaan olla yhteydessä esimerkiksi omaan kirkkoon ym. Ohjaajat tukevat asiakasta käymään esimerkiksi seuroissa, mikäli asiakas näin haluaa. Ohjaajien tehtävänä ei ole kommentoida kenenkään uskontoa tai vakaumusta.

5.3.6 Talon ulkopuolinen toiminta ja osallisuus

Asiakkaat saavat poistua Kotipetäjästä, milloin vain näin halutessaan (myös yöaikaan). Ohjaajat tukevat asiakkaita talon ulkopuoliseen toimintaan. Asiakkaat saavat tehdä reissuja esimerkiksi kotikuntiin ja ohjaajat kannustavat tähän. Ohjaajat ovat apuna reissujen suunnittelussa.

Kotipetäjässä on asiakkaiden kanssa yhdessä sovitut ja suunnitellut viikoittaiset viriketoiminnat. Ohjaajat muistuttavat ja motivoivat asiakkaita osallistumaan toimintoihin. Asiakas kuitenkin itse päättää mihin toimintoihin osallistuu, vai osallistuuko ollenkaan.

Jokainen asiakas itse päättää omaisten ja läheisten kanssa yhteydenpidosta. Kotipetäjän henkilökunta kannustaa yhteydenpitoon läheisiin. Sunnuntaisin Kotipetäjässä on ns. soittopäivä, jolloin kannustetaan yhteydenpitoon, tarvittaessa tällöin voi käyttää talon puhelinta.

5.3.7 Ruokailu

Asiakkaita kannustetaan syömään monipuolisesti ja säännöllisesti. Asiakkaat päättävät itse mitä ja milloin syö. Kotipetäjässä on yhdessä sovitut ruoka-ajat, mutta mikäli asiakas haluaa syödä muulloin, myös se on mahdollista. Mikäli asiakas haluaa syödä omassa

huoneessaan, hän saa niin tehdä. Ohjaajat eivät kommentoi kenenkään asiakkaan syömistä tai ruokamääriä. Monipuoliseen ja terveelliseen ruokavalioon kannustaminen tulee tapahtua asiakkaan ja ohjaajan välillä, hyvin hienotunteisesti ja ammattitaitoisesti.

5.3.8 Seksuaalisuus

Kotipetäjässä korostetaan yhteisesti sitä, että jokainen hyväksytään sellaisena kuin on. Tuemme ja ohjaamme seksuaalisuuteen liittyvissä kysymyksissä asiakkaan näin halutessaan. Emme hyväksy syrjintää minkäänlaisia vähemmistöjä kohtaan. Kotipetäjässä työskentelee yksi seksuaalineuvoja.

5.3.9 Terveys ja lääkehoito

Kotipetäjässä ohjaajat kannustavat ja motivoivat terveellisiin elämäntapoihin. Asiakas kuitenkin itse päättää esimerkiksi tupakoinnistaan, liikkumisestaan, syömisestään, tutkimuksistaan ym. Kotipetäjän ohjaajat ovat tarvittaessa yhteydessä terveydenhuoltoon.

Kotipetäjässä pääsääntöisesti lääkkeet säilytetään lääkehuoneessa. Mikäli asiakas haluaa säilyttää lääkkeitään omassa huoneessaan, niin hän saa niin tehdä. Ohjaajat neuvovat, valvovat lääkkeiden ottoa ja motivoivat lääkkeiden asialliseen käyttöön. Mikäli asiakas ei halua ottaa lääkkeitään, tästä ohjaajat voivat olla yhteydessä esimerkiksi terveydenhuoltoon.

Oma-ohjaajat keräävät asiakkailta tarvittaessa myös hoitotahtoa. Asiakas voi myös toivoa elämänsä viimeiset hetket Kotipetäjässä, saattohoito. Mielipiteet voivat kuitenkin muuttua suuntaan tai toiseen, niin silloin kuunnellaan myös asiakasta ja hänen toiveitaan, mahdollisesti myös asiakkaan omaisia.

Kotipetäjässä ei käytetä rajoitustoimenpiteitä tai rajoittavia välineitä.

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Kotipetäjässä erityisen tärkeää on, ettei asiakasta kohdella epäasiallisesti. Kotipetäjä on paikka, jossa epäasialliselle kohtelulle ei ole tilaa. Jokaisella asiakkaalla on kuitenkin oikeus tuoda kokemiaan epäkohtia ohjaajille ja vastuuhenkilölle.

mihin asiakkaat haluavat retkelle? onko ruoasta palautetta? mitä viriketoimintaa toivotaan? minkälainen viikkokalenteri tehdään? kuka haluaa osallistua kuntoutustoimiin ja milloin? ja muita ajankohtaisia asioita. Kotipetäjässä pyritään päättämään asiakkaiden kanssa kaikki sellaiset yhteiset asiat, jotka koskevat asiakkaita. Kotipetäjässä aidosti kuullaan asiakkaiden näkemyksiä ja mielipiteitä arjesta ja toiminnasta.

Asiakaspalavereissa käydään myös omavalvontaa liittyviä asioita läpi. Asiakkailta kysytään muun muassa mikä heidän mielestään on epäasiallista kohtelua? Asiakkailta kysytään myös säännöllisesti palautetta talon toiminnassa. Olemme pyrkineet pitämään ilmapiirin sellaisena, jotta jokainen asiakaskin voi tuoda havaitsemiaan epäkohtia esille. Näitä tietoja hyödynnetään omavalvonnan tekemisessä ja koko toiminnan kehittämisessä.

Kotipetäjän eteisessä on palautelaatikko, johon asiakkaat ja omaiset voivat laittaa halutessaan palautetta. Myös Kotipetäjän nettisivuilta löytyy palautelomake, jota voivat kaikki halutessaan hyödyntää. Vastuuhenkilö tyhjentää laatikon säännöllisin väliajoin. Palautteet käsitellään johdossa ja sitä myöten työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa. Palautteet otetaan aidosti tosissaan, ja pyrimme kehittämään toimintaamme näiden palautteiden pohjalta. Mikäli palautteen antaja haluaa kirjallisen vastauksen palautteeseen 30 päivän sisällä, hänen tulee jättää yhteystietonsa palautteeseen.

Asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan vuosittain (tammikuu). Kyselystä on pyritty tekemään mahdollisimman sopiva asiakaskuntaan nähden. Kyselystä tehdään erillinen koonti, joka käydään henkilöstöpalaverissa läpi. Kyselyn perusteella asetamme tavoitteita tulevalle puolelle vuodelle. Asiakastyytyväisyys kyselyyn on nimetty työntekijä, joka hoitaa kaavakkeiden kehittämisen, täyttämisen ja koonnit. Kyselyn koonti lähetetään myös palvelun tilaajalle.

5.6 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoansa, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymätön asiakas ohjataan ensin keskustelemaan kyseessä olevan henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa. Asiakasta ohjataan olemaan yhteydessä potilas-, tai sosiaaliasiavastaavaan mikäli hän

tarvitsee apua tai neuvoja asian käsittelyssä. Mikäli keskustelu ei ratkaise epäkohtaa, palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä kirjallinen muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle, vapaamuotoisesti. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Kirjalliseen muistutukseen annetaan kirjallinen vastaus kuukauden sisällä muistutuksen vastaanottamisesta.

Mikäli kirjallinen muistutus yksikön vastuuhenkilölle ei ratkaise epäkohtaa, ohjataan asiakas tekemään kantelu aluehallintovirastoon. Kantelun tekeminen on helpointa sähköisellä lomakkeella. Asiakasta ohjataan tarvittaessa kantelun tekemisessä.

Kotipetäjässä otetaan vakavasti kaikki toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset. Ne käsitellään mahdollisimman pian vastuuhenkilön ja toimitusjohtajan toimesta. Asia viedään tarvittaessa henkilöstön tietoon. Tarvittaessa järjestetään yksilökeskusteluja ja/tai työnohjausta.

Muistutuksen vastaanottaja: Vastuuhenkilö, Anniina Rauma, 040-6107395

Kantelu aluehallintovirastolle: <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>

Potilas-, ja sosiaaliasiavastaava edistää sosiaalihuollon asiakkaina olevien henkilöiden oikeuksia ja niiden toteutumista sosiaalihuoltoon ja terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiavastaava antaa neuvontaa, avustaa sosiaalihuoltoa koskevien muistutuksien tekemisessä ja tiedottaa sosiaalihuollon asiakkaita heidän oikeuksistaan. Hän seuraa sosiaalihuollon asiakkaina olevien henkilöiden oikeuksien ja aseman kehitystä.

Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuusia. Hän on puolueeton toimija, joka ei aja asioita oikeudellisesti, vaan toimii neuvoa antavasti.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Potilas-, ja sosiaaliasiavastaavat:

Johanna Pikkuaho: 040 5060083

Satu Peurasaari: 040 4823584

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

Kuluttajaneuvonnassa voi asioida puhelimitse tai verkkolomakkeella (<https://asiointi.kkv.fi/fi>).

Kuluttajaneuvonta: puh. 0295053050 (Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15)

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Palvelukoti Kotipetäjän keskeinen työmenetelmä on kuntouttava työote, työskentelemme myös toipumisorientaation pohjalta. Kotipetäjässä arki on rinnakkain elämistä, yhdessä opettelua ja yhdessä tekemistä. Pyrimme siihen, että ohjaaja ”tekee itsestään tarpeettoman”. Asiakkaita tuetaan asumisyksikön ulkopuoliseen elämään, itsenäiseen asioimiseen ja sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen tai uudelleen rakentamiseen. Arvioimme myös jatkuvasti, pärjäisikö asiakas vähemmällä tuella ja ohjauksella. Olemme yhteydessä kunnan sosiaalityöntekijään, joka tekee päätökset uudesta palveluasumisen muodosta, jos näin on tarpeen.

Työskentelyn pohjalla on aina asiakkaan asiakassuunnitelma ja toteuttamissuunnitelma, jossa on huomioitu asiakkaan fyysinen, psyykkinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky.

Liikunta-, kulttuuri ja harrastustoiminnan toteuttamisessa kuunnellaan asiakkaiden toiveita ja mieltymyksiä. Kotipetäjään hankitaan tarvittavia pieniä kuntoilulaitteita, jotta asiakas voi halutessaan kuntoilla, vaikka omassa huoneessaan. Asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa suunnitellaan neljän kuukauden välein virikekalenteria, jossa huomioidaan liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminta. Asiakkaita motivoidaan käyttämään Rovaniemen kaupungin harrastustoimintoja, tarvittaessa ohjaaja lähtee asiakkaan mukaan talon ulkopuoliseen toimintaan.

Kotipetäjässä on käytössä Tuva-mittaristo, jolla voidaan seurata asiakkaan hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista. Myös toteuttamissuunnitelmat arvioidaan 3–6 kuukauden välein, jolloin asiakkaan kanssa yhdessä arvioidaan kuntoutumisen etenemistä.

6.2 Ravitsemus

Kotipetäjän keittiö on jakelukeittiö, jossa lämmitämme esivalmistetut ruuat asiamukaisissa astioissa. Ruoka tulee Feelia Oy:ltä. Ruokien kuljetuksen hoitaa Valio. Ruoka tuodaan

kylmänä maanantaisin ja torstaisin. Ruokat ja ruokatavarat kuljetetaan asianmukaisissa kuljetuslaatikoissa, ruokat tulevat vakuumpakkauksissa. Ohjaajat huolehtivat ruokien lämmittämisestä, esille laiton, jääkaappeihin järjestämisen. Ruoista otetaan 3–4 kertaa viikossa tarjoilu- lämpötilat, merkataan keittiössä olevaan listaan.

Asiakkaat voivat osallistua yhteisessä keittiössä ruoan lämmitykseen, esillepanoon, tiskäämiseen, leivontaan ym. ohjaajan ohjatessa ja ohjaajan välittömässä läheisyydessä. Ohjaajat huolehtivat asiakkaalle asianmukaisen suojavaatetuksen; sisältäen hiusmyssyn, essun ja hanskat. Asiakasta ohjaava ohjaaja on vastuussa siitä, että asiakas toimii hygieenisesti. Esimerkiksi mikäli asiakkaalla on likaiset vaatteet, haavoja tai ihorikkoja, ei voi osallistua keittiössä työskentelyyn. Ohjaava ohjaaja arvioi myös asiakkaan kykyä muutoinkin työskentelyyn ja ohjauksen vastaanottamiseen keittiössä.

Kotipetäjän ruokailuajat ovat kello 8 aamupala, kello 11 lounas, kello 14 päiväkahvi/välipala, kello 16 päivällinen, kello 19:30 iltapala sekä kello 21:30 myöhäisiltapala. Yhteisöllisen asumisen asiakkaat voivat tehdä itselleen iltapalalla evästä yötä varten huoneeseen. Ohjaajat asettavat ruokat esille, sekä annostelevat ruokat lautaselle, jokaiselta asiakkaalta kysytään erikseen annoskoko. Keittiössä on nimetty vastuuhenkilö, joka vastaa vuosittain muun muassa jakelukeittiön omavalvontasuunnitelman päivittämisestä, keittiön näytteistä, Feelian kanssa asioimisesta. Kysymme asiakkailta mielipiteitä ja toiveita ruokien suhteen, välitämme viestit ruokaa valmistavaan keittiöön.

6.3 Erityisruokavaliot

Erityiset ruokavaliot Kotipetäjässä otetaan huomioon jokaisessa päivittäisissä ruokailuissa. Tilaamme keittiöltä erikseen erityisruokavaliioihin kuuluvat ruokat, ja ne tulevat keittiöltä erikseen pakattuina omissa astioissa. Säilytämme erityisruokavaliot tuotteet ja ruuat erikseen, astioissa huolelliset merkinnät. Kotipetäjässä on oikeus asiakkaalla noudattaa omiin eettisiin/uskonnollisiin/kulttuurisiin periaatteisiin liittyviä ruokailuja. Kaikki erityisruokavaliot ja rajoitteet otetaan asiakaskohtaisesti huomioon. Feelialta saamme kaikki tarvittavat ruokat rajoitteista huolimatta. Allergiat ja intoleranssit huomioidaan ja toteutetaan asianmukaisesti.

6.4 Riittävä ravinnon ja nesteen saanti

Jokainen asiakas Kotipetäjässä saa vaikuttaa omaan ruoka-annoksen kokoon, ohjaajat ohjaavat tarpeen mukaan annoksen kokoamisessa. Ohjaajat ohjaavat asiakasta terveellisiin valintoihin; monipuoliseen ja riittävään ruokavalioon. Mikäli asiakkaalla on todettu aliravitsemusta, ohjataan ja autetaan annoksen kokoamisessa, sekä toimimme yhteistyössä hoitavan lääkärin kanssa. Arvioidaan myös, että tarvitseeko ruokaa lisätä erityisesti jotain ruokaainetta (proteiini, hyvät rasvat ym.).

Tarvittaessa ravitsemuksessa liittyvissä pulmatilanteissa otamme yhteyden perusterveydenhuoltoon. Nesteytystä ja ruoan saantia seurataan, mikäli asiakas näin haluaa ja terveydenhuolto näin kehottaa.

6.5 Hygieniakäytännöt (ml. siivous ja pyykkihuolto)

Kotipetäjässä ostetaan ostopalveluna Monialapalvelu Hyvä Vuokolta siivous. Hyvä Vuokko siivoaa talon asiakashuoneet, saunatilat, yleiset tilat, wc-tilat ym.. Jokaisen asiakkaan kanssa mietimme yhdessä, tarvitseeko ulkopuolista siivousta, siivoaako itsenäisesti vai siivoaako esimerkiksi ohjaajan avustuksella. Joka päivä huolehditaan huoneiden yleissiisteydestä ja ohjataan siisteyden ylläpitoon. Yö-ohjaaja moppaa öisin ruokasalin ja isoimmat liat käytäviltä. Keittiön siisteydestä huolehtii ohjaajat päivittäin.

Kotipetäjään on laadittu oma siivoussuunnitelma, joka löytyy keittiön omavalvontakansiosta. Suunnitelman päivitys/tarkastus vuosittain. Suunnitelmassa on eritelty kaikki Kotipetäjän tilat ja niiden asianmukainen siivous oikeilla siivousvälineillä sekä pesuaineilla. Kotipetäjässä on siivoustarvikkeille ja pesuaineille oma lukittu huone. Asiakkaat hakevat siivousvälineet ohjaajan kanssa, siivousaineet annostelee ohjaaja. Käytössä olevien pesuaineiden käyttöturvallisuustiedotteet löytyvät omasta kansista keittiöstä. Yhteisöllisen asumisen puolella, asiakkaat käyttävät omia pesuaineita.

Hygieniatason seuranta tehdään päivittäin aistinvaraisesti ja tarpeen mukaan siivouksia tehostetaan. Siivouksesta annetaan palaute siivousfirmalle ja tarpeen mukaan muokataan ja tehostetaan siivouksia.

Kotipetäjässä on kuntouttava työote, jota toteutetaan työvuorossa kaikissa mahdollisissa toimissa asiakkaan kanssa. Arvioimme asiakkaiden toimintakykyä ja avun/ohjaamisen tarvetta.

Asiakkaita ohjataan ja ohjeistetaan käsienpesussa, selkeät ajantasaiset käsihygieniaohteet yleisissä tiloissa. Kotipetäjässä on keskiviikkoisin ja lauantaisin saunapäivä, jolloin kaikki halukkaat asiakkaat pääsevät saunaan. Suihkussa saa jokainen asiakas käydä tarpeen mukaan, ohjaus yksilökohtaista.

Jokaiselle asiakkaalle on merkattu omat pyykkivuorot, ohjausta pyykkäyksessä annetaan tarpeen mukaan asiakaskohtaisesti. Mikäli asiakas tarvitsee/haluaa pyykätä muulloin kun pyykkivuorollansa, se onnistuu mikäli pyykkikone on vapaana. Asiakas kuivaa omat pyykkinsä omassa huoneessaan tai kuivausrummussa. Kesällä on mahdollisuus myös kuivattaa pyykkiä ulkona. Asiakas halutessaan voi ostaa myös oman pyykkikoneen omaan vessaan. Asiakas ei voi itse asentaa pyykinpesukonetta.

Henkilökunta työskentelee asiakkaan itsemääräämisoikeutta noudattaen, asiakas saa itse vaikuttaa omiin suihkupäiviin, huoneensa järjestykseen sekä vaatehuoltoon. Ohjaamme ja kannustamme tarpeen mukaan hygieniassa. Jokaiselle asiakkaalle on laadittu toteuttamissuunnitelmat, joissa on tarpeen mukaan tavoitteina pesut/pyykkäykset/vaatteidenvaihdot.

6.6 Infektioiden ja tarttuvien sairauksien ennaltaehkäiseminen

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien ennaltaehkäisemiseksi Kotipetäjässä viikoittaisten siivousten lisäksi tehostetaan siivouksia sekä yleisissä tiloissa, että asiakkaiden huoneissa. Epidemia ja infektioaikana kiinnitetään huomiota erityisesti pintojen puhdistamiseen desinfioivalla pesuaineella, sekä tehostetaan ovenkahvojen ja wc-tilojen puhdistusta. Ohjaajat käyttävät asianmukaisesti kertakäyttöhanskoja. Ennen kertakäyttöhanskojen pukemista, täytyy huolehtia käsienpesusta ja desinfioinnista käsidesillä.

Kotipetäjässä noudatetaan infektioiden ja tarttuvien sairauksien ehkäisyssä THL:n, sekä hyvinvointialueen ajantasaisia ohjeistuksia. Yleisten ohjeiden pohjalta tehdään talolle ajantasaiset ohjeistukset sekä henkilökunnalle, että asiakkaille. Henkilökunta ei tule sairaana töihin altistusvaaran vuoksi.

Mikäli Kotipetäjässä on tarttuva infektio, ohjeistetaan sairastavaa pysyvän mahdollisimman paljon omassa huoneessaan, jottei tartuta muita asiakkaita. Tarpeen vaatiessa ohjaajat vievät ruoan huoneeseen. Henkilökunta huolehtii huolellisesta käsihygieniasta työvuoronsa ajan, asiakkaita ohjataan käsien pesuun muun muassa ennen ruokailuja, sekä wc-käyntien

jälkeen. Käsienpesuallas ruokasalissa, lääkehuoneessa, keittiössä, wc-tiloissa, pyykkihuoneessa, joista löytyy käsisäippua/käsihuuhe sekä käsipaperia. Henkilökunta noudattaa muutoinkin hyvää hygieniaa työvuorossa.

Kotipetäjän henkilökunta ja opiskelijat on rokotettu tartuntatautilaki § 48 mukaisesti.

6.7 Terveyden- ja sairaanhoito

Toteuttamissuunnitelmassa kohdassa; *fyysinen toimintakyky*, omaohjaaja varmistaa yhdessä asiakkaan kanssa, onko tarvetta käydä esimerkiksi lääkärin vuosikontrollissa, hammashoidossa ym.

Palvelukoti Kotipetäjän henkilökunta ohjaa ja neuvoo asiakkaita terveydenhuollon palveluihin myös tarpeen mukaan. Pääsääntöisesti hammashuolto toteutetaan Rovaniemen kaupungin hammashoitolassa. Asiakas voi halutessaan käydä myös yksityisellä sektorilla hammashoidoissa. Henkilökunta varaa tarpeen mukaan asiakkaalle ajan, jos asiakas ei itse siihen pysty. Pyrimme siihen, että asiakas olisi ainakin mukana varauksia tehdessä.

Kiireettömät mielenterveyteen liittyvät ongelmat hoitaa Rovaniemen terveysasemat ja Rovaniemen kaupungin mielitiimi. Kiireellisissä mielenterveydellisissä ongelmissa otetaan yhteys psykiatrian päivystyspuhelimeen 040 715 8400 tai hätänumeroon 112. Päihdepalvelut toteutetaan Laphan A-klinikalla.

Kotipetäjässä sairaanhoitaja ottaa verikokeita kerran neljässä viikossa. Kotipetäjässä tuetaan toimintakyvyn ylläpitämiseen myös verikokeiden otossa, eli mikäli asiakas kykenee asiomaan labrassa itsenäisesti tai ohjaajan avustamana, varaamme ajan yhdessä labraan. Asiakkaat voivat myös hyödyntää Rinteenkulman terveysaseman yhteydessä olevaa ”Ajaton” näytteenottopistettä. Tähän voi mennä ilman ajanvarausta arkisin klo 7-13, kunhan on terveydenhuollon tekemä lähete verikokeisiin.

Terveydenhuoltopalvelut hoidetaan puhelimitse Rovaniemen terveysasemien keskitetystä puhelinpalvelusta 016-8602020.

Jos asiakas ei ole Rovaniemeläinen, pyrimme järjestämään sekä hammashoidon, että terveydenhuoltopalvelut Rovaniemen kaupunkiin oman kunnan maksusitoumuksella (terveyspalveluiden siirto). Joissakin erityisissä tapauksissa, terveydenhuolto säilyy asiakkaan

omassa kunnassa. Tällöin tuemme ja ohjaamme asiakkaan oman kunnan terveydenhuolto-palveluihin.

Akuuteissa tilanteissa otetaan yhteys 112 ja tilataan ambulanssi. Jos asiakkaalle on tehty henkilökohtaiset toimintaohjeet sairauksien varalle, henkilökunta toimii näiden ohjeiden mukaisesti. Nämä henkilökohtaiset toimintaohjeet löytyvät asiakastietojärjestelmä Hilikka:sta, erityistä huomiota kohdasta – etusivulta.

Asiakkaan siirtyessä esimerkiksi päivystykseen, tulostetaan Hilikka -asiakastietojärjestelmästä sairaanhoitolähete ja tulostetaan tarvittavat tiedot asiakkaan mukaan (lääkitys, esitiedot, diagnoosit, omaisten yhteystiedot ja lähettämisen syy). Omaisille ilmoitetaan siirrosta kts. kirjallinen asiakassuostumus mihin kirjattu kenelle ilmoitetaan siirrosta.

Palvelukoti Kotipetäjässä voidaan toteuttaa hoidollisia toimenpiteitä kuten verensokerin seuranta, verenpaineiden seuranta, lääkehoito (tabletit, injektiot lihakseen, insuliinien pistämiset ihon alle), inhaloitavat lääkkeet, pienten haavojen hoito yms. Virtsakokeita/ulostenäytteitä otetaan ja toimitetaan laboratorioon tai mahdollisuuksien mukaan asiakas toimittaa itse.

Erilaiset fysiologiset mittaukset (paino, verensokeri, verenpaine ym.) toteutetaan terveydenhuollon pyyntöjen ja ohjeiden mukaan yksilöllisesti, kunkin asiakkaan hoitosuunnitelman mukaan. Mittaukset kirjataan asianmukaisesti asiakastietojärjestelmä – Hilikkaan ja raportoidaan tarvittaessa hoitavalle lääkärille. Lääkärin vuosikontrollit toteutuvat yleensä Pulkamontien terveysasemalla, kutsut näihin tulee kirjeitse. Viikoittain, yleensä perjantaisin olemme puhelimitse yhteydessä terveysasemaan, jolloin käsitellään asiakkaiden juoksevat terveydenhoidolliset asiat. Tarvittaessa useammin. Tätä kautta hoidamme reseptien uusimiset ja muut lääkärin ohjeistukset. Rovaniemen terveysasemilta asumisyksikön henkilökunta kysyy herkästi neuvoa somaattisten sairauksien suhteen.

Asiakastietojärjestelmä Hilikkaan kirjataan säännöllisesti terveydenhoidolliset muutokset.

Yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastuhenkilö.

6.8 Lääkehoito

Yksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään kerran vuodessa. Tarvittaessa useammin, jos yksikön lääkehoitoon tulee muutoksia. Lääkehoitosuunnitelma löytyy perehdytyskanisosta ja on näin kaikkien luettavissa. Lääkehoitosuunnitelma on lääkärin hyväksymä. Lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaa vastuhenkilö yhdessä lääkehoidosta

vastaavan työntekijän kanssa. Lääkehoitosuunnitelma laaditaan yhteistyössä kaikkien kotipetäjän työntekijöiden kanssa.

Jenna Pettersson vastaa yksikön lääkehoidosta.

6.9 Monialainen yhteistyö

Tiedonkulku hoidetaan pääsääntöisesti puhelimitse, mielellään yhdessä asiakkaan kanssa. Salattu sähköposti on käytössä kaikilla Kotipetäjän työntekijöillä. Myös postitse voidaan hoitaa tiedonkulkua. Asiakastietojärjestelmä Hilikka-järjestelmästä voidaan tulostaa tarvittavia tietoja esimerkiksi hoitavalle lääkärille. Asiakas itse kuitenkin päättää kenelle Palvelukoti Kotipetäjä saa luovuttaa tietoja. Omaohjaaja tekee asiakkaan kanssa tietojenluovutuslomakkeen, asiakkaan muuttaessa yksikköön.

Tarvittaessa yhteistyön varmistamiseksi voidaan järjestää eri toimijoiden välisiä verkostopalavereita.

7. ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Kotipetäjä on muuttanut uusiin tiloihin Rovaniemen Vennivaaraan huhtikuussa 2023.

Palvelukoti Kotipetäjä Oy ylläpitää ja kehittää toimintaympäristönsä turvallisuutta tarkastamalla ja tarvittaessa päivittämällä vuosittain pelastussuunnitelman, poistumisturvallisuusselvityksen ja lääkehoitosuunnitelman. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Vuosittain tehdään riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat. Turvallisuuskävely toteutetaan vuosittain, jossa huomiot ja toimenpiteet kirjataan ylös.

Palvelukoti Kotipetäjällä on käytössä Presto- järjestelmä, missä on yksikön pelastussuunnitelma, toimintaohjeet hätä-, ja poikkeustilanteiden varalle, evakointisuunnitelma, sekä mahdollisuus turvallisuushuomioiden tekemiseen. Jokainen uusi työntekijä perehdytetään Preston käyttöön. Preston kautta tehdyt turvallisuushuomiot ohjautuvat yksikön turvallisuudesta vastaavalle Veli-Pekka Neuvoselle, joka reagoi ilmoituksiin tarvittavalla tavalla viiveettä.

Uusille työntekijöille varataan työaika perehdytyskansion läpikäyntiin. Työntekijät kuittaavat päivämäärällä ja allekirjoituksella perehdytyskansion työ- ja turvallisuusohjeet. Ennen ensimmäistä yövuoroa uusille työntekijöille pidetään turvakävely, jossa käydään läpi palohälytykseen ja evakuointiin liittyvät ohjeet.

Palokoulutusta pyritään järjestämään vuoden välein. Alkusammutustaidot päivitetään vähintään viiden vuoden välein alkusammutuskoulutuksessa. Alkusammutuskoulutusta järjestää palokunta.

Palvelukoti Kotipetäjä Oy:ssä on tallentava kameravalvonta ulkona ja lääkehuoneessa. Kuvattavia informoidaan kuvauspaikoilla ”Tallentava kameravalvonta” – kylteillä ja/tai tarroilla. Tallennuspaikoilla on näkyvissä myös rekisteriseloste.

Tallentavan kameravalvonnan tarkoituksena on suojata kiinteistöä, kiinteistön asiakkaita, henkilökuntaa, ennaltaehkäistä rikoksia sekä auttaa tapahtuneiden rikosten selvittämisessä sekä valvoa omaisuutta ja varmistaa, että omaisuutta vaarantaviin tilanteisiin voidaan puuttua ja jälkikäteen.

Mikäli Palvelukoti Kotipetäjän henkilöstöön kuuluva havaitsee tai muutoin saa tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin, tulee hänen mahdollisten salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa asiasta Presto-järjestelmän kautta viiveettä.

Kiireellisessä hätätilanteessa ilmoitus tehdään aina yleiseen hätänumeroon 112.

7.2 Edunvalvonta

Kotipetäjän henkilöstö tekee ilmoituksen henkilöstä, joka mielestämme tarvitsee edunvalvontaa. Ilmoituksen tekeminen edellyttää, että henkilö ei sairautensa, heikentyneen terveydentilansa tai muun vastaavan syyn takia pysty itse huolehtimaan asioistaan eikä hänen asioitaan voida hoitaa asianmukaisesti edunvalvontaa kevyemmillä vaihtoehdoilla. Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäännöksistä huolimatta.

<https://dvv.fi/nain-ilmoitat-edunvalvontaa-tarvitsevasta-henkilost>

7.3 Henkilöstö

Palvelukoti Kotipetäjässä työskentelee kaksi sairaanhoitajaa, kaksi sosionomia ja kymmenen vakituista lähihoitajaa, sekä kolme-neljä lähihoitajasijaista. Aamuvuoroissa työskentelee arkisin 4-6 työntekijää, viikonloppuisin 3 työntekijää, iltavuorossa 3 työntekijää ja yövuorossa 1 työntekijä. Lähihoitajat tekevät 3-vuorotyötä. Asumisyksikön vastuuhenkilö (sosionomi) työskentelee pääsääntöisesti arkisin aamuvuorossa, hallintoa 50% ja asiakastyötä 50%.

Sijaisia käytetään tarvittaessa henkilökunnan sairastuessa, lomien aikana ja pitempien vapaiden aikana (opintovapaa, äitiysloma ym. poissaolo). Henkilökunnalle on tehty ohje miten toimitaan sairaustapauksissa, ohje löytyy toimiston ilmoitustaululta.

Henkilökunta ilmoittaa sairastumisesta vastuuhenkilön työnnumeroon soittamalla, vastuuhenkilö arvioi puhelussa voiko työntekijä olla omalla ilmoituksella pois, vai onko hyvä käydä työterveyshuollossa. Mikäli vastuuhenkilö ei vastaa, työntekijä soittaa yksikön puhelimeen ja laittaa tiedon vastuuhenkilölle viestillä. Vuorossa oleva henkilökunta arvioi, tarvitaanko

sairastuneen tilalle sijainen ja soittaa tarpeen mukaan sijaisen töihin. Vastuhenkilö huolehtii, että henkilökunnalla on tiedossa aina ajantasainen mitoitustarve. Mikäli sairastumisilmoituksen vastaanottanut vuorossa oleva henkilökunta ei saa sijaista hankittua, soitetaan toimitusjohtajalle, joka voi myös tarpeen tullen tulla työvuoroon. Kotipetäjän sijaistilanne on riittävä. Mikäli yksikössä on laajempi epidemia/ pandemia, niin työvuorot hoidetaan saatavissa olevalla mitoituksella ja siirretään ei-akuutit asioinnit/ terveydenhuollon käynnit/ virike-toiminta toteuttamatta. Vastuhenkilö tekee vajaasta mitoituksesta ilmoituksen tilaajille viivytyksettä.

Henkilöstön voimavarojen riittävyys varmistetaan;

- vuosittaiset kehityskeskustelut (keväisin) yksikön vastuhenkilön kanssa
- vuosittaiset mitä kuuluu? (loppu vuodesta) -keskustelut vastuhenkilön kanssa
- ”varttikeskustelut” syksyllä ja keväällä
- koulutukset
- työterveyshuolto
- hyvä johtaminen
- säännölliset ryhmätyönohjaukset
- tarvittaessa järjestetään myös yksilötyönohjausta

Kotipetäjän vastuhenkilön eli lähiesihenkilön tehtävien organisointi otetaan huomioon jo työvuorosunnittelussa. Työvuorolistaan suunnitellaan 50% hallintoa ja 50% asiakastyötä.

7.4 Mitoitus

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen 0.6.

Yhteisöllinen asuminen 0.3.

Tuettu asuminen 0.1.

Tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstömitoitus on 0.1 x ympärivuorokautisen- ja yhteisöllisen asiakasmäärä.

Vastuhenkilö vastaa siitä, että henkilöstömitoitus toteutuu. Mikäli henkilöstö havaitsee, että jossain työvuorossa on liian vähän työntekijöitä, siitä tulee ilmoittaa vastuhenkilölle.

7.5 Rekrytointi

Rekrytoinnissa Kotipetäjän vastuuhenkilö tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaali-
huollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä, Suosikista.

Työntekijän tulee olla soveltuva mielenterveys- ja päihdetyöhön. Työntekijällä tulee olla sa-
manlainen arvomaailma, mitä Kotipetäjällä on.

Kotipetäjässä käytämme koeaikaa, jolloin vastuuhenkilö seuraa aktiivisesti työntekijän so-
veltuvuutta alalle.

Palvelukoti Kotipetäjän työntekijöiden vaihtuvuus on ollut viime vuosina hyvin vähäistä. Yli
puolet työntekijöistä on työskennellyt Kotipetäjässä jo yli 10 vuotta. Tämä on edesauttanut
asiakkaiden luottamuksen syntyä ja laadukasta pitkäjänteistä kuntoutustyötä. Pyrimme sii-
hen, että Palvelukoti Kotipetäjä on työpaikka, jonne halutaan tulla töihin.

Kotipetäjän muuttaessa keväällä 2023 Vanttauskoskelta Rovaniemen Vennivaaraan, työn-
tekijöiden tarve kasvoi. Uudet tilat mahdollistavat lisää asiakaspaikkoja, joten näin ollen
myös työntekijöiden määrä kasvaa.

7.6 Perehdytys ja täydenniskoulutukset

Uudelle ja pitkään poissa olleelle työntekijälle järjestetään 3 perehdytyspäivää. Tällöin työn-
tekijä on ylimääräisenä työvuoroissa. Vastuuhenkilö vastaa perehdytyksestä yhdessä muun
henkilöstön kanssa. Kotipetäjän perehdytyskansio on ajan tasalla ja sitä päivitetään vähin-
tään kerran vuodessa. Perehdytyskansion lukemisen jälkeen työntekijöiltä vaaditaan luku-
kuittaus. Kansion päivittämisestä vastaa vastuuhenkilö.

Henkilökunnan täydenniskoulutuksia järjestetään vähintään 3 päivää /vuosi. Koulutusrekis-
teristä ja täydenniskoulutussuunnitelman päivittämisestä vastaa Kotipetäjän vastuuhenkilö.
Joka keväisin järjestettävissä kehityskeskusteluissa henkilökunta voi toivoa yhteisiä tai hen-
kilökohtaisia koulutuksia, joiden perusteella järjestetään koulutukset. Vastuuhenkilö huomioi
myös yleisen tarpeen koulutuksille. Täydenniskoulutussuunnitelma on ajalle heinäkuu-ke-
säkuu.

7.7 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Kts. kohta 3.1

7.8 Toimitilat

Palvelukoti Kotipetäjän yhteisiin tiloihin kuuluu ruokasali, tv-huone, saunatilat, pyykkihuone. Ruokasali ja tv-huone on kaikkien asiakkaiden käytössä. Pyykkihuone on lukitun oven takana ja sinne pääsee ohjaajan kanssa pyynnöstä (tiloissa on asiakkaiden pesuaineita ja muita henkilökohtaisia tavaroita).

Asiakas voi vapaasti sisustaa omilla huonekaluilla huoneensa, miten haluaa, kuitenkin paloturvallisuutta noudattaen.

Jokaisella asiakkaalla on omassa huoneessaan inva-mitotettu wc. Yhteisöllisen asumisen puolella jokaisella on myös oma pieni keittiö.

Toimisto on tarkoitettu vain henkilökunnan käyttöön. Monitoimitila on nimensä mukaisesti monitoimitila. Sitä voi käyttää palavereihin, pienryhmiin, raportin pitämiseen ym. Tila on tarkoitettu asiakkaille ja henkilökunnalle.

Asiakkaan huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen, jos asiakas on pitkään poissa. Asiakkaan huoneeseen ei myöskään mennä ilman asiakkaan lupaa/pyyntöä. Kunnioitamme jokaisen asiakkaan yksityisyyttä. Jos asiakas kieltää tulemasta esimerkiksi yleisavaimella huoneeseen, työntekijät eivät tällöin näin tee. Mikäli asiakkaan terveys tai turvallisuus on uhattuna, avaimille voi mennä asiakkaan huoneeseen. Oma-ohjaaja selvittää asiakkaiden toiveet mm. oman avaimen käyttöön huoneisiin ja tiedottaa muita työntekijöitä asiasta.

7.9 Teknologiset ratkaisut

Palvelukoti Kotipetäjässä on käytössä tallentava kameravalvonta, joka kuvaa piha-alueita ulkona ja lääkehuonetta. Kameravalvonnan tarkoituksena on suojata kiinteistöä, kiinteistön asiakkaita ja työskentelevien työntekijöiden omaisuutta, ennaltaehkäistä rikoksia sekä

auttaa tapahtuneiden rikoksien selvittämisessä. Asiakkaat ovat tietoisia kameravalvonnasta. Kameravalvonnan rekisteriseloste löytyy toimiston ilmoitustaululla.

Kotipetäjässä ei ole erikseen minkäänlaista hälytysjärjestelmää. Mikäli asiakaskunta muuttuu, ja koetaan hälytysjärjestelmä tarpeelliseksi, sen hankkimista harkitaan.

7.10 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Apuvälineet hankitaan tarpeen mukaan apuvälinelainaamosta, p. 040 756 4048. Apuvälineet hankitaan asiakkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaisesti. Huollot tapahtuvat apuvälinelainaamon ohjeiden mukaisesti. Terveysthuollolta saadut laitteet ja mittarit noudetaan yleensä terveysthuollolta. Huolto näihin myös terveysthuollon ohjeiden mukaisesti. Laitteiden ja mittareiden opastus henkilökunnalle tulee apuvälineen toimittajalta.

Hoitoon käytettäviä laitteita Kotipetäjässä ovat pyörätuolit, rollaattorit, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, happisaturaatiomittari, kuulolaitteet, alkometri, henkilövaaka.

Ohjaajat opastavat asiakkaita apuvälineiden käytössä.

Mikäli terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden johtuvia vaaratilanteita ilmenee, ne ilmoitetaan alla olevan linkin kautta.

https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/valmistajan-vaaratilanneilmoitusmenettely/vaaratilanneilmoitus

Kotipetäjän terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaava henkilön nimi ja yhteystiedot: Vastuhenkilö Anniina Rauma, 040-6107395. Laiterekisteriä ja laitteiden huollon ylläpidosta vastaa ohjaaja Henna Kulmala.

8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELU JA KIRJAAMINEN

8.1 Salassapito

Palvelukoti Kotipetäjässä noudatetaan tarkasti salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta. Uuden työntekijän tai opiskelijan tullessa töihin Kotipetäjään, salassapito- ja vaitiolovelvollisuusso-
pimus tehdään kiireellisesti. Salassapitovelvollisuus ei pääty työsuhteen loputtua. Salassa-
pitosopimus säilytetään 10 vuotta työsuhteen päättymisestä. Myös yhteistyökumppaneita
muistutetaan salassapitovelvollisuudesta ja tarvittaessa kirjoitetaan heidänkin kanssansa
kirjallinen sopimus. Mikäli havaitaan salassapito- tai vaitiolovelvollisuuden rikkomista, se tu-
lee heti saattaa vastuuhenkilön tietoon.

8.2 Asiakastietojärjestelmä

Palvelukoti Kotipetäjässä on käytössä Hilikka -asiakastietojärjestelmä, jonne tehdään asia-
kaskirjaukset jokaisessa työvuoressa. Kotipetäjässä on laadittu erilliset kirjaamisohjeet,
jotka löytyvät perehdytyskansioista. Vastuuhenkilö seuraa kirjaamisen laatua ja tarvittaessa
ohjaa parempaan kirjaamiseen.

Kotipetäjän toimistossa lukollisessa huoneessa säilytetään myös asiakkaiden asiakirjoja,
heidän henkilökohtaisissa kansioissansa. Kun asiakas siirtyy Palvelukoti Kotipetäjästä esi-
merkiksi seuraavaan hoitopaikkaan, niin asiakas saa kaikki Kotipetäjässä kerätyt asiakirjat
halutessaan mukaan. Hilikka-asiakastietojärjestelmästä poistunut asiakas ulos kirjataan ja
tiedot hänestä tuhoutuvat. Tietojen tuhoaminen tapahtuu joka vuoden alussa, Hilmo-ilmoi-
tuksen vuoksi. Työntekijät näkevät kuitenkin vain hoitosuhteessa olevien asiakkaiden tiedot.
Uloskirjauksen yhteydessä asiakkaan kaikki Kotipetäjässä tuotettu tieto tulostuu paperille.
Tulostettu tieto toimitetaan asiakkaan kotikuntaan arkistointiin.

Kotipetäjässä on käytössä tietosuojajäteastia, johon laitetaan kaikki hävitettävät henkilötie-
toja sisältävät paperit. Toimistossa on pieni väliaikainen säilytysastia, josta jokainen työnte-
kijä huolehtii vuoron lopussa paperit isompaan tietosuojajäteastiaan.

Asiakkaan saapuessa Palvelukoti Kotipetäjään omaohjaaja tekee tietojenluovutuskaavak-
keen, missä käydään läpi, minne asiakas haluaa hänen tietojansa luovutettavan. Samalla

lomakkeella pyydämme asiakkaalta luvan kirjata hänestä tietoja asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa lomaketta voi asiakkaan pyynnöstä muuttaa. Lomakkeita on myös hyvä aika-ajoin tarkastella yhdessä asiakkaan ja omaohjaajan kanssa, ovatko ne ajan tasalla. Asiakkailla on laadittu selkokielineen tietosuoajatiedote, joka käydään uuden asiakkaan kanssa läpi, tiedote on kaikkien nähtävillä yhteisissä tiloissa ilmoitustaululla.

Palvelukoti Kotipetäjässä noudatetaan yleisiä tietoturvakäytäntöjä ja tehdään tietoturvasuus-, tietosuoja-, riskienhallinta-, ja asiakastietojen käsittelyn omavalvontatyötä aktiivisesti. Yritykselle on laadittu tietosuojaselosteet, seloste henkilötietojen käsittelytoimista, tietoturvan-, ja tietosuojan käsikirja henkilöstölle, sekä tietoturva-, ja tietosuojaohjeistus henkilökunnalle, nämä asiakirjat ovat osa uuden työntekijän perehdytystä. Tietoturva on myös oleellinen osa yrityksen riskienhallintasuunnitelmaa, joka päivitetään vuosittain. Henkilökunta suorittaa tietosuojakoulutuksen työsuhteen alkaessa, koulutus uusitaan kolmen vuoden välein.

Järjestelmien käytössä noudatetaan järjestelmätoimittajien ohjeistuksia ja tietoturvasuusohjeita. Palvelukoti Kotipetäjän tietosuojavastaavana toimii Anniina Rauma, joka vastaa yrityksen tietoturvasuunnitelman laatimisesta (työn alla) ja päivittämisestä, sekä ohjeistaa henkilökuntaa tietoturva-, ja tietosuoja-asioissa. Tietosuojavastaava laatii asiakkaille syksyn 2023 aikana uuden tietojenluovutuslomakkeen, jolla pyydetään suostumus TUV A-toimintakyky mittarin ja apteekin EASYMEDI-lääkettäilousjärjestelmän käyttöön, nämä ovat asiakastietojärjestelmän lisäksi ainoat järjestelmät, joissa käytämme asiakkaiden henkilötietoja.

Yritykselle on laadittu seuraavat asiakirjat liittyen tietuojaan ja tietoturvaan;

- Tietosuojaselosteet
- Tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka
- Riskienhallinnan suunnitelma
- Tietosuojaorganisaatio, roolit ja vastuut
- Tietosuoja- ja tietoturvapoiikkeamiin reagoiminen
- Henkilötietojen käsittelyohje
- Tietosuojan ja -turvan käsikirja henkilöstölle

8.3 Kirjaaminen

Kotipetäjässä on laadittu erilliset ohjeet kirjaamiselle, jotka löytyvät perehdytyskansiosta.

Kirjaamisohjeet:

”Kirjaaminen Hilikka -asiakastietojärjestelmään tekee asiakasprosessin ja asiakasta koskevan tiedon näkyväksi. Tiedon tallentaminen on välttämätöntä asiakkaiden arviointien, suunnitelmien ja päätösten tekemiseksi. Teemme tärkeitä päätöksiä liittyen asiakkaiden elämään, joten kirjausten täytyy olla niiden päätösten tukena. Kirjaamisella tuotetaan tietoa myös työn menetelmistä ja on apuna meidän työmme kehittämisessä. Kirjaaminen on yksi kiinteä osa meidän asiakastyötämme.

Jokaisella Palvelukoti Kotipetäjän työntekijällä on tärkeää ymmärtää sosiaalihuollon asiakaskirjalain (254/2015) sisältö. Lainsäädäntö velvoittaa kirjaamiseen ja ohjaa sitä mitä me kirjaamme. Kirjaaminen on jokaisen asiakkaan asiakastyöhön osallistuvan työntekijän vastuulla.

Kirjaamisen merkitykset;

- Asiakkaan ja työntekijän oikeusturva
- Työntekijän vaihtuessa asiakkaan asioiden eteneminen ja palveluiden turvaaminen
- Työn tulosten tarkasteleminen
- Asiakkaan kokonaistilanteen hahmottaminen ja jatkuvuus
- Palveluiden kehittäminen

Asiakkaan saapuessa Kotipetäjään pyydetään asiakkaalta kirjallinen lupa kirjata hänestä tietoa Hilikka -asiakastietojärjestelmään. Asiakkaalle kerrotaan mitä, minne, miksi me kirjaamme. Ohjaajat (omaohjaaja) kertoo asiakkaalle mahdollisimman monipuolisesti ja ymmärrettävästi mitä asioita kirjaamme Hilikkaan ja miksi. Asiakkaalle myös kerrotaan, että hän on oikeutettu lukemaan häntä koskevia kirjauksia ja tietoja Hilikka – asiakastietojärjestelmästä (tietojenluovutuspyyntö tietosuojavastaavalta). Tietojen luovutus –lomake on tärkeä täyttää ensi tilassa asiakkaan kanssa. Oma-ohjaajan on syytä käydä huolellisesti läpi, minne tietoja voi luovuttaa? kuka/ketkä ovat lähiomaisia? Mitä tietoja heille voi luovuttaa? Oma-ohjaaja hoitaa tiedonkulun muulle työryhmälle. Tieto tulee olla helposti löydettävissä.

MITEN me kirjaamme?

- Ympäri vuorokautinen palveluasuminen; kolme kertaa vuorokaudessa – aamuvuorossa, iltavuorossa ja yövuorossa.
- Yhteisöllinen asumispalvelu; vähintään kerran päivässä (aamu- ja/tai iltavuoron aikana/lopussa)
- Tuettu asuminen; vähintään suunniteltujen käyntimäärien mukaan. Joskus tukikäyntien kirjaamiset tapahtuvat viiveellä, joten kun kirjaat tukikäynnit myöhemmin; muista vaihtaa huomioon oikea päivämäärä!
- Jokainen asiakastyötä tekevä on velvoitettu kirjaamaan.
- Työvuorossa työntekijä kirjaa ne asiakkaat, kenen kanssa on työskennellyt sinä päivänä. Iltavuorolainen (ohjaaja joka on -21:15 vuorossa, tarkistaa iltavuorossa, että jokaisesta asiakkaasta on vähintään yksi-kaksi kirjallinen huomio päivän aikana).
- Kirjaaminen tulee tapahtua viipymättä! (kuitenkin 5 vuorokauden sisällä)
- Kirjaamiseen varattu aika: aamuvuoro klo 12–13 aikana, iltavuoro klo 20–21 aikana, yövuoro klo 06–07 aikana. Kirjaaminen voi tapahtua kuitenkin milloin vain työvuoron aikana. Suositeltavaa onkin, että heti asiakastyön jälkeen ohjaaja kirjaa asian. Tällöin se on tuoreessa muistissa ja kaikki oleellinen tulee varmemmin kirjattua.
- Kirjaamiset tulee olla selkokielellä. (Laki sosiaalihuollon asiakaskirjoista 6§, Hallintolaki 9§)
- Käytä kirjauksissa vain asiallista kieltä (lukijaa kunnioittava kielenkäyttö, faktoihin perustuvaa, huomioi kirjausten sävy, älä vähättele tai loukkaa)
- Älä kirjaa liian monimutkaisia lauseita, muista selkeys (pilkut, välilyönnit, pisteet ym. oikeissa paikassa selkeyttää kirjoitusta)
- Me kirjaamme asiakasta varten. Tulevaisuudessa asiakkaat seuraavat ja lukevat heitä koskevia kirjauksia entistä enemmän. Kun kirjoitat asiakkaalle, automaattisesti kirjoitat selkeästi ja juuri siitä mitä on tapahtunut.
- Asiakas voi olla mukana laatimassa hänestä kirjoitettuja huomioita tai hän voi itse laatia niitä tilanteen salliessa.
- Kirjaa aktiivimuodossa (ohjasin, kerroin, varasin... Kaisa-ohjaaja ohjannut..)
- Vältä kirjauksissa näitä;

- Laajat ja epäjohdonmukaiset tarinat
- Ammattislangi, tai kotipetäjän sisäinen “slangi”
- Lyhenteet
- Puhuttelu ja lempinimet
- Passiivimuodot
- Tekstin perusteella täytyy tietää, mikä oli kenenkin oma henkilökohtainen mielipide kirjattavasta asiasta
- Moraaliset kannanotot

MITÄ me kirjaamme?

- Kirjaa vain oleelliset tiedot. Muista, että kirjausten tulee pohjautua asiakassuunnitelmien tavoitteisiin. Suosi konkreettisia ja totuudenmukaisia kuvaksia asiakkaan tilanteesta. Muista asiakkaan tavoitteet ja palveluntarve, vastaako kirjauksesi näitä?
- Valitse huomiovalikosta huomiota vastaava kuvaus. Oikean huomion valinta on tärkeää, jotta myöhemmin tieto löytyy helpommin.
 - *Epäasiallinen kohtelu* – Mikäli asiakas käyttäytyy epäasiallisesti. Epäasiallinen kohtelu voi ilmetä useilla eri tavoilla kuten nimittelynä, epäasiallisena arvosteluna, vähättelynä, syrjimisena, huomioita jättämisenä, ahdisteluna tai fyysisen koskemattomuuden loukkaamisena.
 - *Lääkityspoikkeama* – Mikäli lääkityksessä tapahtuu virhe, mm. asiakas saa väärät lääkkeet, asiakas ei ota lääkkeitä, asiakas on ottanut liikaa lääkettä, lääkelista on väärä, lääkkeet eivät ole olleet lukkojen takana ym.
 - *Lääkityshuomio* - lääkitykseen liittyvät huomiot, esim. Injektoiden pistot. Mikäli asiakas saa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti eri aikaan lääkkeitä. Tarvittavat lääkkeet näkyvät myös lääkityshuomioina
 - *Lääkärinhuomio* - lääkärin tekemät linjaukset/muutokset/määräykset ym.
 - *Sosiaalinen huomio* - muun muassa, kun asioidaan esimerkiksi edunvalvonnan, sosiaalihuollon, sosiaalipalveluiden kanssa. Kela-asiat tai muut etuusasiat.
 - *Tapaturmahuomio* – Asiakkaan tapaturmat ja niiden läheltä piti -tilanteet

- *Terveystietohuomio* – Terveystilaan liittyvät huomiot, mittaukset, muutokset ym.
- *Yleishuomio* - päivittäishuomiot, joita ei voi laittaa muihin kategorioihin.
- *Yöhuomio* - klo 22-07 välinen aika. Yö-ohjaaja kirjaa, yleensä ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaista.

Yksikön huomiotyypit

- *Kiinteistöhuomio* – Kiinteistöön liittyvät huomiot.
 - *Laatupoikkeama* – Kotipetäjän toiminnassa tapahtuva laatupoikkeama
 - *Tiedonkulkupoikkeama* – Tiedonkulussa tapahtuvia haittatapahtuma tai läheltä piti -tilanne. Esimerkiksi kirjaamatta tai raportoimatta jääneet asiat, puutteelliset tiedot siirtotilanteissa, tietoliikenneyhteyksien häiriöt.
 - *Tietoturvapoikkeama* – Kotipetäjän tietoturvassa on tapahtunut poikkeama, esim. Järjestelmä jäänyt auki, toimiston ovi auki, salaamatta jääneet sähköpostit, sivullinen kuullut henkilötietoja sisältäviä tai muita salassa pidettäviä tietoja.
 - *Lääkityspoikkeama* – Mikäli lääkityksessä tapahtuu virhe. Tämä kirjataan yksikön huomioihin, mikäli asiakas ei ole tiedossa, esimerkiksi lattialta löytyy tabletti.
- Kirjausten täytyy olla oikeellisia ja perusteltuja. Työntekijän täytyy erottaa omat havainnot ja tulkinnat faktatiedosta. Eli vältetään omien mielipiteiden, tuntojen ja uskosten kirjaamista. Mikä on oleellista tietoa? Mitkä tiedot ja havainnot on syytä kirjata? Voit myös kysyä työtoveriltasi ennen kirjaamista, havainnoiko hän samalla tavoin asiakasta.
 - Työntekijä valitsee, minkälaista jälkeä jättää työstään. Työntekijän on hyvä tiedostaa vallankäytön mahdollisuus; kirjaaminen on valintojen tekemistä, mitä kirjaa ja mitä jättää kirjaamatta. Nämä valinnat vaikuttavat asiakirjojen laatuun.
 - Asiakkaan päivittäisiin huomioihin ei tule kirjata muiden asiakkaiden nimiä tai heidän salassa pidettäviä tietoja. Asiakkaan huomioihin ei myöskään kirjata kenenkään muiden, kuin ammattihenkilöstön nimiä.

Palvelukoti Kotipetäjässä jokaisella on oikeus olla osallinen omilla asioissaan. Asiakkailla on erityinen oikeus olla osallisena omaa elämäänsä koskevissa päätöksenteossa ja kirjaamisessa. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakas voi mahdollisuuksien mukaan olla mukana kirjaamassa hänestä tuotettua tietoa, varsinkin toteuttamissuunnitelmien tai muiden "isompien" asioiden kohdalla. Asiakkaalla on oikeus tarkastaa omat tietonsa ja vaatia tiedon korjaamista. Osallistuessaan kirjauksiin, asiakas tulee enemmän nähdyksi ja kuulluksi. Usein myös sovittujen asioiden kirjaaminen ja niiden tulostaminen asiakkaalle, voi hyödyttää asiakkaan eteenpäin menemistä. (huom. tietojenluovutuspyyntö)

Jatkossa kaikki asiakirjat ovat samanlaisia. Tutustu Sosmeta -Sosiaalihuollon asiakirjajärjestelmien ja metatietojen palveluun. Sieltä löytyy päivitettyt asiakirjamallit.

Yksityisyydensuoja;

- Kirjaukset tulee olla oikeellisia ja perusteltuja. Asiakkaan tilanne ja tilanteen ydin täytyy kirjata niin, että asia tulee helposti ja selvästi esille.
- Yksityisyydensuoja; asiakkaalla on oikeus vaikuttaa ja päättää itseään koskevien tietojen käsittelystä, ellei tätä oikeutta ole erikseen lainsäädännöllä rajoitettu.
- Perustuslaissa kielletään kotirauhan ja viestintäsalaisuuden rikkominen sekä toisen ihmisen yksityiselämää koskevien tiedon saattaminen lukuisten ihmisten saataville.

YHTEENVETO

Hyvän kirjaamisen peruseräpäätet:

- Asiakslähtöisyys
- Eettisesti kestävä kirjaamistapa
- Asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä kieli
- Kirjaamisen ajantasaisuus
- Kirjaamisen yhdenmukaisuus
- Tietosuojan ja tietoturvan merkityksen ymmärtäminen
- Tiedon hyödynnettävyys

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Kotipetäjän kehittämistarpeet 2023-2024;

Muutto Rovaniemelle keväällä 2023;

- Uusiin toimitiloihin tutustuminen ja uusien käytäntöjen sisäistäminen.
- Asiakaspakat lisääntyneet; asiakkaiden ja työntekijöiden kasvu tuo varmasti oman haasteensa koko talon ryhmädynamiikalle ja toimintatavoille. Seuraavan vuoden aikana kehitämme ja havainnoimme erityisen paljon arkipäivän toimintaa ja pohdimme yhdessä koko henkilöstön kanssa toimintatapojen kehittämistä. Esimerkiksi arvioimme lääkehoidon toteutuksen toimivuutta, asiakkaiden yhteisiä pelisääntöjä.
 - Toiminta siis kasvaa, mitä haasteita se tuo?
- Omaevalvontasuunnitelma päivitetään valviran uuden määräyksen mukaiseksi keväällä 2024

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Paikka ja päiväys: Rovaniemellä 13.10.2023

Allekirjoitus:

Tiina Hietakangas, Kotipetäjän vastuhenkilö