



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	7
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	12
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	13
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	23
7 ASIAKASTURVALLISUUS	29
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	35
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	38
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	38

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Hoitokoti Kangaskartano

Y-tunnus: 2050409-7

Kunta: Viitasaari

Kuntayhtymän nimi: Wiitaunioni

Sote-alueen nimi: Keski-Suomen hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Hoitokoti Kangaskartano Oy

Kokkolantie 659, 44740 KEITELEPOHJA

Sijaintikunta yhteystietoineen: VIITASAARI

Toimitusjohtaja Sami Karjalainen

Puhelin: +358401802016

Sähköposti sami.karjalainen@kangaskartano.com

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Päihdekuntoutus: 11 asiakaspaikkaa

Luvanvaraiset palvelut/ laitoshoido / Ympärivuorokautinen laitoshoido -päihdekuntoutujat 5 asiakaspaikkaa.

Luvanvaraiset palvelut/ Laitoshoido/ Tehostettu palveluasuminen -päihdekuntoutujat 6 asiakaspaikkaa.

Toimintalupatiedot

Lupa yksityisten sosiaalipalvelujen antamiseen 1.9.2006. Muutoslupa 18.12.2019.

Lupa yksityisen terveydenhuollon palvelujen antamiseen 12.4.2007. Muutoslupa yksityisen terveydenhuollon palvelujen antamiseen. 8.9.2014 lupaan lisätty opioidiriippuvaisen korvaushoido.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat, ostopalvelut:

Lääkäripalvelut: Addiktum Oy.

Toiminnanohjaus- ja asiakastietojärjestelmä: Fastroi Hilikka. Fastroi Hilikassa on e-reseptitoiminnallisuus. Ohjelma on sertifioitu tietojärjestelmäluokkaan A.

Lääkeostot: Viitasaaren apteekki ja Yliopiston apteekki.

EasyGDPR, tietosuojaselosteet ja rekisterit.

Hoitotarviketilaukset: Medituote.

Työvuorosuunnittelu: Työvuorovelho.

Kiinteistöhuolto: Kartanokodit Oy.

Kirjanpito: KS Taloushallintopalvelut.

Palveluntuottajilta ei ole ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmia.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Olemme päihdekuntoutusyksikkö. Kuntoutus- ja hoivapalvelut ovat tarkoitettu täysi-ikäisille päihdeongelmallisille miehille ja naisille. Kuntoutukseen voi hakeutua sosiaali-, terveys- tai päihdehuollon maksusitoumuksella tai tulla itsemaksavana.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Päihhteettömyys, yksilöllisyys, yhteisöllisyys ja turvallisuus.

Päihhteettömyys

Kuntoutusyksikkö on päihhteetön ja päihhteettömyys on toipumisen ehdoton edellytys. Sisäänkirjauksen yhteydessä laaditaan palvelusopimus, jossa asiakkaamme sitoutuvat ehdottomaan päihhteettömyyteen. Samalla luovutaan päihhteiden käyttöä ihannoivista toimintatavoista.

Tulovaiheessa mukana olevat tavarat tarkistetaan. Mukana olevat lääkkeet ja lisäravinteet luovutetaan toimistoon. Päihhteet ja ilman reseptiä olevat lääkkeet hävitetään asianmukaisesti. Kuntoutuksen aikana päihhteettömyys todennetaan sovitusti alkometrillä ja vieriseuloilla.

Yksilöllisyys

Jokaiselle asiakkaalle tehdään yksilöllinen päihdehuoltoasetuksen mukainen kuntoutussuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa lähettävän tahon tavoitteet ja vaatimukset huomioiden. Asiakkaan läheiset, lähityöntekijät, lääkärit sekä moniammatillinen työryhmä voi osallistua suunnitelman laatimiseen.

Kuntoutussuunnitelmaan asetetaan selkeät tavoitteet, joihin pyritään. Kuntoutusjakson pituus ja tavoitteet on määritelty lähettävän tahon toimesta jo ennen kuntoutukseen tuloa. Suunnitelmaa voidaan muuttaa ja tarkentaa yhdessä asiakkaan ja lähettävän tahon kanssa kuntoutusjakson edetessä.

Kuntoutuksen aikana asiakas huomioidaan yksilönä ja hänet kohdataan tasavertaisena. Meillä asiakas on oman elämänsä asiantuntija. Jakson aikana asiakkaan tulee myös itse arvioida omaa edistymistä ja osallisuutta.

Kuntoutuksen aikana asiakas täyttää kuntoutuspäiväkirjaa. Kuntoutuspäiväkirjan ennakkotehtävät toimivat tulevien yksilökeskustelujen runkona. Yksilökeskustelujen lisäksi asiakkaan on mahdollista saada akuuttiohjausta tarvittaessa. Keskustelujen aikana käydään läpi asiakkaan henkilökohtaista problematiikkaa ja pyritään motivoimaan sekä voimavaristamaan asiakasta muutokseen.

Kuntoutusjakson aikana pyritään huomioimaan asiakkaan yksilölliset tarpeet sekä suunnittelemaan yhdessä asiakkaan ja lähettävän tahon kanssa tulevia avohuollon tukipalveluja käytettävissä olevien resurssien avulla. Yksilökohtaisen palveluohjauksen keskeisin sisältö on neuvonta, koordinointi ja asianajo. Kuntouttamisen keskiössä on asiakkaan kanssa keskusteleminen ja yhdessä tekeminen. Yksilökeskustelujen ja yksikön aktiivisen toiminnan rinnalla, asiakkaan on mahdollista käyttää hyväkseen omaa läheisverkostoa sekä erilaisia vertaistukiryhmiä.

Yhteisöllisyys

Yhteishoidon lähtökohtana on tasa-arvoajattelu. Jokaisella yhteisön jäsenellä on mahdollisuus osallistua päätöksentekoon ja vaikuttaa yhteisten asioiden hoitoon. Yhteisön

sisällä pyritään avoimeen kommunikaatioon ja monisuuntaiseen vuorovaikutukseen. Kuntoutuksessa on selkeät toimintamallit, viikkosuunnitelmat sekä päiväohjelma, joita kuntoutujien odotetaan noudattavan. Käytännössä yhteisöllisyys merkitsee sitä, että vaikka ohjaajilla on ensisijainen vastuu toiminnasta, myös kuntoutujan tulee olla aktiivinen osapuoli. Kangaskartanon kaikki ohjeistukset ja noudatettava päivärytmi ovat nähtävissä yhteisten tilojen aulassa sekä annetussa toipumispäiväkirjassa.

Maanantaisin kokoonnumme klo. 12.15 yhteisökokoukseen. Yhteisökokous aloitetaan lukemalla päivän miete AA:n Päivä kerrallaan-kirjasta tai Kartanon kansioista. Tämän jälkeen käydään kuulumiskierros, jossa jokainen läsnäolija saa puheenvuoron. Oman puheenvuoron voi käyttää vapaasti. Kertoa miltä tuntuu? Miten on nukkunut? jne. Samalla asiakas kertoo yhteisölle omat viikkotavoitteet ja arvioi menneen viikon tavoitteiden onnistumista.

Kuulumiskierroksen jälkeen käydään läpi tulevan viikon ohjelma. Samalla jaamme kuntoutujien vastuualueet, joihin kuuluu siivousta, pyykinpesua, keittiövuoroja ja kiinteistönhoidollisia tehtäviä. Vastuualueet kiertävät, jolloin jokainen kuntoutuja pääsee osallistumaan monipuolisesti arjen toteuttamiseen. Pyrimme normaaliin arkeen, johon kuuluu myös kotitöiden tekemistä. Kukin kuntoutuja huolehtii vuorollaan vastualueensa suorittamisesta. Koska päivärytmin noudattamisella ja vastuualueiden tekemisellä on suuri merkitys kuntoutumisessa (toimintakyvyn arviointi) annetaan siitä palautetta suoraan asiakkaalle ja lähettävälle taholle. Asiakkaan aktiivinen toiminta ja yhteisön hyväksi työskentely luo yhteenkuuluvuuden tunnetta ja toimii yhtenä sosiaalisen kuntoutuksen elementtinä.

Aamukokous. Aamuisin (ti-la) kokoonnumme aamukokoukseen klo. 8:30. Aamukokoukset aloitetaan hyvän huomenen toivotuksilla ja lukemalla Päivä kerrallaan -kirjasta tai Kartanon kansioista kyseisen päivän miete. Tämän jälkeen kysellään kuulumisia ja kerrataan tulevan päivän tapahtumia sekä aikatauluja.

Henkilökohtainen puhelin käytettävissä klo. 15:00 - 7:30. Päivisin puhelimia säilytetään toimiston puhelinhotellissa kuntoutumisrauhan takaamiseksi. Joillakin henkilöillä voi erityisellä poikkeusluvalla/henkilökohtaisista syistä johtuen olla puhelin/tietokone päivisin

käytössä. Mikäli poikkeusluvasta syntyy ongelmia yhteisöön tai kuntoutus häiriytyy, palataan yleiseen käytäntöön ja laitteet otetaan toimistoon päivän ajaksi.

Turvallisuus

Kuntoutusyksikön turvallisuus jaetaan kahteen eri osa-alueeseen. Ulkoiseen ja sisäiseen turvallisuuteen. Ulkoinen turvallisuus käsittää mm. lain säätämiä turvallisuuteen liittyviä vaatimuksia. Hoitokodille on tehty turvallisuusselvitys ja pelastussuunnitelma, joissa on arvioitu asiakkaiden toimintakyvyn vaikutuksia itsenäiseen poistumiseen sekä ohjaajien valmiutta toimia pelastustilanteissa.

Keski-Suomen pelastuslaitos tekee valvontakäyntejä/palotarkastuksia vuosittain ja pitää alkusammutuskoulutuksia työntekijöille. Jokaisessa huoneistossa on palovaroitin sekä hätäkatkaisin muita vaaratilanteita varten (esim. sairauskohtaukset, toisen kuntoutujan uhkaava käytös). Palovaroitin ja hätäkatkaisin hälyttävät toimistossa ja hätäviestit ohjautuvat ohjaajien puhelimiin.

Kuntoutusyksikössä on ohjaaja paikalla 24/7. Yöaikainen toiminta pyritään pitämään minimissä ja näin tuetaan kuntoutujien vuorokausirytmää. Asiakkaiden huoneisiin saatetaan tehdä valvontakäyntejä myös öiseen aikaan. Yövuorossa oleva ohjaaja kiertää öisin hoitokodin alueella tarkistamassa pihamaalla/rakennuksissa että kaikki on hyvin. Varmistetaan ettei hoitokodin alueella ole ylimääräisiä kulkuneuvoja eikä henkilöitä. Kaikkien ulko-ovien tulee olla suljettuja. Jos pihamaalla tai hoitokodin läheisyydessä on vieraita kulkuneuvoja, kierretään kaikki asunnot, jottei niissä ole ulkopuolisia henkilöitä. Ulkopuolisia henkilöitä pyydetään poistumaan välittömästi hoitokodin alueelta. Hoitokodin ulkoalueilla on tallentavat valvontakamerat.

Sisäinen turvallisuus kuntoutusyksikössä tarkoittaa yksilön näkökulmasta mm. sitä, että pyritään luomaan sellainen yhteisö ja ympäristö, jossa kuntoutuja voi luottavaisin mielin turvautua niin työntekijöihin kuin muihin yhteisön jäseniin. Kuntoutusyksikössä kaikilla on henkilökohtainen koskemattomuus ja sitä tulee kaikkien kunnioittaa. Emme hyväksy väkivaltaista tai uhkaavaa käyttäytymistä.

Sisäänkirjauksen yhteydessä asiakkaamme sitoutuvat siihen, etteivät käytä fyysistä eikä henkistä väkivaltaa kuntoutuksen aikana. Turvallisuus, koskemattomuus ja toisten kunnioittaminen ovat kuntoutuksen aikaisia perusarvoja.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Hoitokoti Kangaskartanossa pyritään turvalliseen ja laadukkaaseen toimintaan. Kangaskartanolle on laadittu riskikartoitus, johon on pyritty tunnistamaan niin kriittiset työvaiheet kuin mahdolliset vaaratilanteet sekä toimintaan vaikuttavat riskit. Riskien arviointi on osa ohjaajien työtä ja ammattimaista toimintaa. Jokaisen ohjaajan on tunnistettava työhön liittyvät riskit, tunnettava työtään koskevat määräykset ja ohjeistukset sekä noudatettava niitä. Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan esimiehille havaitsemiaan puutteista, vaaroista tai kuormitustekijöistä.

Riskien arvioinnissa tulee kiinnittää erityistä huomiota niihin tekijöihin, haittoihin, ilmiöihin ja vaaratilanteisiin, jotka voivat aiheuttaa varaa tai onnettomuustilanteita päivän aikana joko asiakkaalle tai ohjaajalle. Kaikkiin riskitekijöihin pyritään varautumaan ennakolta.

Hoitokodilla on toimivat hälytysjärjestelmät ja ohjaajalla on mahdollisuus avun hälyttämiseen. Henkilöstön perehdyttämisessä huomioidaan väkivallan uhka ja annetaan ohjeistus väkivaltatilanteessa toimimiseen. Lisäksi on varmistettu jälkihoitomahdollisuus työterveyshuollossa.

Riski tarjoaa aina mahdollisuuden vahinkoon. Riskin suuruus riippuu tapahtuman todennäköisyydestä ja seurausten vakavuudesta. Työn ja työympäristön riskejä ei aina täysin voi poistaa, mutta systemaattisella arvioinnilla ja ennakkoinnilla vaaratekijät voidaan minimoida. Riskien tunnistamisessa tulee ottaa huomioon ns. normaalin kuntouttavan työn lisäksi poikkeavat ja harvinaisemmat riskitilanteet. Erityisesti huomiota tulee kiinnittää hoitotyön erityistilanteisiin (pistäminen, lääkehoidon toteuttaminen), eri vuodenaikojen

tuomiin erityisolosuhteisiin (pimeys, liukkaus jne.) sekä työjärjestelyihin lomien ja sairastumisien aikana. Riskien arvioinnissa on huomioitava myös normaalin toiminnan lomassa tapahtuvat siivous- kunnossapito-, huolto- ja korjaustyöt.

Hoitokodilla riskitilanteita tarkastellaan viiden eri osa-alueen kautta;

- fyysiset kuormitustekijät
- fyysiset kuormitustekijät ja ergonomia
- kemialliset ja biologiset vaaratekijät
- henkiset kuormitustekijät
- tapaturman vaarat
- päihteet ja väkivalta

Fysikaalisissa vaaratekijöissä huomioidaan mm. kiinteistön lämpötila/kylmyys, asuntojen lämpötila ja ilmanvaihto, yleisvalaistus, kohdevalaistus työpisteissä, ulkovalaistus, vetoisuus, kuumat tai kylmät esineet (esim. keittiössä) sekä meteli/altistuminen melulle. Ihmiset kokevat fyysikaalisten vaaratekijöiden vaikutukset hyvin eritavoin. Esim. huononäköinen kaipaa ympärilleen enemmän valoa kuin normaalinäköinen henkilö.

Fyysisiin kuormitustekijöihin ja egonomiaan vaikuttavat mm. työmenetelmät, työasennot (työtuolit, pöydät, näytöt, yhteisten tilojen huonekalut, inva-varustus as. 2), työvälineet, työpisteen siisteys ja asianmukaisuus, kulkutiet, pelastustiet ja ulosmenoreitit. Kangaskartanon monipuoliset työmenetelmät ehkäisevät staattisesta työasennosta johtuvia rasitusvammoja. Esim. ohjaaja ei vietä kokopäivää pelkästään tietokoneen äärellä vaan toimii yhdessä kuntoutujien kanssa.

Kemiallisia ja biologisia vaaratekijöitä liittyy mm. lääkehoidon toteuttamiseen (alustuminen lääkepölylle, lääkepoikkeamat kuntoutujille, asiakkaiden omaehtoinen itselääkintä), infektoriski (hepatiitti ym.). Biologisia riskejä lisää huono aseptinen toiminta, puutteellinen käsihygienia, väärin käytetyt suojavälineet (kertakäyttöhanskat/esiliinat) sekä neulojen aiheuttamat pistotapaturmat. Myös pyykki- ja ravintohuolto voi sisältää biologisia riskejä (allergia, home, pöly).

Henkisiä kuormitustekijöitä arvioidessa esiin nousee ohjaajan oma persoonallisuus, joka on hänen tärkein työvälineensä. Työn kuormittavuutta voidaan keventää hyvällä työhönoipastuksella ja perehdyttämisellä, selkeillä työnkuvilla, vahvuusalueiden hyödyntämisellä, hyvällä työilmapiirillä ja koulutuksella. Vuorovaikutus- ja ihmishuuhdetaitoja vaativu kuntuuustyö vaatii ohjaajilta erityistä kykyä kohdata joskus kipeäkin asiakas. Vuoro- ja yötyö saattavat koetella terveyttä ja vaikuttaa yksityiselämään. Toisaalta vuorotyö mahdollistaa pitkät arkivapaat, joita työntekijät usein arvostavat.

Tapaturmariski. Tyypillisimpiä tapaturmia ovat itsensä satuttaminen, liukastuminen tai kompastuminen. Tapaturmariskiin varaudutaan toimintaohjeilla, pitämällä yhteiset tilat mahdollisimman esteettöminä, hälytys- ja pelastusvälineistö kunnossa ja ensiapuvälineet ajan tasalla. Lääkehuoneessa on irrotettava ensiapulaatikko, jossa kattava, ohjeistuksen mukainen varustus.

Päihhteet ja väkivalta. Kuntuuustyksikön asiakkaat ovat päihdekuntuuustyjia. Päihhteiden suhteen noudatetaan nollatoleranssia. Väkiualta ja sen uhka määritelty vähäiseksi asiakkuuden aikana. Pahoinpitely tai muu toisen henkilön tahallisesta teosta aiheutunut vamma tai sairaus katsotaan työtapaturmaksu. Työssä kohdattu väkiualta voi olla psyykkistä tai fyysistä. Kaikkiin riskitekijöihin pyritään varautumaan ennakolta. Kuntuuustyksiköllä on toimivat hälytysjärjestelmät ja ohjaajalla on mahdollisuus avun hälyttämiseen. Henkilöstön perehdyttämisessä huomioidaan väkiuallan uhka ja annetaan ohjeistus väkiualtatilanteessa toimimiseen. Lisäksi on varmistettu jälkihoitomahdollisuus työterveyshuollossa.

Kosteushaittojen ehkäisy on osana riskiarviointia. Kosteushaittojen ensisijainen toimenpide on niiden ehkäisy. Pidetään huoli, että vesi ei pääse sinne, minne se ei kuulu. Huolehditaan hanojen tiiviydestä ja lattiakaivojen puhtaudesta. Hengitysteiden oireiluun reagoidaan välittömästi. Ilmastointikanavat puhdistetaan ja mitataan säännöllisesti. Asunnon ja muun sisätilan sisäilman puhtauden, lämpötilan, kosteuden, melun, ilmanvaihdon, valon, säteilyn ja muiden vastaavien olosuhteiden tulee olla sellaiset, ettei niistä aiheudu asunnossa tai sisätilassa oleskeleuille terveyshaittaa.

Kiinteistönhuollon huomioita kirjataan Hilikka-toiminnanohjausjärjestelmään, jossa oma osio yksikön huomioille. Huomioihin voidaan kirjata havaitut puutteet ja/tai korjaustarpeet. Kun asia on kunnossa, se voidaan merkitä toteutuneeksi. Huomioista voidaan seurata esim. milloin jonkun tietyn asunnon sulake tai lamppu on palanut ja milloin se on vaihdettu.

Kiinteistöhoito on pieneltä osin yhteisöllistä, osa sosiaalista kuntoutumista ja elinympäristöstä huolehtimista. Nurmikonleikkaus, pihan siivoukset ja lumenluonti toteutetaan usein yhteistuumin.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esi- miehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

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

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Läheltä piti-tilanteet ja havaitut epäkohdat kirjataan ja käsitellään välittömästi sekä ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin. Työsuojelukansiossa "Ilmoitus työtaturmasta ja läheltä piti-tilanteista" -lomakkeita, joka täytetään. Lomakkeet lähetetään aina työterveyshuoltoon.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Väkivaltatilanteita varten ilmoituslomake toimistossa ja jälkihuolto tarvittaessa työterveyshuollossa. Tilanteen mukaan asiaa käsitellään myös työpaikan ja/tai yhteisön kesken. Kartanolla on säännölliset vuoro- ja henkilöstöpalaverit, joissa asioita käsitellään. Lisäksi työnohjausta kerran kuukaudessa.

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt: Kaarina Karjalainen, Sami Karjalainen, Jenni Karjalainen, Marjut Kivinen, Kimmo Tarvainen.

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Sami Karjalainen

Hoitokoti Kangaskartano

Kokkolantie 659, 33740 KEITELEPOHJA

puh. +358 40 180 2016

sami.karjalainen@kangaskartano.com

Omaavontasuunnitelman seuranta ja ajantasaisuus

Sosiaalipalvelujen omaavontasuunnitelma tarkistetaan ja vahvistetaan vuosittain.

Suunnitelma päivitetään tarvittaessa ja tehdyt muutokset kirjataan viiveettä omaavontasuunnitelmaan.

Omaavontasuunnitelma on osa perehdytysuunnitelmaa. Perehtymisestä ja perehdyttämisestä otetaan asianosaisten kuittaukset perehdytyskansioon. Asiakastyötä peilataan omaavontasuunnitelmaan ja poikkeamat/epäkohdat kirjataan ja asia nostetaan esille seuraavassa henkilöstöpalaverissa. Palaverissa rivit suoristetaan ja tarkistetaan yhteinen suunnitelman mukainen toimintatapa. Kukin ohjaaja arvioi ja kehittää toimintaa omien vastuualueiden, vahvuuksien ja koulutuksien kautta. Omaavontasuunnitelma elää ja muovautuu yhteisön ja yhteiskunnan tarpeista.

Omaavontasuunnitelma pidetään nähtävillä Hoitokodin ilmoitustaululla. Seurannan varmistamiseksi vanhoja omaavontasuunnitelmia säilytetään 10 vuotta Hoitokoti Kangaskartanon toimistossa.

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Omaavontasuunnitelma on nähtävissä kuntoutusyksikön ilmoitustaululla, Kangaskartanon nettisivuilla sekä yhteistyökumppaneiden kotisivuilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Palveluntarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan, lähettävän tahon ja tarvittaessa omaisten tai läheisten kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroista ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä kiinnitetään huomiota toimintakyvyn palauttamiseen, ylläpitämiseen, edistämiseen sekä kuntoutumisen mahdollisuuksiin. Palvelutarpeen arviointi kattaa monipuolisesti toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, päihdekäyttö, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

Suurin osa asiakkaista tulee kuntoutukseen joko terveyden-, päihde- tai sosiaalihuollon läheteellä tai maksusitoumuksella, joten palvelutarpeen arviointi on kertaalleen suoritettu ennen kuntoutukseen tuloa. Vain muutama kuntoutuja/vuosi tulee hoitokodille itsemaksavana.

Ensimmäisen yhteydenoton aikana asiakas tai lähettävä taho kysyy tarkennusta tarjottavista palveluista, hinnoista ja käytännön asioista. Asiakkuudet voivat olla seuraavia:

- alkoholiriippuvaisen katkaisuhoidojakso
- lääkevieroitus
- huumevieroitus oireiden mukaisella lääkehoidolla
- alkoholiriippuvaisen päihdekuntoutus tai intervallijakso
- kaksoisdiagnoosiasiakkaan kuntoutus tai intervallijakso
- huumeriippuvaisen tai monipäihdeongelmaisen psykososiaalinen kuntoutus
- opioidikorvaushoito
- lääkkeetön yhteisöhoito

Mikäli asiakas ja lähettävä taho ovat tyytyväisiä puhelin- tai sähköposti-informaatioon, sovitaan aloituspäivä, jolloin kuntoutuja saapuu hoitokodille.

Hoitokodille tullessa asiakas sisäänkirjataan ja tilanteessa laaditaan palvelusopimus, johon määritellään yleisesti mm. hoitajakso, jakson pituus, sitoutuminen sääntöihin ja

tietojenkäsittely käytänteet sekä valokuvauslupa. Allekirjoituksella asiakas sitoutuu kuntoutukseen. Vaikka hoitokodilla olo ja kuntoutus perustuu vapaaehtoisuuteen, odotamme kuntoutujalta aktiivista osallistumista päiväohjelmaan. Mikäli asiakkaalla on ongelmia osallistumisessa (luennot, ryhmät) on asiakkaan kanssa keskusteltava siitä, että onko hän sitoutunut hoitoon ja ns. oikeassa paikassa. Lähettävä taho ostaa päihdehuoltolain mukaista kuntoutusta, joka velvoittaa asiakasta osallistumaan päiväohjelmaan.

Asiakkuuden päätyttyä laaditaan sopimus kuntoutusjakson päättymisestä (uloskirjaus).

Asiakas ja hänen läheiset ovat aina tervetulleita tutustumaan Hoitokoti Kangaskartanoon. Käytäntönä on, että vierailusta sovitaan etukäteen, jolloin ohjaajat voivat varata aikaa vierailuun ja talon esittelyyn. Myös viranomaistahot ja yhteistyökumppanit ovat tervetulleita.

Kuntoutussuunnitelma

Palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päihdehuoltolain mukaiseen kuntoutussuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Kuntoutussuunnitelma tehdään Fastroi-hilkka asiakastietojärjestelmän hoitosuunnitelmapohjaa hyväksikäyttäen. Kyseinen hoitopohjasuunnitelma on laadittu Hoitokoti Kangaskartanon asiakkaita ja tarpeita silmällä pitäen. Kuntoutussuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ensimmäisen viikon aikana. Suunnitelmassa kartoitetaan asiakkaan tämänhetkinen yleistilanne ja terveydentila, sairaudet, säännöllinen lääkitys, sosiaaliset suhteet ja tukiverkostot, perhetilanne yleensä, rikoshistoria/vireillä olevat asiat, koulutus ja työhistoria, päihdehistoria sekä jatkosuunnitelmat. Suunnitelmaa ja tavoitteita seurataan viikoittain yhteisökokouksessa sekä yksilökeskusteluissa ohjaajien kanssa. Kuntoutuksen aikana asiakas tekee itsearviointia kuntoutuksen etenemisestä.

Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen.

Kuntoutuksen aikana pyritään selkeisiin sääntöihin ja toimintatapoihin, jotta väärinymmärrykselle ei jäisi tilaa. Kerromme asiakkaalle, että me teemme työtä hänelle ja häntä varten. Ihanteellista olisi, että asiakas olisi päässyt yhteisymmärrykseen päihdekuntoutuksen sisällöstä ja tavoitteista oman työntekijän kanssa jo ennen kuntoutukseen tuloa. Mikäli näin ei ole, pyrimme lisäämään asiakkaan ymmärrystä asiasta, antamaan vaihtoehtoja ja löytämään kaikkia osapuolia tyydyttävän toimintatavan.

Pyrimme toimimaan yhdessä kuntoutujan kanssa häntä motivoiden. Kuunteleva ja motivoiva työskentelytapa lisää luottamusta. Luottamuksen avulla voidaan helpottaa toimintojen koordinoitua, edistää viestintää ja oppimista sekä auttaa konfliktien ratkaisussa. Luottamus tekee arjesta sujuvan. Luottamuksen lisäämisen keinoja ovat avoimen viestinnän lisääminen, sanansa pitäminen, reilu peli, toisen osapuolen kunnioitus ja selkeät kirjalliset tavoitteet.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta pyritään lisäämään jatkuvasti kuntoutuksen aikana ottamalla hänet mukaan viikko-ohjelman suunnitteluun sekä antamalla vastuuta päiväohjelman läpiviennistä. Asiakkaan mielipiteellä on merkitystä. Hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan, seksuaalista suuntautumista ja yksityisyyttä kunnioitetaan. Asiakasta kannustetaan ja tuetaan ottamaan vastuuta omasta elämästä. Asiakkaan persoonallisuutta ei pyritä muuttamaan kuntoutuksen aikana. Hän voi täysin vapaasti itse päättää ulko-näöstään, vaatteistaan ja hiustyylistään.

Palveluohjaukseen perustuvan työtteen tavoitteena auttaa kuntoutujaa toimimaan vastuullisena kansalaisena ja ohjata häntä tarvittaessa hänelle kuuluvien etuuksien ja palvelujen piiriin. Asiakasta rohkaistaan tarvittaessa olemaan yhteydessä sosiaalitoimeen, työvoimatoimistoon, oikeusrekisterikeskukseen, rikosseuraamukseen tai Kelalle jne.

Hoitokoti Kangaskartanon yhteisö on laatinut ja kirjannut Yhteisön oikeudet ja velvollisuudet, joita noudatetaan.

OIKEUDET

- Asiakkaalla on oikeus saada kaikki ne kuntoutuspalvelut, jotka suunnitelmaan on kirjattu.
- Jokaisella on oikeus omaan rauhaan ja yksityiseen (oma huone).
- Jokaisella on oikeus tulla hyväksytyksi omana itsenään.
- Jokaisella on oikeus tulla kohdelluksi ihmisarvoa kunnioittavasti.
- Jokaisella on oikeus osallistua yhteisön toimintaan ja yhteisökokouksiin.
- Jokaisella on oikeus tulla kuulluksi.
- Jokaisella on oikeus tehdä ehdotuksia ja aloitteita yhteisössä.
- Jokaisella on oikeus saada selvitys ja tietoa omista asioista.
- Jokaisella on oikeus saada kaikki se tuki minkä yhteisö voi tarjota
- Jokaisella on oikeus tukea muita yhteisön jäseniä.

VELVOLLISUUDET

- Jokainen on velvollinen noudattamaan päihteettömyyttä kuntoutuksen aikana.
- Jokainen on velvollinen noudattamaan hoitokodin sääntöjä.
- Jokainen on velvollinen noudattamaan omaa kuntoutussuunnitelmaa.
- Jokainen on velvollinen kunnioittamaan toisen yksityisyyttä ja ihmisarvoa.
- Jokainen on velvollinen osallistumaan yhteisön toimintaan ja yhteisökokouksiin.
- Jokainen on velvollinen ilmoittaa kaikista niistä puutteista ja vioista, joita havaitsee.
- Jokainen on vastuussa myös toisten hyvinvoinnista ja omasta käytöksestään.

Asiakkaat voivat liikkua Kangaskartanon lähimaastoissa ilman erityistä kulunvalvontaa, käydä esim. uimarannalla tai lenkillä. Päivä-ohjelmaa ja aikataulua kuitenkin noudatettava. Ohjaajien tulisi pääsääntöisesti kuitenkin tietää missä kukin menee.

Asioinneilla käydään kerran viikossa ja sinne lähdetään yhdessä. Kaupoilla voi liikkua itsenäisesti. Paluu aika ja paikka sovitaan lähtiessä. Mikäli avustettavia, toinen ohjaaja lähtee mukaan avustajaksi tarvittaessa.

Joskus asiakkaat kokevat päihdekuntoutuksen pakkona, vaikka kuntoutuksessa oleminen on täysin vapaaehtoista. Myös tätä tuomme esille ja pyrimme kannustamaan asiakkaita vaikeiden hetkien/asioiden yli. Asiakkaalla on myös oikeus päättää kuntoutus halutesaan eikä häntä tuosta päätöksestä tule moittia.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Kuntoutuksen aikainen hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Päihdekuntoutuksen aikaiset rajoitteet edistävät asiakasturvallisuutta, motivoivat päihteettömyyteen ja turvaavat turvallisen lääkehoidon.

Kuntoutukseen tullessa asiakas allekirjoittaa asiakassuostumuksen, jolla asiakas valtuuttaa kuntoutus- ja terveystietojen kirjaamisen Hilikka-tietojärjestelmään sekä nimeää tahot, joille em. tietoja saa luovuttaa. Tämän jälkeen asiakas sisäänkirjataan ja laaditaan palvelusopimus. Palvelusopimuksella asiakas sitoutuu seuraaviin asioihin:

- Palvelusopimuksella sitoudun ehdottomaan päihteettömyyteen. En käytä päihteitä kuntoutuksen aikana, asiointikäynneillä enkä lomilla. En tuo enkä tilaa päihteitä enkä käyttövälineitä hoitokodille.
- Suostun siihen, että päihteettömyyttä todennetaan alkometrillä ja satunnaisin huumeseuloin.
- Suostun siihen, että tavarani ja huoneeni voidaan tarkastaa tullessa ja kuntoutuksen aikana.
- Luovutan halussani olevat lääkkeet, päihteet sekä muut vaaralliset esineet toimistoon. Päihteet ja ilman reseptiä olevat lääkkeet hävitetään.
- Sitoudun siihen, etten käytä fyysistä enkä henkistä väkivaltaa kuntoutuksen aikana. En uhkaile väkivallalla toisia kuuntujia enkä henkilökuntaa.
- Ymmärrän että päihteettömyyssopimuksen rikkomisesta seuraa aina asiointikielto ja lomien menetys sovituksi ajaksi. Sääntörikkomuksesta ilmoitetaan lähettävälle taholle. Ymmärrän myös, että sääntörikkomuksen seuraamuksena voi olla kuntoutusjakson päättyminen.

Muita rajoitteita:

- Ensimmäinen asiointikäynti seuraavalla viikolla. Intervallilaiset pääsevät asioinnille riippumatta tulopäivästä.
- Ensimmäiset vieraat voivat tulla kahden kuntoutusviikon jälkeen. Asiakkaalle sallittuja vierailijoita voidaan rajata esim. lähiomaisiin.
- Asiointi evätään päihtyneenä (katkaisu- ja vieroitushoito)
- Henkilökohtaisia puhelimia säilytetään toimistossa klo. 7.30-15.00 välisenä aikana. Puhelimen käyttöä voidaan rajoittaa hoidollisin perustein. Esim. päiväaikaan ei turhaan kuormiteta asiakkaan kotikunnan työntekijöitä. Soitetaan vain sovitut, kuntoutukseen kuuluvat puhelut. Mikäli asiakas saa iltaisin runsaasti esim. päihteiden käyttämiseen houkuttelevia yhteydenottoja, puhelinta voidaan säilyttää toimiston lukollisessa kaapissa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Perustuslain 7 § mukaisesti asiakkaalla on oikeus elämään, henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakasta tulee kohdella ihmisarvoa kunnioittaen. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista korostaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Sosiaalihuoltolaki 48 § Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat

menettelyohjeet on liitettävä omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

49 § Toimenpiteet ilmoituksen takia

Edellä mainitun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassäilytys- ja tietosuojasääntöjen estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä. Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveystieteiden valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Epäkohdalla tarkoitetaan asiakkaan epäasiallista kohtaamista, mitätöintiä, loukkaamista sanoilla ja kaltoinkohtelua. Kaltoinkohtelu voi olla fyysistä (töniminen, lyöminen, uhkailu, seksuaalinen häirintä), psyykkistä (loukkaava puhetyyli) tai kemiallista (lääkkeillä aiheutettua esim. ylilääkitsemistä). Epäkohta tai sen uhka on myös asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumatta jääminen tai perushoivan vakavat puutteet. Asiakkaan palvelut eivät vastaa palvelutarpeeseen tai asiakkaan osallisuus ei toteudu. Epäkohdalla tarkoitetaan myös sitä, että pakotteita ja rajoitteita käytettäisiin mielivaltaisesti. Epäkohdista ja niiden uhista tulee ilmoittaa heti yksikön esimiehille.

Pyrimme läpinäkyvään, turvalliseen ja laadukkaaseen toimintaan. Toiminnan kehittämisen kannalta on ensiarvoisen tärkeää, että tieto kulkee ja epäkohtiin tartutaan rohkeasti. Oikein toimiminen ja eettiset arvot lisäävät myös ohjaajien työhyvinvointia.

Kuntoutuksen aikana ohjaajien tulee arvioida asiakkaan palvelujen toteutumista myös kotikunnassa jatkosuunnitelmien teon yhteydessä. Jos havaittavissa puutteita, niistä tulee keskustella lähettävän tahon kanssa.

Epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään aina asianosaisten kanssa. Asiasta informoidaan myös asiakkaan omaisia ja lähettävää tahoa. Toiminnan tavoitteena on epäasiallisen toiminnan lopettaminen välittömästi. Työnantajan tulee seurata, että vastaisuudessa työpaikalla toimitaan laadittujen sääntöjen ja ohjeiden mukaan. Jos työnantajan tietoon tulee useita epäasiallisen kohtelun tapauksia, tulee

selvittää, onko työoloissa sellaisia tekijöitä, jotka altistavat epäasialliselle kohtelulle. Kun työpaikalla on ilmennyt epäasiallista kohtelua, häirintää tai kiusaamista, on tärkeää, että asia selvitetään ja ratkaistaan oikeudenmukaisella tavalla. Mahdolliset taustalla olevat työhön tai työolosuhteisiin liittyvät ongelmat on syytä kartoittaa ja pyrkiä ratkaisemaan. Onnistunut ratkaisu ja siihen liittyvät konkreettiset toimenpiteet vahvistavat luottamusta työyhteisössä. Epäasiallista kohtelua ei hyväksytä missään muodossa.

Asiakkaan osallisuus ja asiakaspalaute

Kuntoutusjakson aikana tärkeässä roolissa on ohjaajien tekemä havainnointi, työmenetelmien arviointi ja erilaisten toimintatapojen toimivuuden arviointi suhteessa kuntoutamiseen ja kuntoutujiin. Kuntoutujien mielipiteitä kuunnellaan ja osallistumista seurataan systemaattisesti.

Asiakaspalautetta kerätään sähköisesti kuntoutusjakson aikana ja sen jälkeen. Lisäksi yhteisten tilojen aulassa on lokerikko, jossa on asiakaspalautelomakkeita. Lomakkeella voi antaa nimettömänä ruusuja, risuja, kehittämisideoita ym. palautetta. Lomakkeen voi tiputtaa lukolliseen metalliseen postilaatikkoon.

Asiakkaat täyttävät myös itsearvioitilomaketta, jossa joutuvat arvioimaan omakohtaisesti kuntoutumisen etenemistä, sitä mikä toimii ja mikä ei toimi. Itsearviointia tehdään kuukausittain.

Kaikki asiakaspalautteet, seurantalomakkeet, muistutukset ja kantelut käydään läpi huolellisesti ja arkistoidaan. Asioista keskustellaan avoimesti ketään syyttämättä. Tarvittaessa annetaan kirjallinen palaute asianomaiselle tai valvontaviranomaisille. Saaduista asiakaspalautteista tehdään yhteenveto, joka käydään läpi henkilöstöpalaverissa. Samalla sovitaan mahdolliset jatkotoimenpiteet esim. toimintatavan muuttamisesta. Mikäli useampi asiakas ilmaisee tyytymättömyytensä johonkin toimintaan tai käytäntöön, asia voidaan nostaa nimettömästi esille yhteisökokouksessa. Mikäli palaute koskee yksittäistä ohjaajaa, asia käsitellään henkilöstöpalaverissa, työnohjauksessa tai kehityskeskustelussa.

Asiakkaat ja heidän omaisensa voivat antaa palautetta hoitokodille suullisesti tai kirjallisesti. Asiakaspalautte on merkittävä työkalu toiminnan kehittämisessä. Parhaimmillaan se edesauttaa kuntoutusprosessien kehittämistä ja toimii innovaation lähteenä. Tulee kuitenkin aina muistaa, että asiakaspalautetta tulee käsitellä kriittisesti, sillä asiakkaiden antaman palautteen takana voi olla myös muita syitä kuin huono palveluprosessi.

Kuntoutusjakson jälkeen asiakkaille lähetään seurantalomake, jossa kartoitetaan asiakkaan elämätilannetta, hoito-/kuntoutusjakson vaikuttavuutta sekä sitä, miten asiakas on sijoittunut jatkohoitopalveluihin. Käykö AA:ssa, sosiaalitoimessa, A-klinikalla tai päihdetyöntekijällä. Lomakkeen lopussa pyydetään lupaa jatkokyselyihin. Seurantalomakkeita lähetetään kolmesti 3kk, 6kk, 1v, mikäli asiakas on antanut luvan jatkokyselyihin.

Mikäli asiakas on tyytymätön hoitokodilla saatavaan palveluun tai toimintatapaan, hänen on Asiakaslain (§ 23) mukaisesti oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Jos muistutuksen tehnyt asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen, ohjaajat neuvovat asiakkaalle, kuinka he voivat tehdä kantelun toiminnasta aluehallintovirastoon tai Valviraan.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiassilliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen.

Hoitokoti Kangaskartanolla muistutuksen vastaanottaa vastaava ohjaaja Marjut Kivinen.

Hoitokoti Kangaskartano

Kokkolantie 659, 44740 KEITELEPOHJA

puh. +358 44 281 0869

Kaikki asiakaspalautteet, seurantalomakkeet, muistutukset ja kantelut käydään läpi huolellisesti ja arkistoidaan. Asioista keskustellaan avoimesti ketään syyttämättä. Tarvittaessa annetaan kirjallinen palaute asianomaiselle tai valvontaviranomaisille. Saaduista asiakaspalautteista tehdään yhteenveto, joka käydään läpi henkilöstöpalaverissa. Samalla sovitaan mahdolliset jatkotoimenpiteet esim. toimintatavan muuttamisesta. Muistutusten käsittelyaika 1-2 viikkoa.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Eija Hiekka

matkapuhelin 044 265 1080

puhelinaika ma-to klo 9-11

sähköposti: sosiaaliasiamies@koske.fi

- Neuvoo sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta tarvittaessa tekemään muistutuksen kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot

Kuluttajaneuvonta puh. p. 029 553 6901

<https://www.kkv.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. Kuluttajaoikeusneuvoja:

- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta).
- Antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Kuntouttava työote ja omatoimisuuteen kannustaminen. Asiakasta tuetaan kuntoutussuunnitelmassa sovittujen tavoitteiden ja keinojen mukaisesti. Yksilöllisellä tuella ja ohjauksella edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Toiminnan tavoitteena on tukea asiakkaiden päihteettömyyttä sekä arjen- ja elämänhallinnan taitoja.

Psyykkinen toimintakyky:

- Ylläpidetään positiivisen ajattelun taitoja.
- Ryhmätoiminta tutussa ja turvallisessa ympäristössä vähentää sosiaalisten tilanteiden pelkoja. Parhaimmillaan pienryhmässä toimiminen tukee asiakkaan asteittaista siirtymistä kohti opintoja tai työelämää.

Kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky

- Yhteisöhoito. Asiakkaalla mahdollisuus osallistua yhteisön arjen rutiineihin. Vastuun ottamisen ja jakamisen harjoittelua yhdessä yhteisön kanssa.
- Korostetaan dialogisuutta ja vuorovaikutuksen merkitystä kanssakäymisessä.
- Vaikuttamisen ja päätöksenteon harjoittelua yhteisön kanssa.

Hyvinvointi ja osallisuuden edistäminen

- Tulevaisuuden suunnittelu. Arkeen mielekästä tekemistä. Opiskelupaikkojen sekä erilaisten työ- ja harrastemahdollisuuksien kartoitus ja niihin hakeutuminen mahdollisesti jo kuntoutuksen aikana.
- Mahdollistetaan vertaistukiryhmiin osallistuminen joko omana toimintana tai järjestämme kyydin lähipaikkakunnan vertaistukiryhmään.

Fyysinen toimintakyky

- Kannustetaan asiakkaita liikkumaan monipuolisesti.

- Päivän toiminnot alkavat aamulenkillä. Lisäksi vähintään kolme liikunnallista ryhmää viikon aikana. Liikunnan toteuttamisessa pyrimme hyödyntämään lähialueiden vesistöjä ja kuntoilumaastoja.
- Pelituvassa biljardi ja pingispöytä.
- B-talon takana rantalentopallokenttä ja frisbeegolf-koreja
- Vapaassa käytössä mm. sulkapallomailat, mölkky, sukset, kyykkä sekä pentague

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat erottamaton osa palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset. Sekä aterioiden aikataulu on suunniteltu niin, että se tukee vuorokausirytmien noudattamista.

Ruokailun järjestämisessä huomioidaan erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) sekä uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot. Viimeistään sisäänkirjauksen yhteydessä kysytään erityisruokavaliot ja ruokamieltymykset.

Käytössä on kuuden viikon kiertävä ruokalista, joka pohjautuu tavallisiin ja terveellisiin kotiruokiin. Lounaalla on tarjolla keittoruokia ja päivällisillä pata-, laatikko-, tai kastike-ruokia satokaudet huomioiden. Päivään kuuluvat myös aamu-, väli- ja iltapala. Ruokailuajat löytyvät yhteisistä tiloista tiedotustaululta.

Ravitsemusta seurataan päivittäin ja poikkeamat kirjataan Hilikka-tietojärjestelmään. Näin voidaan huomata toistuvat poissaolot ja siirtyä ohjaaviin keskusteluihin ravinnon saannin tärkeydestä. Veden juontiin kannustetaan mm. ravitsemusaiheisilla luennoilla ja ohjauksella. Painon nousua tai laskua seurataan fysiologisilla mittauksilla, joilla huomataan muutokset ja silloin voidaan käydä ohjaava keskustelu. Jokaisen asiakkaan tulisi täyttää ruokapäiväkirjaa kerran kuntoutuksen aikana, jolloin ravitsemuksen taso selvitetään yksilöllisesti.

Asiakkaille tarjotaan mahdollisuus tulla opettelemaan ruoanvalmistusta ja leipomista, jolloin arjen hallintataidot kohentuvat.

Hygieniakäytännöt

Vaikka Hoitokoti Kangaskartano on kodinomainen kuntoutusyksikkö, hygienian ylläpitoon, infektioautien ehkäisyyn ja epidemiatilanteissa noudatetaan aina annettuja ohjeistuksia ja varotoimia. Valtaosa infektioita aiheuttavista mikrobeista leviää kosketuksen välityksellä. Varotoimien tarkoituksena on katkaista kosketus- ja veritartuntatiet ts. torjua mikrobien siirtymistä joko suoraan tai käsien välityksellä henkilöstä toiseen.

Oikea käsihygienia on paras ja halvin tapa estää infektioiden leviämistä. Kädet pestään, kuivataan ja desinfioidaan aina, kun ne ovat likaiset. Lisäksi kädet desinfioidaan aina hoitokodille tullessa ja sieltä poistuessa, suojavaatteiden riisumisen jälkeen, WC:ssä käynnin jälkeen, ennen elintarvikkeiden käsittelyä, ennen mahdollisten infektioporttien käsittelyä ja muissa tilanteissa, joissa mikrobit voivat levitä.

Suojakäsineitä käytetään kosketettaessa toisen henkilön verta, kehon nesteitä, eritteitä, kontaminoituja alueita, limakalvoja tai rikkiäistä ihoa. Suojakäsineet ovat instrumenttien järkevän käytön ohella (non-touch -tekniikka) hyvä keino vähentää käsien kontaminoitumista.

Ympäristön merkitys infektioiden leviämisessä on vähäinen, jos hoitoympäristö pidetään siistinä. Lattioiden mikrobeja ei nosteta infektioporttien läheisyyteen, kosketuskohdat ja saniteetitilat siivotaan huolellisesti päivittäin ja tarvittaessa. Pyykin ja jätteen käsittelyssä ja keräilyssä tulee noudattaa huolellisuutta. Tartuntavaarallista pyykkiä syntyy vain erikoistilanteissa (pää- ja vaatekäsi sekä syyhy).

Siivous ja pyykkihuolto

Kangaskartano pyrkii kaikessa toiminnassaan kuntouttamiseen, kodinomaisuuteen ja arjen toiminnoista selviytymiseen. Siivous, jäte- ja pyykkihuolto sisältyy kuntoutuksessa asiakkaiden vastuualueisiin. Lisäksi jokainen kuntoutuja huolehtii oman huoneen/huoneiston siivoamisesta. Siivouspäivä on lauantai. Silloin asiakas käyttää matot ulkona, pyyhkii pölyt, pesee lattian, vaihtaa petivaatteet, puhdistaa keittiön ja vessan. Kun huoneisto on siisti asiakas ilmoittaa siitä ohjaajalle, joka käy tarkistamassa asunnon. Mikäli esim. wc:tä ei ole pesty, niin kuntoutuja pesee sen joko yksin tai ohjattuna saman

päivän aikana. Asunnon tulisi olla siisti ennen klo. 15:00. Mikäli näin ei ole, asiakas saa puhelimen ja tietokoneen myöhemmin illan aikana läpäistyään tarkistuksen.

Maanantain yhteisökokouksessa eri vastuualueet jaetaan kuntoutujien kesken:

A-talon vastuualueeseen kuuluu yhteisten tilojen imurointi päivittäin sekä yhteisten tilojen siistinä pito; vanhat lehdet viedään paperinkeräykseen, vapaa-aikana käytetyt lautapelit ja pelinappulat kerätään niiden omille paikoille. Lauantaisin yhteiset tilat siivotaan yhteistuumin. Yksi vie matot pihalle, toinen imuroi ja kolmas pesee lattiat. Samalla pyyhittää pölyt ja kastellaan kukat.

B-talon vastuualueeseen kuuluu luentotilan siistiminen; mattojen tamppaus, imurointi, pölyjen pyyhintä ja lattian pesu 1krt/vko.

Sauna pestään 2krt/viikossa ja samalla huolehditaan shampoon, hoitoaineen ja saippuan riittävydestä. Pefletit pesuun joka käyttökerran jälkeen.

Pyykkituvan vastuualueeseen kuuluu ns. talon pyykki, joka koostuu siivouspäivänä kertyneistä petivaatteista ja pyyhkeistä. Mikäli pyykkitupalaiset eivät ole hoitaneet vastuualuetta, seuraavalla kerralla ei välttämättä löydy puhtaita pyyhkeitä tai petivaatteita. Lisäksi pyykkitupalainen pitää huolta pyykkituvan laitteiden kunnosta ja tilojen siivoamisesta, huolehtivat vessan (yhteiskäytössä) puhtaudesta ja papereiden riittävydestä. Pesutuvassa asiakkaiden käytössä kaksi pesukonetta ja kuivausrumpua. Pesutuvasta löytyy selkeät pyykinpesuohjeet. Jokainen kuntoutuja huolehtii omien vaatteiden pesemisestä, kuivaamisesta ja noutamisesta pyykkituvalta.

Toimintatuvan siisteydestä huolehtii siellä kävijät. Pihalla olevat tuhkakupit tyhjennetään lauantaisin siivouspäivän yhteydessä.

Jokainen kuntoutuja huolehtii siitä, että hoitaa oman sovitun vastuualueensa sovitusti ja ajallaan.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaiden terveydentilaa seurataan ohjaajien toimesta havainnoiden ja erilaisin mittauksin; paino, verenpaine, pulssi, lämpö, verensokeri, hengitysilman alkoholipitoisuus ja huumeesulontatutkimukset. Lisäksi voidaan tehdä erilaisia haavahoitoja sekä injektioiden anto tarvittaessa (katkaisuhoidon Neuramin inj.)

Kiireettömässä erikoissairaanhoidossa käytetään asiakkaan oman sairaanhoitopiirin palveluja. Mikäli hoitajakson aikana ilmenee akuutteja terveydentilan tutkimiseen tai hoitoon liittyviä tarpeita, käytetään Viitasaaren ja Pihtiputaan terveysterveystietopalveluja mahdollisuuksien mukaan. Kiireellisissä tapauksissa päivystävä lääkäri tekee päätöksen, että tarvitaanko Jyväskylän keskussairaalan palveluja tai asiakas ohjataan oman kotikunnan palvelujen piiriin.

Kuljetus terveyskeskukseen tilanteen vaatimalla tavalla; joko sairaankuljetuksen tai Kela-taksin palveluja käyttäen.

Lääkevieroitukseen tai huumeriippuvaisen/monipäihdeongelmaisen asiakkaan saapumisesta ilmoitetaan päihdelääkärille. Samalla käydään läpi asiakkaan ajantasainen lääkitys, esitiedot, lähettävän tahon odotukset (esim. lääkevieroitus) sekä suunnitellaan tarpeenmukainen hoito. Tulovaiheessa asiakas antaa lääkäriä terveystietojensa lukuoikeudet kantatietopalvelusta. Tarvittaessa terveystietoja täydennetään tilaamalla aikaisempien hoitopaikkojen potilastietoja. Lääkäri on tavoitettavissa joka toinen viikko videovälitteisesti ja puhelinkonsultaatioon päivittäin, myös viikonloppuisin. Lääkäripalvelujen tarpeesta ja käytöstä sovittu ennakkoon kotikunnan kanssa.

Kuolemantapauksista ilmoitetaan hätäkeskukseen, läheisille sekä lähettävälle taholle.

Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelma on toimintayksikön vastaavan lääkärin allekirjoituksellaan hyväksymä.

Lääkehoitosuunnitelma on laadittu STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaan ohjeistusten mukaisesti. Suunnitelmaan on kirjattu lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä toteutettavan lääkehoidon vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan työntekijän on tiedettävä ja täytettävä.

Lääkehoitosuunnitelmaa tarkastellaan säännöllisesti ja päivitetään tarpeen mukaan. Lääkepoikkeamat kirjataan ja käsitellään henkilöstöpalavereissa 3kk välein. Lääkehoitosuunnitelma on osa terveydenhuollon omavalvontasuunnitelmaa. Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuoltoon toteuttamisessa.

Asiakkaan kuntoutuksen aikaisesta lääkehoidon toteutuksesta sovitaan ennen kuntoutukseen tuloa lähettävän tahon kanssa. Yleisenä linjauksena on, että päihdehoidossa käytettävät lääkkeet tulevat Hoitokoti Kangaskartanolta. Asiakkaalla tulee olla mukana vakiintuneessa, pitkäaikaiskäytössä olevat lääkkeet kuten allergialääkkeet, somaattiseen sairauteen määrätyt lääkkeet, hormonivalmisteet, diabeteslääkkeet sekä injektoitavat psykiatrilääkkeet (kuten Abilify Maintena inj.).

Yksikön lääkehoidosta vastaa sairaanhoitaja sekä sairaanhoitajan sijainen sekä jokainen, joka toteuttaa lääkehoitoa.

Monialainen yhteistyö

- Yhteistyöstä ja tiedonkulusta sovitaan asiakkaan kuntoutussuunnitelmassa. Asiakkaan kotikunnan työntekijöiden kanssa kommunikoidaan etupäässä puhelimitse ja hoitokokouksia pidetään Teamsin tai Skypein välityksellä.
- Äkillisessä sairastapauksessa, jossa asiakas joudutaan siirtämään esim. ambulanssilla sairaalaan, asiakkaasta tulostetaan asiakastietojärjestelmä -Hilkasta sairaanhoitajan lähete, jossa näkyy asiakkaan lääkitys, diagnoosit ja terveydentilaan liittyvät huomiot.
- Asiakkaan terveydentilan äkillisestä muutoksesta, sairaalaan joutumisesta, tapaturmista tai katoamisesta ilmoitetaan aina lähettävälle taholle ja läheisille.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Tavoitteenamme on turvallinen toimintaympäristö.

Jokaisessa huoneistossa on palovaroitin sekä hätäkatkaisin (turvahälytys) muita vaaratilanteita varten (esim. sairauskohtaukset, toisen kuntoutujan uhkaava käytös). Palovaroitin ja hätäkatkaisin hälyttävät toimistossa ja hätäviestit ohjautuvat ohjaajien puheliiniin. Hälyttimiä testataan säännöllisesti ja testauksista pidetään kirjanpitoa.

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma:

- Hälyttimet huolletaan ja testataan säännöllisesti
- Pelastussuunnitelma pidetään ajan tasalla ja pidetään pelastautumisharjoituksia
- Jokaiselle asiakkaalle kerrotaan miten menetellä vaaratilanteessa
- Ilmoitustaululla pelastussuunnitelmakartta, johon merkitty kaksi kokoontumispaikkaa vaaratilanteessa. Ensisijainen kokoontumispaikka parkkipaikka, jätehuoltokatoksen vieressä. Toinen kokoontumispaikka Kokkolantien varressa, mikäli ensisijainen paikka on vaaran lähellä.

- Piha-alueiden kameravalvonta (asiakasturvallisuuden lisääminen, omaisuuden suojaaminen, työhön liittyvien vaarojen ja uhkien ehkäisy ja selvittäminen (esim. asiattomat ihmiset hoitokodin alueella)
- Sähköinen kulunvalvonta laitettavissa ulko-oveen tarvittaessa. Laitteen toimivuus tarkistetaan asennuksen yhteydessä.

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö ja henkilöstömitoitus.

- Vakituksina työntekijöinä sosionomi (YAMK), kolme sairaanhoitajaa, kuusi lähihoitajaa sekä kaksi ravistemustyöntekijää.
- Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja on laillistettu erikoislääkäri, jolla päihdetieteen erityispätevyys.
- Päihdelääkärin vastaanotot ja konsultaatiot päihdelääkäri/päihdelääketieteen erityispätevyys
- Pidempään sijaistuksiin kuten äitiyslomat, pyritään löytämään uusi työntekijä.
- Lomat pyritään jaksottamaan niin, että sijaisten tarve mahdollisimman pieni. Tarvittaessa palkataan lisäkäsiä.
- Sairaustapauksissa tehdään muutoksia työvuorolistoihin.

Henkilöstövoimavarojen jakautuminen:

- Aamuvuorossa työskentelee 3-4 henkilöä (sairanhoitaja, sosionomi, ravistemustyöntekijä, kokemusasiantuntija)
- Iltavuorossa kaksi työntekijää (sairanhoitaja + lähihoitaja tai kaksi lähihoitajaa)
- Yövuorossa yksi työntekijä (sairanhoitaja tai lähihoitaja)
- Vastaavalle ohjaajalle varattu 30 % työajasta tehtävien organisointiin (tämä huomioitu henkilöstömitoituksessa)
- Päihdelääkärin etävastaanottopäivät joka toinen viikko.
- Lisäksi yksikössä työskentelee alan työharjoittelijoita ja opiskelijoita

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Avoimet työpaikat ilmoitetaan Työ- ja elinkeinotoimistoon ja työpaikkailmoitus julkaistaan työvoimahaltonon nettisivuilla. Huomioimme lisäksi CV-nettipalveluun jätetyt avoimet työhakemukset. Hoitokotiin tulee myös työpaikka- ja harjoittelupakkatiedusteluja, vaikka avoimia työpaikkoja ei olisikaan tarjolla. Ammatillinen kelpoisuus on ehdoton valintakriteeri. Kelpoisuus varmistetaan todistuksista ja Valviran ylläpitämästä JulkiTerhikki/ JulkiSuosikki-rekisteristä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Hoitokodilla on käytössä perehdyttämiskansio ja -kortti, johon kirjataan perehdytykseen kuuluvat asiat: Työsuhdeasiat, työ-sopimus, työaika, koeaika, työaikana pidettävät tauot, menettelytapa sairastuessa, loma-asiat, palkanmaksu, työvaatteet, avaimien hallinta, työterveyshuolto, salassapito, työsuojelu, työnohjaus ja henkilöstöpalaverit. Käydään läpi hoitotyössä tarvittavat koneet ja laitteet sekä niissä huomioitavat turvallisuustekijät. Ohjeistetaan työssä tarvittavien suojamien käyttöön ja käsihygieniaan.

Täydennyskoulutus. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

KOULUTUS- ja TYÖHYVINVOINTISUUNNITELMA 2022 - 2023

- Lähihoitajan tutkinnon päivittäminen sairaanhoitajaksi
- Lähihoitajaopintoja (oppisopimus)
- Lääkehoidon koulutusta työpaikalla (Proedu, ensiapukoulutus)
- Skhole- opintolisenssi
- Työnohjaus ja henkilöstöpalaverit 1 krt /kk
- Kehityskeskustelut kaksi kertaa vuodessa

- Työterveyshuolto
- Liikuntakortti Viitasaaren uimahalliin ja kuntosalille. Smartum-liikuntaraha.
- Golf-mahdollisuus Pyhäjärven golfkentällä

Sairauspoissaolojen seuranta

Yksiköllä on käytössä oma työvuorosuunnitteluun tarkoitettu sähköinen ohjelma työvuorovelho.com. Ohjelman avulla voidaan paitsi suunnitella työvuoroja/vahvuuksia myös seurata työntekijöiden tavoitetyöaika halutuilla jaksoilla ja varmistaa että työntekijöille suunnitellaan sopivasti työtunteja. Sairauspoissaolot syötetään velhoon, jolloin ne tulee samalla tilastoiduksi. Hoitoyksiköllä vähäiset sairauspoissaolot.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Toimitilat

Kuntoutusyksikkö koostuu kahdesta rivitalosta (A- ja B-talo). Molemmissa rakennuksissa on asiakkaiden asuinhuoneita. Huoneet ovat joko kahden tai kolmen hengen soluasunnoissa. Lisäksi yksiöt rivitalojen päädysssä.

A-TALO

A-talossa sijaitsee toimistojen ja lääkehuoneen lisäksi tupakeittiölohuone, jossa ruokaillaan ja vietetään muutenkin yhteistä aikaa. Ruokailut (aamupala, lounas, päiväkahvi / välipala, päivällinen, iltapala) tapahtuvat näissä tiloissa. Ruoka tarjoillaan keittiöluukusta valmiina annoksina.

B-TALO

B-talossa sijaitsee luentotila, Neurosonic -Professional -tuoli, toimintatupa, pyykkitupa ja saunatilat. Luentotilassa magneettinen tussitaulu, videotykki ja valkokangas.

Toimintatuvassa kehonhuoltoa tukevia tarvikkeita kuten jumppamatto, kevyitä painoja, kahvakuulia ja jumppakeppejä. Pelituvan vieressä nykyaikaiset pyykkitilat ja sauna-osasto. Pyykkitilassa on kaksi pesukonetta ja kaksi kuivausrumpua. Saunaosasto koostuu tilavasta pukuhuoneesta, pesuhuoneesta ja saunasta. Saunaa lämmitetään 2-3 kertaa viikossa.

ASUMINEN

Jokaiselle kuntoutujalle on oma huone ja kaappitilaa vaatteille ym. henkilökohtaisille tarvikkeille. Jokaisessa huoneessa on sänky petauspatjoineen, yöpöytä, radio, tv, kirjoituspöytä ja tuoli. Asuntoja/huoneistoja on mahdollista kalustaa myös omilla huonekaluilla, viihde-elektroniikalla ja sisustustarvikkeilla. Kuntoutuksen aikana asiakkaalle osoitettu huone on vain hänen hallinnassansa. Lomien tai poissaolojen aikana toista kuntoutujaa ei osoiteta samaan huoneeseen.

Asiakkaat sijoitetaan asuntoihin/huoneisiin sukupuolen, päihdeongelman, pääpäihteen ja/tai temperamentin mukaisesti. Mies- ja naisasiakasta ei sijoiteta samaan asuntoon seinänaapureiksi. Pyrimme aina löytämään asuinkumppaneiksi ne henkilöt, jotka parhaiten tukisivat toistensa kuntoutumisprosessia. Pariskunnat voivat halutessaan olla samassa asunnossa. Lemmikin kanssa tuleva asiakas pyritään sijoittamaan yksiöön tai huoneistoon, jossa ei estettä lemmikille (esim. seinänaapurin allergia on este).

Hoitokodilla ollessa asiakkaiden yksityisyyttä kunnioitetaan noudattamalla yleisiä käytäytymissääntöjä. Toinen kuntoutuja ei esim. mene toisen huoneeseen ennenkuin on saanut siihen luvan. Mikäli ovi on suljettuna, on kohteliasta odottaa oven avaamista tai kehotusta tulla sisään.

Kuntoutusyksikön yhteiset tilat ovat kaikkien kuntoutujien käytössä tasapuolisesti. Niiden siisteydestä ja toimivuudesta vastaavat niin kuntoutujat kuin ohjaajatkin. Kaikkien asuntojen pintamateriaalit on valittu niin että ne on helppo puhdistaa ja pitää puhtaana. Pyykkituvalalla on puhtaita peti- ja liinavaatteita käytettäväksi. Yksiossa on omat wc- ja peseytymistilat. Soluasunnoissa ne jaetaan seinänaapureiden kanssa.

Teknologiset ratkaisut

- Piha-alueella tallentavia videokameroita, joista kuvat välittyvät toimiston tv-monitoriin. Videotallenteet säilyvät kahden viikon ajan, jonka jälkeen ne poistuvat automaattisesti
- Asunnoissa turvahälytys-katkaisin sekä palovaroittimet. Turvahälytyksestä ja palovaroittimesta hälytykset välittyvät talon puhelimiin.
- Hälytinalaiteet testataan kuukausittain. Testeistä pidetään kirjaa yksikköhuomioissa.
- Laitteiden toiminnasta ja huollosta vastaa Sami Karjalainen

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24-26 §).

Kuntoutuksen aikana asiakkaalla voi olla käytössään henkilökohtaisia apuvälineitä kuten verensokerimittari, sairaalasänky, pyörätuoli tai rollaattori. Nämä apuvälineet asiakkaat lainaavat omasta terveyskeskuksestaan ja niiden kunnossapidosta vastaa lainaava taho. Mikäli kuntoutusjakson aikana laite rikkoutuu tai niiden todetaan olevan huonokuntoisia, olemme yhteydessä terveydenhuollon laitteen, tarvikkeen tai apuvälineen toimittajaan tai lainaajaan.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:
Sami Karjalainen, puh. +358401802016. Sähköposti: sami.karjalainen@kangaskartano.com

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua alusta loppuun saakka.

Hoitokoti Kangaskartanolla on käytössään sähköinen asiakastietojärjestelmä FastROI Hilikka, joka on erityisesti suunniteltu hoiva-alan ja kuntoutuslaitosten toiminnanohjausjärjestelmäksi. Hilikassa on omat osiot sosiaalityön ja terveydenhoidon kirjauksiin. Lisäksi se toimii apuvälineenä kuntoutuksen suunnittelussa, dokumentoinnissa sekä laadun valvonnassa. Ohjelmassa on huomioitu tietoturvaan koskevat lainsäädännöt.

Hilikka aukeaa henkilökohtaisilla tunnuksilla ja salasanoilla, jotka työntekijät saavat työsuhteen alkaessa. Ensimmäisen sisään kirjauksen yhteydessä työntekijä vaihtaa käyttämänsä salasanan. Näin varmistetaan kirjaajien tunnistaminen. Ohjelmassa on erilaisia käyttäjätasoja, joissa määritelty halutut käyttöoikeudet. Pääkäyttäjä pystyy luomaan tunnukset ja suunnitelmaan käytössä olevan ohjelman rakennetta sekä tekemään laajasti asiakastietohuomioita. Lääkevastaava pääsee muokkaamaan asiakastietohuomioiden lisäksi lääkityksiä, hoitaja ei pysty muokkaamaan lääkityksiä lainkaan. Joillakin

työntekijöillä esim. opiskelijoilla voi olla ns. katseluoikeudet, jolloin he eivät voi tehdä asiakastyöhön liittyviä kirjauksia. Hilkan lokitietoihin tallentuu asiakastiedon kirjaaja/katselija, päivämäärä, kellonaika, kirjaus tai kirjauksen korjaus sekä korjauksen syy. Asiakkaan huomioseinälle tulee merkintä, mikäli jo kirjoitettua huomiota on muutettu. Lääkärin tekemiä kirjauksia ei voi muokata jälkikäteen, mikäli kirjausta joudutaan täydentämään, täytyy tehdä uusi kirjaus.

Pääsääntönä on, että henkilökisteriin tallennetaan tietoja vain sellaisista henkilöistä, joilla voimassa oleva hoitosuhde Hoitokoti Kangaskartanoon (yhteysvaatimus). Käytössä oleva Hilikka-tietojärjestelmä ei anna kirjata tai muuttaa asiakkaan tietoja ilman hoitosuhteen aloittamista. Sillä, joka käsittelee henkilötietoja, on velvollisuus suojata tiedot niin, että niihin pääsevät käsiksi vain ne, joilla on siihen oikeus.

Sisäänkirjauksen yhteydessä tehdään palvelusopimus, jossa sovitaan mitä tietoja ja kelle saa luovuttaa:

"Henkilökuntaamme sitoo vaitiolovelvollisuus ja toivomme myös Teidän kunnioittavan tätä periaatetta toisten asiakkaiden kohdalla. Lähetämme aina hoitoyhteenvedon lähettävälle taholle. Luvallanne tietoja voidaan antaa myös seuraaville tahoille" Tämän jälkeen asiakas voi määritellä ne yhteistyötahot, joille tietoa voidaan luovuttaa (sosiaali-toimi, A-klinikka, päihdetyöntekijä, lähiomaiset, avosairaanhoido, työterveyshuolto, puoliso jne.)

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisyyttä. Tietojen

käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

Asiakaskyselyitä ja -seurantatietoja käsittelevät Kimmo Tarvainen ja Ninja Vanama. He käsittelevät myös henkilökunnan työuupumus- ja työhyvinvointikyselyt. Kyselyjen vastauksia käydään läpi henkilöstöpalavereissa.

Henkilötietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava huolellisuutta (5 § huolellisuusvelvoite), henkilötietojen käsittely ja käyttö on suunniteltava etukäteen (6 §) ja ennalta suunnitellusta käyttötarkoituksesta on pidettävä kiinni (7 § käyttötarkoitussidonnaisuus). Käsiteltävien henkilötietojen tulee olla määritellyn tarkoituksen kannalta tarpeellisia (tarpeellisuusvaatimus) ja virheettömiä (virheettömyysvaatimus) (9 §). Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava riittävää tietoturvaa (32 §) ja henkilörekisterin pitäjä on vaitiolovelvollinen tietoonsa saamista henkilökohtaisista asioista (33 §).

Rekisteriselostetta tai tietosuojaselostetta säilytetään yhteisten tilojen aulassa

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot: Sami Karjalainen puh. 040 180 2016.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen (2/2015) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua

sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

- Hiljaisen tiedon siirtäminen eteenpäin. Kuntoutusyksikössä paljon ns. hiljaista tietoa, joka tulisi saada uusien työntekijöiden tietoon.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön toimitusjohtaja.

Paikka ja päiväys: KEITELEPOHJA 24.5.2022

Allekirjoitus

Sami Karjalainen