

# OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Kotikuntoutus Pönkkä

Mielenterveys- ja päihdepalvelut



## SISÄLTÖ

<a href="#">1 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA</a> .....	3
<a href="#">2 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT</a> .....	4
<a href="#">3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET</a> .....	5
<a href="#">4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO / RISKIENHALLINTA</a> .....	7
<a href="#">5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET</a> .....	12
<a href="#">6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA</a> .....	18
<a href="#">7 ASIAKASTURVALLISUUS</a> .....	22
<a href="#">8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN</a> .....	28
<a href="#">9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN</a> .....	30
<a href="#">10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA</a> .....	31

## 1 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyvät ja vahvistavat:

Kauhavalla 31.08.2022

---

Terhi Järvi  
Sosiaalipalvelujohtaja  
Kuntayhtymä kaksineuvoinen

---

Suvi Vaaranmaa  
Vastaava ohjaaja  
Aikuissosiaalityön mt- ja päihdepalvelut

## 2 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Nimi: Kuntayhtymä Kaksineuvoinen Y-tunnus: 2071277-7

### Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Kotikuntoutus Pönnkä

**Palvelumuoto;** asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujat

Esihenkilö: Suvi Vaaranmaa

Puhelin: 040-541 4051

Sähköposti: suvi.vaaranmaa@kaksineuvoinen.fi

### Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: Turvapalvelut, Safetor

**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Turvahälyttimet testataan kuukausittain, tarvittaessa ollaan yhteydessä palveluntuottajaan (jos laite ei toimi / laatukriteerit eivät täyty)

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Ei

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### Toiminta-ajatus

##### *Mikä on palvelun toiminta-ajatus?*

Kotikuntoutus on mielenterveys- ja päihdekuntoutujille suunnattua palvelua, joka toteutetaan kotikäynnein, tapaamisin sekä ryhmätoimintoina. Kontaktit ovat asiakkaalle maksuttomia.

Kotikuntoutuksessa tehdään ennaltaehkäisevää, tavoitteellista ja monialaista työtä asiakkaiden kuntoutumisen ja elämönhallinnan edistämiseksi laaditun asiakassuunnitelman mukaisesti. Tavoitteena on asiakkaan itsenäisen asumisen ja kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukeminen kuntouttavalla työotteella. Asiakkaan omaa toimintakykyä ylläpidetään ja vahvistetaan sekä tuetaan ottamaan käyttöön omia voimavaroja omassa arjessaan. Palvelua järjestetään määräaikaisena ja asiakkaan kuntoutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti.



Kotikuntoutusta järjestetään koko Kuntayhtymä Kaksineuvoisen alueella.

#### Arvot ja toimintaperiaatteet

Asiakkaita kohdataan ja kohdellaan siten, kuin toivoisimme itseämme kohdattavan ja kohdeltavan. Jokainen asiakas kohdataan ainutlaatuisena ja merkityksellisenä yksilönä. Kohtaaminen on lämmintä ja kunnioittavaa. Toimintamme on asiakaslähtöistä. Olemme asiakkaita varten. Myös yksilöllisyys, osallisuus, luotettavuus ja läsnäolo ovat tärkeitä arvojamme.

Lisäksi toimintaamme ohjaavat Kuntayhtymä Kaksineuvoisen yhteiset arvot:

1. **Asiakas ensin**
2. **Luottamuksen arvoinen**
3. **Työntekijää arvostava**

***Miten toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet näkyvät yksikön päivittäisessä toiminnassa?***

- Jokainen ihminen hyväksytään omana itsenään, ihminen kohdataan ihmisenä
- Asiakkaat kohdataan yksilöllisesti heidän omassa arjessaan, heidän kotonaan
- Asiakkaalle annetaan aikaa ja huomioidaan hänen tarpeet hänen omassa arjessaan
- Kotikäynnille varataan riittävän pitkä aika, jotta asiakas tulee kohdatuksi kokonaisvaltaisesti
- Asiakasta tuetaan ja kannustetaan tekemään ja toimimaan omien kykyjen, vahvuuksien ja voimavarojen mukaan
- Asiakasta tuetaan sosiaalisen verkoston ylläpitämiseen sekä osallisuuteen häntä kiinnostaviin / hänen toivomiin asioihin
- Asiakas on päävastuullinen häntä koskevissa päätöksentekotilanteissa. **Asiakas on toipumismatkinsa kuljettaja!**
- Ollaan aidosti läsnä ja luodaan asiakkaan ja ohjaajan välinen luottamussuhde
- Jokainen ihminen on yhtä tärkeä elämäntilanteestaan riippumatta!



#### 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO / RISKIENHALLINTA

Riskienhallinnan prosessi on omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

##### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

*Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:*

- Turvahälyttimet, menthol -sumut, turvallisuuskoulutukset
- Työterveyshuolto suorittaa työpaikkaselvitykset ja arvioi sen pohjalta työpaikan olosuhteita.
- Riskiarvioinnit tehdään vuosittain STM:n lomakkeiden mukaisesti (tapaturman vaara, psykososiaaliset kuormitustekijät, fyysinen kuormittuminen, kemialliset ja biologiset vaaratekijät, fysikaaliset vaaratekijät sekä hallintajärjestelmät ja toimintatavat). Jos jonkun riskin arvioidaan vaativan toimenpiteitä, sovitaan tehtävät, suorittajat, aikataulu ja seuranta.
- Turvapainikkeen käytöstä on ohjeistus, sekä painikkeiden toiminta tarkistetaan säännöllisesti.
- Uusien työntekijöiden / sijaisten perehdyttäminen turvallisuusasioihin on ensiarvoisen tärkeää.
- Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan HaiPro - järjestelmään. Tapahtumat käsitellään yhdessä tiimillä ja mietitään tilanteen ennaltaehkäisyä jatkossa.
- Työntekijöiden koulutus ja työpaikan turvaohjeet ovat ensisijaisia keinoja vaara- ja uhkatilanteisiin varautumisessa.
- Kuntayhtymässä on laadittu ohjeet koskien työtapaturmia, ergonomiaa, uhka- ja väkivaltatilanteita sekä yksintyöskentelyä. Myös sisäisestä valvonnasta on ohjeistus.
- Yksikköön tulostetun omavalvontasuunnitelman liitteenä on toimintaohje sosiaalihuoltolain mukaisesta henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta. Ohjeistus kerrataan vähintään vuosittain.

**Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

<b>PALVELUUN LIITTYVÄT RISKIT</b>	
<b>PALVELUUN LIITTYVÄT RISKIT</b>	Asiakas kokee saavansa huonoa asiakaspalvelua tai kohtaavansa epäasiallista kohtelua.
<b>KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI JA RAPORTOINTI-MENETTELY</b>	Asiakastyön lähtökohtana on asiakkaan arvostava kohtaaminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus Säännölliset tiimipalaverit Riskiarvioinnit Asiakaspalaute tai muistutus > saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä HaiPro / tiedotus esihenkilölle
<b>TILOIHIN JA TOIMINTAYMPÄRISTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT</b>	
<b>TILOIHIN JA TOIMINTAYMPÄRISTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT</b>	Mahdollisia tapahtumia ovat kotikäynneillä kompastuminen, liukastuminen, palovammat, viiltohaavat jne. Riskit liikenteessä autolla kulkiessa. Ulkopuolinen uhka.
<b>KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI JA RAPORTOINTI-MENETTELY</b>	Ympäristön tarkkailu ja poikkeamiin reagoiminen. Rauhallisuus kotikäynneillä. Hyvät, tukevat, asianmukaiset kengät. Huolellisuus ja tarkkaavaisuus liikenteessä, riittävän ajan varaaminen. Talvisin riittävä lämmitys ja ikkunoiden sulatus ennen liikkeelle lähtöä. Ympäristön tarkkailu kotikäynneillä. Turvavarustus.
<b>LAITTEISIIN LIITTYVÄT RISKIT</b>	
<b>LAITTEISIIN LIITTYVÄT RISKIT</b>	Käytettävät laitteet ovat lähinnä asiakkaiden kotona olevia.
<b>KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI JA RAPORTOINTI-MENETTELY</b>	Noudatetaan laitteiden käytössä ohjeita ja ollaan huolellisia. ATK -laitteiden osalta ollaan yhteydessä IT -tukeen.
<b>ASIAKKAAN AIHEUTTAMAT RISKIT</b>	
<b>ASIAKKAAN AIHEUTTAMAT RISKIT</b>	Uhka - / väkivaltilanteet tai loukkaava puhe, jos asiakkaan vointi on huono. Tartuntataudit. Päihtymystila.
<b>KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI JA</b>	Asiakkaiden voinnin seuranta, tarvittaessa puuttuminen. Huolellinen perehtyminen turvallisuusohjeistuksiin ja niiden noudattaminen.



<b>RAPORTOINTI-MENETTELY</b>	Henkilökunnan riittävä osaaminen esim. haastavasti käyttäytyvän asiakkaan kohtaamiseen. Turvahälytin (säännölliset testaukset), Menthol -sumu, turvaetäisyydet, ei provosointia. Jos asiakas on päihtynyt, kotikäynnin ajankohtaa siirretään. Huolehditaan kuitenkin asiakkaan turvallisuudesta. Jos asiakas on sairaana, hänen tulisi ilmoittaa siitä työntekijälle kotikäynnin siirtämiseksi. Suojainten käyttö ohjeistuksien mukaisesti. Suojaetäisyydet. Huolellinen käsihygienia. HaiPro, tiedotus esihenkilölle
<b>TIETOSUOJA JA TIETOTURVARISKIT</b>	
<b>TIETOSUOJAAN JA -TURVAAN LIITTYVÄT RISKIT</b>	Salassa pidettäviä tietoja päätyy ulkopuolisten tietoon.
<b>KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI JA RAPORTOINTI-MENETTELY</b>	Perehdytys, työohjeet, henkilökohtaiset tunnukset, tietosuoja - ja tietoturvaohjeiden noudattaminen. Asiakastiedot säilytetään lukkokaapissa. Ilmoitustauluilla / muulla näkyvällä paikalla ei saa olla asiakkaiden tietoja. Tuhottavat asiakirjat hävitetään asianmukaisesti. Vanhojen asiakkaiden asiakastietojen arkistointi asianmukaisesti. Huolellisuus asiakirjojen käsittelyssä ja viestinnässä. HaiPro, tiedotus It -tukeen.
<b>HENKILÖSTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT</b>	
<b>HENKILÖSTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT</b>	Psykososiaalinen kuormittuminen. Yksintyöskentely. Uhkatilanteet. Työasennot lähinnä päätetyöskentelyssä.
<b>KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI JA RAPORTOINTI-MENETTELY</b>	Kuormittavien tilanteiden purkaminen esihenkilön ja tiimin kanssa. Tiimipalaverit, työterveyshuolto, työnohjaus. Työtehtävien priorisointi, henkilökunnalla on mahdollisuus vaikuttaa osaltaan oman työnsä järjestämiseen / päivien kulkuun / tauotukseen. Huolellinen suunnittelu. Turvallisuudesta huolehtiminen kotikäynneillä: turvahälytin, menthol-sumu, turvaetäisyys, oma sijoittuminen asiakkaaseen nähden, ei provosointia, asiakkaan ja ympäristön havainnointi, tarvittaessa kotikäynti työkaverin kanssa. Turvapainikkeen säännöllinen testaus. Työntekijän on ilmoitettava kulloinenkin kotikäyntipaikka työkaverille. Luottamuksellinen ja avoin työilmapiiri. Kirjaamisasentoon huomion kiinnittäminen, tarvittaessa fysioterapeutin konsultaatio. Yhteys esihenkilöön / työterveyteen.

## Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

*Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?*

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit pikimmiten niitä huomattuaan. Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esihenkilölleen. Vaaratapahtumista ja läheltä piti tilanteista työntekijät tekevät ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta. Riskiarviointit tehdään tiimityönä, joten siinä voidaan jo yhdessä pohtia mahdollisia riskejä ja niihin liittyviä ajatuksia.

**Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus:** Ilmoitus tulee tehdä välittömästi yksikköön tulostetun omavalvontasuunnitelman liitteenä olevalla lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, joka kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi.

## Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

*Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?*

Henkilökunta keskustelee havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista, läheltä piti tilanteista ja kriittisistä työvaiheista työyhteisön tiimipalaverissa vähintään kerran kuussa. Mikäli riskitilanne uhkaa asiakkaan tai työntekijän turvallisuutta tai terveyttä, tilanteeseen puututaan/reagoidaan välittömästi.

Työyksikössä on käytössä HaiPro-järjestelmä, johon haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan. HaiPro-ilmoitukset käsitellään tiimipalaverissa säännöllisin väliajoin, tapauksesta riippuen tilanne voidaan käsitellä myös heti sen tapahduttua. Tapahtumista ja tilanteista järjestetään tarvittaessa purkukeskustelu / otetaan yhteys työterveyshuoltoon.

Poikkeamaa käsiteltäessä pohditaan tapahtuneeseen johtaneet syyt sekä mahdollinen ennaltaehkäisy / tarvittavat toimenpiteet. Tarvittavien toimenpiteiden osalta laaditaan työnjako ja aikataulu sekä sovitaan seurannasta.

Jos haittatapahtumat / läheltä piti tilanteet liittyvät asiakkaaseen, tehdään siitä luonnollisesti raportointi myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin.

Epäkohtia pyritään ennaltaehkäisemään huolellisella riskiarvioinnilla ja varautumisella. Epäkohtien ilmaannuttua on tärkeä pohtia tilanteeseen johtaneita syitä sekä miettiä korjaavia toimenpiteitä jatkoon kannalta. Pyritään estämään samojen epäkohtien uudelleen ilmaantuminen. Reagointi on avointa ja ratkaisukeskeistä.

### **Korjaavat toimenpiteet**

*Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:*

Korjaavat toimenpiteet / ennaltaehkäisevä näkökulma kirjataan käsittelyn jälkeen HaiPro -lomakkeelle esihenkilön toimesta. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden määrää seurataan. Toimenpiteiden riittävyyden seurantaan valvotaan arjessa henkilökunnan toimesta ja saman poikkeaman uusiutuminen / uusiutumattomuus kertoo myös tehtyjen toimenpiteiden tehokkuudesta ja riittävyydestä.

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

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

Muutokset käydään läpi henkilökunnan kanssa. Myös sähköposti, päivittäiset keskustelut sekä puhelut toimivat tiedotusvälineinä.

Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu tapaamisten yhteydessä, puhelimitse tai jakamalla erillinen tiedote. Läheisiä informoidaan soittamalla, sähköpostitse tai kirjeitse.

Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

Kuntayhtymässä muutoksista tiedotetaan henkilöstötiedotteissa, sähköposteissa, intrasivuilla, nettisivuilla, tiedotustilaisuuksissa, henkilöstöinfoissa sekä esihenkilötyön kautta.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelutarpeen arviointi



*Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?*

- Uudet asiakkaat ohjautuvat Kotikuntoutus Pönkkään sosiaalityöntekijän tekemän palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Lähetettä ei tarvita, vaan asiakkaan palveluiden ja kuntoutuksen tarve arvioidaan yksilöllisesti.
- Kotikuntoutus Pönkässä käytössä olevia mittareita ovat esim. MMSE-testilomake ja BDI-testi sekä Arjen askareet -tuentarvearviointi. Arviointia tehdään myös asiakastapaamisissa keskustelun ja havainnoinnin keinoin. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Arviointi sisältää kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet: fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen.

*Miten asiakas ja/ tai hänen läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?*

Asiakas osallistuu aina häntä koskevaan päätöksentekoon ja hän on mukana palvelutarpeen arvioinnissa. Läheiset ovat tervetulleita mukaan asiakkaan niin halutessa.

### Hoito- ja palvelusuunnitelma

*Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?*

Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä pohditaan palvelun sopivuutta sekä tarkoituksenmukaisuutta asiakkaalle. Toiminnalle määritellään päätavoitteet, tapaamisten tiheys sekä kotikuntoutuksen kesto.

Asiakkaan kanssa laaditaan yhdessä kuntoutumissuunnitelma, jonka perustaksi asiakkaan kognitiiviset, psyykkiset, sosiaaliset ja fyysiset voimavarat sekä tottumukset, mieltymykset, toiveet ja tavoitteet kartoitetaan ja arvioidaan vuorovaikutuksellisesti. Tietoa kerätään haastattelemalla ja havainnoimalla asiakasta. Yhteistyössä voidaan hyödyntää myös erilaisia mittareita ja lomakkeita. **Tärkeimmässä osassa ovat asiakkaan omat toiveet, tavoitteet ja haaveet elämässä.**

Arjen toiminnoissa havainnoidaan toimintakykyä ja käyttäytymistä. Toimintakykyarviota tehdään mm. liittyen hygienianhoitoon, pukeutumiseen, lääkehoitoon, sosiaalisiin taitoihin, itseohjautuvuuteen / aloittekykyyn, mielenkiinnon kohteisiin / harrastetoimintaan, kognitiivisiin taitoihin, kodinhoidollisiin tehtäviin ja vuorokausirytmiiin. Asiakkaan luvalla voidaan tietoa kerätä myös läheisiltä sekä muilta hoitoverkostoon kuuluvilta tahoilta sekä kertyneistä dokumenteista (sairauskertomukset, toimintakyky- ja muut mittarit). Tavoitteiden saavuttamista seurataan palvelun edetessä yhdessä asiakkaan kanssa. Kotikuntoutus on määrääkaista.

*Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?*

Asiakkaan kanssa yhdessä tehdään sekä palveluntarpeen arviointia, että kuntoutumissuunnittelua. Asiakas on aktiivinen toimija ja hänen osallisuuttansa vahvistetaan ja tuetaan omaan elämäänsä liittyvissä asioissa. Asiakkaalle kerrotaan eri palveluvaihtoehtoista ja mahdollisuuksista. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja päätöksiä kunnioitetaan. Kuntoutuminen on asiakaslähtöistä.

*Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?*

Kotikuntoutuksen työntekijä laatii suunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa ja suunnitelmaan palataan useasti palvelun aikana. Suunnitelma on tärkein työkalu asiakaslähtöisen, tavoitteellisen ja kokonaisvaltaisen kuntoutuksen toteutumisessa. Pääsääntöisesti yksi ja sama työntekijä työskentelee asiakkaan kanssa koko kotikuntoutusjakson ajan. Myös päivittäiskirjauksia peilataan suunnitelman tavoitteisiin ja käytännön toteutukseen / keinoihin.

## Asiakkaan kohtelu

### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

*Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?*

- Toiminta pohjautuu vapaaehtoisuuteen. Toiveet ja tarpeet määritellään yksilöllisesti. Asiakkaiden yksilöllisiin palvelutarpeisiin vastataan monimuotoisilla ja joustavilla palveluilla.
- Asiakkaan mielipidettä kuunnellaan ja arvostetaan, tarvittaessa toimintaa myös räätälöidään asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.
- Toimintaa toteutetaan asiakaslähtöisesti sekä tuetaan asiakkaan osallisuutta. Asiakkaita rohkaistaan kertomaan omia mielipiteitä ja toiveita toiminnan sisällöstä sekä tuen tarpeistaan, toiveistaan ja haaveistaan. Asiakas osallistuu oman kuntoutumissuunnitelmansa laadintaan ja tekee päätöksiä omaan elämäänsä liittyvissä asioissa. **Asiakas on oman elämänsä asiantuntija.**
- Asiakkaat asuvat kotonaan ja tapaamiset sovitaan asiakkaan elämänrytmiin sovitellen. Asiakas määrittelee myös lähtökohtaisesti itse kuntoutumisensa osatavoitteet.



*Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?*

Kotikuntoutus Pölkässä ei käytetä rajoittamistoimenpiteitä. Toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen. Asiakkaan aktiivista osallistumista omaan elämäänsä liittyvissä asioissa tuetaan ja vahvistetaan, jotta elämä on asiakkaan näköistä sekä hänelle mielekästä.

### Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Kaikkia asiakkaita kohdellaan asiallisesti, ystävällisesti ja kunnioittavasti itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Lähtökohtana on asiakkaiden arvostava, tasavertainen ja oikeudenmukainen kohtelu. Kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä esihenkilölleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Se ei ole missään tapauksessa sallittua ja siihen puututaan välittömästi esihenkilön toimesta. Tilanne käsitellään asianomaisten kanssa pikimmiten. Sosiaaliamiehen yhteystiedot löytyvät sekä tästä suunnitelmasta, että Kuntayhtymä Kaksineuvoisen www -sivuilta. Asiakkailla on oikeus tarvittaessa myös muistutuksen tekemiseen. Henkilökunnalle tiedotetaan säännöllisin väliajoin sosiaalihuoltolain mukaisesta henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta. Ky Kaksineuvoinen on laatinut asiasta toimintaohjeen, joka on yksikköön tulostetun OVS:n liitteenä.

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

Tilanne käsitellään viipymättä asianomaisten kanssa kokonaisvaltaisesti. Läheiset saavat tulla mukaan, jos asiakas antaa siihen luvan. Asiakkaalta pyydetään anteeksi ja pahoitellaan tilannetta. Esihenkilö toimii asian selvittelijänä. Sovitaan yhteistuumin tarvittavista muutoksista / korjauksista asioiden tai kohtelun parantamiseksi.

## **Asiakkaan osallisuus**

### **Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

*Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?*

Asiakaspalaute on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautetta voi antaa suullisesti tapaamisissa, soittamalla työntekijälle tai esihenkilölle, kirjallisesti postitse sekä sähköpostitse. Myös Ky Kaksineuvoisen nettisivuilla on asiakaspalautelomake. Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti.

Pyrimme pitämään avoimen ja turvallisen ilmapiirin, jotta palautteen antaminen ja omien mielipiteiden kertominen olisi helppoa. Asiakkaiden palautteet otetaan avoimesti vastaan ja niihin pyritään aina vastaamaan.

*Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?*

Asiakaspalautteella on merkittävä vaikutus toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen. Asiakkaiden toiveet ja tarpeet ovat etusijalla. Toiminta on asiakaslähtöistä. Palautteet huomioidaan sekä reaaliaikaisesti, että tulevien vuosien toimintasuunnitelmissa. Laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Palautetietoa käytetään myös henkilöstön koulutustarpeita arvioitaessa.

Palautteet käydään aina läpi henkilöstön kanssa. Myös tyytyväisyyskyselyjen tulokset käsitellään koko henkilöstön kanssa. Yksikön esihenkilö vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä sekä toiminnan kehittämisestä niiden perusteella. Tehtyjä toimenpiteitä sekä niiden vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisesti.

## Asiakkaan oikeusturva

*Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?*

Asiat käsitellään mahdollisimman pian henkilökunnan kanssa. Asia käsitellään monipuolisesti eri näkökulmista katsottuna ja pohditaan tilanteeseen johtaneet syyt. Laaditaan tarvittaessa toimenpideluettelo ja korjaavat toimenpiteet tehtävänjakoineen ja aikatauluineen. Informoidaan asioista myös tarvittavia tahoja. Muistutuksista annetaan kirjallinen vastine.



Jos asiakas on jostain syystä tyytymätön saamaansa palveluun, on asia ensisijaisesti keskusteltava yksikön esihenkilön kanssa. Tässä keskustelussa pyritään ratkaisuun ja mahdollinen todettu epäkohta korjataan.

## Muistutus

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutuksen vastaanottaja käsittelee asian ja antaa kirjallisen vastauksen, josta käy ilmi mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten ratkaistu.

Muistutuksen vastaanottaja

**Sosiaalipalveluiden johtaja, Kuntayhtymä Kaksineuvoinen**

*Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: yksi kuukausi*

## Sosiaaliasiamies

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita ja työntekijöitä asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä koskien sosiaalipalveluiden yksiköitä (esim. palvelukoteja) sekä avustaa asiakasta tarvittaessa muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen (hallintokantelu ja muutoksenhaut päätöksiin) käytössä.

## Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot

P. 040 830 2020

Suorat puhelinajat ti klo 12-13 ja ke klo 8.30-10.

Puhelinnumerossa on käytössä vastaaja, johon voit jättää soittopyynnön takaisinsoittoa varten. Soittopyynnön voit jättää 24/7.

[sosiaaliasiamies@seamk.fi](mailto:sosiaaliasiamies@seamk.fi)



## Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

### Kuluttajaneuvojan tehtävät:

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

1. Ota aina ensin yhteyttä yritykseen, jonka kanssa olet tehnyt kaupat. Tee reklamaatio mahdollisimman pian virheen havaitsemisesta ja pyri neuvottelemaan sopivasta hyvityksestä. Vaatimus kannattaa tehdä kirjallisesti.

2. Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa

## Yhteydenotto kuluttajaneuvontaan

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9-12, to 12-15). Puhelinpalveluun kannattaa jättää soittopyyntö, jolloin sinun ei tarvitse jäädä jonottamaan, vaan neuvoja soittaa takaisin. Puheluihin vastataan soittojärjestyksessä, joten neuvojan takaisinsoitto voi tulla nopeastikin. Soittopyyntöä ei ole mahdollista jättää salaisesta numerosta soittaessa. Otathan asiaan liittyvät paperit valmiiksi esille, kun soitat kuluttajaneuvontaan.

Jos asiiasi on jo käsittelyssä kuluttajaneuvonnassa ja olet saanut neuvojan suorat yhteystiedot, saat nopeimmin vastauksen kysymykseesi ottamalla yhteyttä suoraan asian käsittelijään puhelimitse tai sähköpostilla.

Voit asioida kuluttajaneuvonnan kanssa myös sähköisesti yhteydenottolomakkeella.

Neuvoja vastaa yhteydenottoon puhelimitse tai sähköpostilla viimeistään viiden työpäivän kuluessa. Vastauksen saat pääsääntöisesti puhelimitse. Soitto tulee 029-alkuisesta numerosta tai soittajana saattaa näkyä "tuntematon numero".

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta



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

Jokaiselle asiakkaalle tehdään yksilöllinen kuntoutumissuunnitelma, jossa käsitellään asiakkaan voimavarat, haasteet, tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Myös asiakkaan tavat, tottumukset, kokemukset, sekä harrastukset ja mielenkiinnon kohteet kartoitetaan. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitämiseen ja edistämiseen, sekä asiakkaan näköiseen, mahdollisimman hyvään elämään. **Koti on tärkeä paikka ja asiakkaalla on vapaus elää omalla tavallaan ja olla siellä arvostettu.**

Kuntoutus perustuu toimintakykyä ja kuntoutumista edistävään työotteeseen. Tavoitteena on asiakkaan toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen sekä sairauksien hyvä hallinta. Toiminta on tavoitteellista ja sitä arvioidaan säännöllisesti.

Mm. alla olevien toimien avulla edistetään ja tuetaan asiakkaan osallisuutta sekä fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä.

- Voimien seuranta ja tarvittaessa nopea reagointi
- Sairausten hallintakeinojen vahvistaminen
- Lääkehoitoon tukeminen ja tiedon antaminen
- Tukeminen terveelliseen ja monipuoliseen ruokavalioon sekä säännölliseen ruokarytmiin
- Hygienian hoitoon ohjaaminen
- Arjen askareiden opettelu / niissä tukeminen ja ohjaaminen
- Asiakkaan voimavarojen vahvistaminen ja käyttöön ottamisen tukeminen
- Asiakkailta on lisäksi mahdollisuus osallistua päivätoiminta MieliPaikan ryhmiin
- Tuetaan asiakkaan henkilökohtaisia harrastuksia ja mielenkiinnon kohteita sekä sosiaalisia suhteita
- Tuetaan arkiliikuntaan, hyötyliikuntaan / liikutaan yhdessä

- Aivotreenien tekeminen yhdessä / niihin ohjaaminen / käyttöön ottaminen
- Ajan antaminen asiakkaille, läsnä oleminen, kuunteleminen ja turvallisuuden luominen
- Mielekkyyden luominen arkeen
- Asiakkaiden mielipiteitä ja toiveita kuunnellaan, tuetaan osallisuutta oman elämän valintoihin ja päätöksiin sekä toiveisiin ja haaveisiin - itselle mielekkääseen elämään.

#### *Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:*

Asiakkaita tuetaan liikunnalliseen elämään ja hyötyliikuntaan. Korostetaan fyysisen kunnon ylläpidon tärkeyttä hyvinvoinnin ja toimintakyvyn kannalta. Voidaan myös liikkua yhdessä. Kotikuntoutuksen asiakkaat voivat halutessaan osallistua päivätoiminnan ryhmiin, joissa aiheita voivat olla esim. liikunta, elämänhallinta, luovuus, musiikki, vierailut, vierailijat, rentoutus, keskustelu tai käsityöt. Ryhmän kanssa voidaan käydä myös kulttuuritapahtumissa, elokuvissa, kuntosalilla, joukkuepelejä pelaamassa, retkillä jne. Yhteistyötä voidaan tehdä myös kansalaisopiston ja liikuntatoimen kanssa.



Asiakkaat voivat saada käyttöönsä Kaiku -kortin harrastus- ja kulttuuritoimintaa tukemaan. Asiakkaiden yksilöllisiä toiveita tuetaan ja kannustetaan toteuttamaan niitä. Työntekijä voi toimia tukihenkilönä uuden harrastuksen aloituksessa tai kulttuuritoimintaan ohjaamisessa.

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

Asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan toiminnan yhteydessä. Kuntoutumissuunnitelma on aktiivinen työkalu kotikuntoutuksen prosessissa. Tarvittaessa suunnitelmaa täydennetään.

Tavoitteiden toteutumista seurataan yhdessä asiakkaan kanssa. Tarvittaessa tapaamistiheyttä voidaan muuttaa paremmin tarpeita vastaavaksi asiakaslähtöisesti. Myös sosiaalityöntekijän kanssa järjestetään yhteinen arviointipalaveri ennalta sovitusti. Samalla arvioidaan palvelun jatkoa sekä tarkoituksenmukaisuutta.

## **Ravitsemus**

### *Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?*

Kotikuntoutus Pölkässä ei järjestetä ruokahuoltoa. Työntekijä voi ohjata ja opastaa tarvittaessa asiakkaan oman ruokahuollon järjestämisessä. Ruokaa voidaan tehdä myös yhdessä asiakkaan kanssa.

### *Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?*

Asiakas huolehtii itse erityisruokavaliostaan. Työntekijä ohjaa tarvittaessa.

### *Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?*

Asiakkaita tuetaan monipuoliseen ja ravitsevaan, mielen hyvinvointia tukevaan ateriointiin, oikeisiin annoskokoihin ja ravitsemussuositusten mukaisiin valintoihin.

Tapaamisten yhteydessä seuranta voidaan tehdä haastattelemalla ja havainnoimalla. Tarvittaessa voidaan tehdä painonseuranta / mitata kehonkoostumusarvoja.

## **Hygieniäkäytännöt**

### *Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?*

Kotikuntoutus Pölkän asiakkaat asuvat omassa kodissaan. Tarvittaessa työntekijä ohjaa ja opastaa henkilöhygieniaan ja / tai kodinhoidollisiin tehtäviin liittyvissä asioissa.

### *Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?*

Tartuntatautiin ehkäisemiseksi Kotikuntoutus Pölkässä toteutetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita. Korona-ohjeistus ja riskienarviointi on laadittu erikseen. Hyvää käsihygieniaa korostetaan aina. Pyritään toimimaan siten, että estetään mikrobin siirtyminen työntekijöistä asiakkaisiin, asiakkaista työntekijöihin ja asiakkaasta työntekijän välityksellä toisiin asiakkaisiin. Käytössä on kasvomaskeja, käsidesiä ja tarvittaessa suojakäsineitä / muita suojavälineitä.

Jos asiakas on sairaana, tulisi hänen perua tapaaminen työntekijän kanssa.

### *Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?*

Kotikuntoutus Pölkässä ei ole siivous- / pyykkihuoltoa. Asiakkaan kotona työntekijä tukee ja ohjaa tarvittaessa kodinhoidollisissa tehtävissä tai asiakasta voidaan auttaa järjestämään tarvittavat siivouspalvelut.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

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

Kotikuntoutus Pölkän henkilökunnalla on tietämys alueen palveluista ja siitä, miten asiakkaiden kokonaisvaltainen hoito järjestetään. Asiakkaiden vointia seurataan tapaamisten yhteydessä. Henkilökunnalla on valmius antaa ensiapua ja ohjata asiakas jatkohoitoon. Henkilökunta osallistuu EA -koulutukseen kolmen vuoden välein.

#### *Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?*

Asiakkaita tuetaan oman terveyden / sairauksien hoitamiseen ohjaustyön keinoin. Asiakkaiden osallisuutta ja arjen sujuvuutta, terveellisiä elämäntapoja (mm. liikunta, vuorokausirytmii, hyvä uni, mielekäs tekeminen, sosiaalinen verkosto) sekä päihtettömyyttä tuetaan. Vointia seurataan tapaamisten yhteydessä. Henkilökunta reagoi herkästi asiakkaiden voinnin muutoksiin.

Asiakkaita tuetaan oman terveyden / sairauksien hoitamiseen ohjaustyön keinoin. Asiakkaille suositellaan säännöllisiä vuosikontrolleja lääkärin vo:lla, jolloin on hyvä tehdä tarvittaessa myös lääkehoidon arviointia. Pyritään huolehtimaan myös siitä, että asiakas käy säännöllisesti hänelle määrätyissä laboratoriotesteissä sekä suun terveydenhuollossa. Tarvittaessa ohjaamme asiakkaan myös esim. diabeteshoitajalle. Myös RR- mittaukset ovat terveyden seurannan ja edistämisen keinoja.

#### *Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?*

Kotikuntoutus Pölkä ei varsinaisesti vastaa asiakkaiden terveyden- / sairaanhoidosta, mutta asiakkaan vointia seurataan, asiakas ohjataan tarvittaessa eteenpäin ja ollaan tukena. Asiakkailta on erikseen terveyden- / sairaanhoidolliset kontaktit.

### **Lääkehoito**

Kotikuntoutus Pölkässä ei toteuteta lääkehoitoa.

## Monialainen yhteistyö

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

Asiakkaan palveluissa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asiakkaan palveluiden suunnittelupalavereihin kutsutaan mukaan tarvittavat tahot, jolloin tiedonkulku on reaaliaikaista.

Yhteistyötä tehdään mm. sosiaalitoimen, edunvalvojien, muiden hoitotahojen (psykiatrinen poliklinikka), päivätoiminnan, hyvinvointiaseman, sairaalan sekä oppilaitosten kanssa. Pääasiallisesti kommunikoidaan tapaamisissa ja / tai puhelimitse.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

*Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?*

Henkilökunta saa turvallisuuteen / paloturvallisuuteen liittyvää koulutusta säännöllisesti. Kotikuntoutus Pölkässä on koulutettu ja ammattitaitoinen henkilökunta, joka tuntee ja tietää mielenterveys- ja päihdetyöhön liittyvät erityispiirteet ja riskit. Henkilökunta käy myös täydennyskoulutuksissa. Vartiointi- ja turvapalvelua on saatavilla Safetor Oy:lta. Työntekijöiden puhelimeen on merkitty nimellä AAA Vartija päivystävän vartijan puhelinnumero, jotta se on ensimmäisenä nimiluettelossa ja se on helppo siitä tarvittaessa löytää. Käytössä on myös turvahälyttimet puheyhteydellä sekä menthol -sumut. Näitä on kuljetettava mukanaan. Turvapainikkeet testataan vähintään kuukausittain työntekijöiden toimesta.



Riskiarviointit tehdään STM:n lomakkeiden mukaisesti vuosittain tai muuten oleellisten muutosten yhteydessä. Riskejä pyritään ennaltaehkäisemään ja minimoimaan huolellisella suunnittelulla.

Turvallisuusasioita kerrataan henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa vuosittain 112 -päivän aikoihin.

Asiakkaan turvallisuutta uhkaavien tekijöiden tunnistaminen ja tilanteisiin reagoiminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Pyrimme huomioimaan ja tunnistamaan asiakkaan asuinympäristöön liittyvät mahdolliset turvallisuusriskit sekä reagoimaan asian vaatimalla tavalla.

YHTEISTYÖ TURVALLISUUDESTA VASTAAVIEN VIRANOMAISTEN JA TOIMIJOIDEN KANSSA	
Palo- ja pelastus- turvallisuus	Jokainen työntekijä on ilmoitusvelvollinen palo- tai muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaiselle. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä poliisin kanssa.
Ensiapu	Kiireellisissä, äkillistä sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa asiakas ohjataan päivystykseen. Tarvittaessa soitetään hätäkeskukseen.
Terveystarkastus	Asiakkaita ohjataan säännöllisiin terveystarkastuksiin lääkärin vastaanotolle tai suun terveydenhoitoon. Asiakasta opastetaan tarvittaessa ajanvarausasioissa ja käynnin sisältöön liittyvissä asioissa.
Edunvalvonta	Työntekijä voi tehdä ilmoituksen asiakkaan edunvalvonnan tarpeen arvioimista varten.

## Henkilöstö

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

*Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?*

Kotikuntoutus Pölkässä työskentelee täysiaikaisesti yksi lähihoitaja. Tarvittaessa kotikäyntejä voivat tehdä myös MieliPaikan ohjaajat.

Vastaava ohjaaja / esihenkilö toimii kotikuntoutus Pölkän lisäksi esihenkilönä myös mielenterveysasiakkaiden ryhmäkoti Kangastuksessa sekä tukiasumisessa ja Päivätoiminta MieliPaikassa.



*Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?*

Lyhytaikaisiin sijaisuuksiin ei pääsääntöisesti hankita sijaista, vaan toimintaa järjestellään tarvittaessa väliaikaisesti uudelleen / suunnitelmia muutetaan tilanteeseen sopivaksi. Pidempiaikaisiin sijaisuuksiin hankitaan sijainen.

### *Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?*

Kotikuntoutus Pölkässä pyritään panostamaan toiminnan huolelliseen suunnitteluun, jotta hallittavuus ja ennakoitavuus säilyvät. Tilanteiden purkua voidaan tehdä tarvittaessa välittömästi. Työntekijöillä on mahdollisuus työnohjaukseen, myös työterveyshuolto ja ePassi ovat käytössä. Tiimipalavereita pidetään säännöllisesti, samoin kehityskeskusteluja. Myös esimiehen tuki on lähellä.

Lomasuunnittelussa huomioidaan riittävän pitkät palautumisjaksot. Henkilökunnan osaamista ja koulutustarvetta arvioidaan säännöllisesti. Tyytyväisyyskyselyt henkilöstölle tehdään vuosittain Ky Kaksineuvoisen toimesta.

Varhaisen välittämisen keinoilla haastavissa tilanteissa voidaan työntekijää tukea varhaisessa vaiheessa. Kuntayhtymällä toteutetaan palvelevan johtamisen kulttuuria.

Kuntayhtymässä on laadittu toimintaohjeet koskien psykososiaalista kuormitusta, syrjintää sekä epätasa-arvoista kohtelua.

Työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys.

### *Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilötyöhön riittävästi aikaa?*

Toiminnan vuosikello ohjaa suunnitelmallisesti esihenkilön tehtäviä. Tehtävät jaetaan tasaisesti vuoden jokaiselle kuukaudelle. Esimies huolehtii toimivasta kalenteroinnista ja ennakoivasta suunnittelusta.

### *Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?*

Kotikuntoutus Pölkässä ei työskentele henkilökuntaa avustavissa työtehtävissä.

## **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

### *Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?*

Rekrytoinnista vastaa esihenkilö / sosiaalipalveluiden johtaja. Rekrytointiprosessi pitää sisällään mm. työntekijätarpeen kartoituksen, hakuilmoitukset sisäisesti ja ulkoisesti, hakemusten käsittelyn, haastattelut, valintapäätökset ja valinnoista ilmoittamiset, työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa painotamme ammatillisen pätevyyden lisäksi osaamista ja kokemusta mielenterveydestä. Arvioimme myös työyhteisöön sopimista. Esihenkilö tarkistaa tutkintotodistuksen sekä ammattioikeudet (JulkiTerhikki / JulkiSuosikki).



*Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?*

Arvioimme näitä asioita rekrytoinnin joka vaiheessa. Lisäksi voimme hyödyntää työnhakijan mahdollisia suosittelijoita haastatteleamalla heitä. Koeajalla huomioimme tarkasti asiakkaiden / muun työyhteisön antamat palautteet uudesta työntekijästä hänen soveltuvuutta arvioidessamme.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

*Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.*

Uusi työntekijä / sijainen / opiskelija perehdytetään työhön käyttäen Ky Kaksineuvoisen perehdytyslomaketta, johon perehdytys varmennetaan allekirjoituksin perehdytettävän ja perehdyttäjän toimesta. Perehdytyksestä vastaa vastaava ohjaaja. Perehdytyksessä käydään läpi myös riskikartoitukset, työohjeet sekä omavalvontasuunnitelma. Myös turvallisuuteen liittyvät ohjeet hälytyspainikkeen ja menthol -sumuttimen käytöstä ovat tärkeitä.

Perehdytyslomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa päivätoiminnan vastaava ohjaaja. Ky:n intra toimii myös perehdytysvälineenä.

*Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?*

Kuntayhtymä Kaksineuvoisella laaditaan yhteinen henkilöstö- ja koulutussuunnitelma.

Koulutustarpeita mietittäessä otetaan huomioon kehityskeskusteluissa ja muuten toiminnan yhteydessä esille nousseita tarpeita ja toiveita. Myös toimintasuunnitelman painopistealueet, yksilölliset osaamistarpeet, mahdolliset saadut palautteet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet otetaan huomioon. Alueen koulutustarjontaa seurataan aktiivisesti. Myös Ky Kaksineuvoisen sisäisiin koulutuksiin osallistutaan. Osittain koulutuksia on räätälöity yksilöllisesti tarpeisiimme peilaten. Koulutukset kirjataan ESS henkilöstöjärjestelmään.

### **Toimitilat**

*Tilojen käytön periaatteet*

Asiakastyö tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaiden kotona. Lisäksi työntekijällä on toimistotila käytössään mm. kirjaamista varten.

## **Teknologiset ratkaisut**

*Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?*

Työntekijöillä on käytössä turvahälytyspainikkeet. Muita kulunvalvontaan tai asiakkaiden käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja ei ole käytössä Kotikuntoutus Pönkän puolesta.

*Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?*

Kotikuntoutus Pönnä ei lähtökohtaisesti ole vastuussa asiakkaiden mahdollisista henkilökohtaisia turva- / kutsulaitteista. Henkilökunnan puheyhteysdelliset turvahälyttimet testataan kuukausittain ohjaajien toimesta yhdessä Safetorin kanssa.

*Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?*

Työntekijät huolehtivat omien hälytyspainikkeiden testauksesta säännöllisesti yhdessä Safetorin kanssa.

## **Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet**

*Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja tervetysthuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?*

Kotikuntoutus Pönkän henkilökunta ohjaa asiakkaita ko. asioissa eteenpäin. Henkilökunta arvioi ja kartoittaa asiakkaiden apuvälinetarpeita arjessa ja ovat tarvittaessa yhteydessä hyvinvointikeskuksen apuvälinelainaamoon yhdessä asiakkaan kanssa. Apuvälinelainaamosta asiakas saa myös apuvälineen käytön ohjausta.

Työntekijät perehdytetään Kotikuntoutus Pönkässä käytössä oleviin tervetysthuollon laitteisiin / niiden oikeaoppiseen käyttöön. Välineitä ja laitteita käytetään, ylläpidetään ja huolletaan / kalibroidaan valmistajan ilmoittaman ohjeistuksen mukaisesti. Huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä.

Terveysthuollon laitteet on merkitty laiterekisteriin, joka löytyy K- asemalta. Laitteen käyttäjä huolehtii laitteen ajantasaisuudesta, laiterekisterin päivittämisestä sekä laitteiden tarvittavista huolloista / kalibroinneista.

*Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?*

Kotikuntoutus Pölkässä on käytössä laitteista vain RR -mittari.

Ohjeistus kerrataan vuosittain tiimipalaverissa. Omassa organisaatiossa vaaratilanne raportoidaan myös HaiPro -järjestelmään.

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus Fimealle niin pian kuin mahdollista:

- Vakavasta vaaratilanteesta 10 vuorokauden kuluessa siitä, kun käyttäjä tai valmistaja on ensimmäisen kerran saanut tiedon tapahtumasta.
- Läheltä piti -tapauksesta 30 vuorokauden kuluessa.

Ilmoittamisvelvollisuus koskee Suomessa laitteiden ja tarvikkeiden valmistajia ja ammattimaisia käyttäjiä. Toiminnanharjoittajien, kuten maahantuoja ja jakelijoiden, velvollisuutena on ilmoittaa tietoonsa tulleista vaaratilanteista valmistajalle tai tämän edustajalle. Ilmoituksen tekemättä jättäminen on säädetty rangaistavaksi.

Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin puhelimitse, mutta ilmoitus tulee tehdä viipymättä myös kirjallisena. Lisätietoja [www.fimea.fi](http://www.fimea.fi)

*Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot*

Kotikuntoutus Pölkän ohjaaja puh. 040-541 9575

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

### Asiakastyön kirjaaminen

*Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?*

Perehdytyksessä käsitellään tietosuoja-asioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Kotikuntoutus Pölkässä on käytössä SosiaaliLifeCare asiakastietojärjestelmä ja jokaiselle käyttäjälle määritellään hänen tehtävänmukaiset käyttöoikeudet. Jokaisesta kirjautumisesta jää lokijälki. Ky kaksineuvoisen ohjeistukset ovat käytössä ja henkilöstön saatavilla.

*Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?*

Kirjaamiselle on varattu aikaa ja kirjaamista suositellaan tehtäväksi pitkin päivää, jotta kaikki oleellinen tulee kirjattua. Kirjaamisessa käytetään yhdessä sovittuja periaatteita.

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

Ohjeistukset kerrataan säännöllisesti tiimipalaverin yhteydessä.

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

Asiat kuuluvat perehdytysuunnitelmaan, joten ne tulevat siinä automaattisesti läpikäytyä. Järjestettäviin täydennyskoulutuksiin osallistutaan ja jos kaikki eivät pääse osallistumaan, tuodaan tietoa yksikköön.

### Tietosuojavastaava

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä ja laki sähköisestä lääkemääräyksestä edellyttävät, että jokainen palvelun antaja hoitaa, ohjeistaa, seuraa ja valvoo tietosuojan toteutumista toiminnassaan.

Jokaisella sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajalla tulee olla nimettynä tietosuojavastaava, jonka tehtävänä on erityisasiantuntijana auttaa palvelun antajaa velvoitteidensa toteuttamisessa.

**Tietosuojavastaavan yhteystiedot:**

**Kuntayhtymä Kaksineuvoisen tietosuojavastaava**

**tietosuojavastaava@kaksineuvoinen.fi**

### Tietosuojavastaava mm.

- seuraa ja valvoo henkilötietojen käsittelyä ja niiden suojausmenetelmiä
- tukee henkilökuntaa ja rekisteröityjä tietosuoja-asioissa
- osallistuu henkilötietojen käsittelyä koskevaan suunnittelutoimintaan
- osallistuu tietosuoja- ja tietoturvaohjeita koskevaan valmisteluun ja ylläpitoon
- osallistuu henkilöstölle annettavan tietosuojakoulutuksen toteuttamiseen
- raportoi johdolle tietosuojan tilasta ja kehittämistarpeista
- toimii yhdysiteenä valvontaviranomaisiin

Selvityspyynnöt oikeudettomasta henkilötietojen käsittelystä voi osoittaa kyseisen toimintayksikön esihenkilölle tai tietosuojavastaavalle.

Henkilörekistereistä on nähtävillä EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset [rekisteriselosteet](#).

## 9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### **Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

*Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?*

Kotikuntoutus Pönkän henkilökunta ja vastaava ohjaaja

*Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta*

Vastaava ohjaaja, esihenkilö Suvi Vaaranmaa

puh. 040-541 4051

### **Omaavontasuunnitelman seuranta**

*Miten yksikössä varmistetaan omaavontasuunnitelman ajantasaisuus?*

Omaavontasuunnitelma päivitetään vastaavan ohjaajan aloitteesta yhdessä henkilökunnan kanssa vuosittain tai muuten oleellisten muutosten yhteydessä. Tällöin huolehditaan lukukuittauksin, että jokainen työntekijä tutustuu päivitettyyn omaavontasuunnitelmaan.

Omaavontasuunnitelman seurannasta vastaa toimintayksikön esihenkilö. Jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan ja perehtymään sosiaalipalvelujen omaavontasuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Jos huomataan poikkeamia, on niistä ilmoitettava viipymättä yksikön esihenkilölle, joka vie asiaa eteenpäin.

### **Omaavontasuunnitelman julkisuus**

Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä?

- **Kotikuntoutus Pönkän toimistossa**
- **Kuntayhtymä Kaksineuvoisen www -sivuilla**
- **Tarvittaessa Pönkän työntekijä voi toimittaa suunnitelman asiakkaalle luettavaksi**

## 10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

### Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Asiakastyötä ja toiminnan kehittämistä ohjaa asiakkaiden toiveet ja tarpeet sekä tyytyväisyyskyselyiden tulokset tai muu saatu palaute. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä. Myös muilta saman segmentin toimijoilta saamme arvokasta tietoa alueen asiakkaiden toiveista ja tarpeista.

Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan niiden merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään tarvittaessa toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi. Haipro -ohjelman kautta käsitellään poikkeamat ja läheltä piti tilanteet. Käsittelyssä tärkeää on tunnistaa tilanteeseen johtaneet syyt sekä pohtia niiden ennaltaehkäisyä, jotta samalta tilanteelta voitaisiin välttyä.

Yhteistyötä kehitetään edelleen Kaksineuvoisen muiden mielenterveyspalveluiden kanssa. Toiminnasta tiedottaminen on myös lähitulevaisuuden kehittämiskohta.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikötasolla esihenkilön ja koko henkilökunnan toimesta. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelma toimii osana perehdytystä sekä laadunvalvontaa.

