

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA	0
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS	16
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	19
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	21
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	21

Yksikkö:
Versio: 1
Voimassaoloaika: 8.1.2026

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Terveystalo Kuntaturva Oy Y-tunnus 2865363-6

Hyvinvointialue Kainuun hyvinvointialue

Kunnan nimi Puolanka

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Asumisyksikkö Niitty-Villa

Katuosoite Keskuskatu 5

Postinumero 89200

Postitoimipaikka Puolanka

Sijaintikunta yhteystietoineen Puolanka

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Palveluasumisen yksikkö kehitysvammaisille, 6 asiakaspaikkaa, joista 5 kehitysvammaisille ja 1 muu vammaisille

Esihenkilö Annika Väisänen

Puhelin 050 5302603

Sähköposti annika.vaisanen@terveystalo.com

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) ---

ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

ilmoituksen ajankohta 11.6.2018

Yksikkö:
Versio: 1
Voimaassa-aloika: 8.1.2026

Palvelu, johon lupa on myönnetty Palveluasuminen

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

Siivouspalvelut: Puolangan kunta

Ruokahuolto: Kuusamon Talonpöytä Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Niitty-Villassa varmistamme ostopalveluiden laadun ja asiakasturvallisuuden havainnoimme, seuraamme ja varmistamme, että palvelut ovat laadukkaita ja asiakasturvallisia, tarvittaessa puutummme mahdollisiin epäkohtiin

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Niitty-Villan koko henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman laatimiseen. Jokaisella työntekijällä on oma vastualueensa suunnitelman laatimisessa. Omavalvontasuunnitelma käydään yhdessä läpi tiimipalaverissa ja suunnitelmaan tehdään mahdolliset korjaukset.

Yksikkö:

Versio: 1

Voimaantulo: 1/2021

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Annika Väisänen, 050 530 2603, annika.vaisanen@terveystalo.com

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään neljästi vuodessa. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Terveystalo julkiset palvelut internet sivuilla <https://www.terveystalo.com/fi/julkiset-palvelut/palvelut/kumppanuusratkaisut>. Yksikön palveluvastaavan vastuulla on päivittää omavalvontasuunnitelma aina, kun toiminnassa tapahtuu keskeisiä muutoksia, jotka liittyvät erityisesti palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen.

Omavalvontasuunnitelma on kaikkien nähtävillä myös Niittyvillan olohuoneessa.

Laadittu pvm. 6.6.2023 Tarkistettu pvm. 19.12.2023

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Niitty-Villan toiminta-ajatusten taustalla vaikuttavat lainsäädännöstä, eettisistä periaatteista ja kuntien strategisista linjauksista lähtevät periaatteet sekä tavoitteet. Lainsäädännön taustalla vaikuttavat perustuslain (731/1999) mukaiset yksilön perus- oikeudet ja ihmisoikeussopimukset sekä useat muut lait, joita on mm. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 980/2012, Laki omaishoidon tuesta 937/2005, Perhehoitolaki 263/2015, Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992, Terveystalvveluolaki 1326/2010, Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987, Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 759/1987, Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977.

Terveystalo Kuntaturva Oy:n sosiaalipalveluiden fokuksena on asiakkaan etu.

Yksikkö:
Versio: 1
Voimassaoloaika: 8.1.2025

Toiminta-ajatuksenamme on turvata kehitysvammaisten asukkaillemme laadukas ja mahdollisimman itsenäinen elämä asiakassuhteen aikana. Annamme tukea ohjausta ja palvelua yksilöllisesti asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Kehitysvammaisten asumispalveluissa ryhmäkodin työn keskiössä on yksilökeskeinen työote. Tavoitteena on asukkaan kokema hyvä elämänlaatu kaikilla mahdollisilla tavoilla ja elämänalueilla.

Toimintaa ohjaavia yleisiä tavoitteita ovat:

- Asiakkaiden hyvä elämänlaatu ja yksilöllisyys - mielekäs arki
- Toimintakykyä tukeva työote ja hyvinvoinnin edistäminen
- Toimiva yhteistyö asiakkaiden, henkilökunnan, omaisten ja muiden yhteistyöverkostoon kuuluvien kanssa

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Niitty-Villan ohjaajat noudattavat työssään sekä Terveystalon arvoja ja eettisiä periaatteita että sosiaalihuollon toimintaperiaatteita ja arvoja.

Niitty-Villassa olemme aidosti läsnä asiakkaiden arjessa sekä kohtaamme asiakkaat yksilöinä ja oman elämänsä asiantuntijoina. Niitty-Villan toiminnan lähtökohtana on asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja tavoitteet. Asiakkaat tekevät itseään koskevia päätöksiä ja omia valintoja. Tähän he saavat ohjaajilta tukea yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Tavoitteena on tunnistaa ja hyödyntää jokaisen asiakkaan omat voimavarat, vahvuudet ja usko omaan kykyihin. Kiinnitämme huomion onnistumisiin, ja keskitymme ratkaisuihin ongelmien sijaan. Toimimme ammatillisesti, ja pitkäjänteiseen työskentelyyn sitoutuen.

Noudatamme jokaisessa yksikössä seuraavia arvoja ja toimintaperiaatteita:

- asiakas- ja voimavaralähtöisyys
- ammatillisuus

Yksikkö:
Versio: 1
Voimassaoloaika: 8.1.2026

- asiantunteva ja lämmin vuorovaikutus
- asiakkaiden kunnioittaminen
- turvallisuus
- itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskienhallinta on osa laatu järjestelmäämme ja strategista riskienhallintaa toteutetaan johtoryhmätasolla. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Kaikki työntekijät osallistuvat riskien kartoittamiseen. Terveystalolla on päivitetty turvallisuusohje. Turvallisuusohjeessa on ohjeistus riskien arvioinnista, työturvallisuuden turvaamisesta, vaaratilanteissa toimimisesta ja raportoinnista. Jokaisesta työntekijän arvioimasta uhka ja vaaratilanteista tehdään Terveystalon Efecte- järjestelmään vaaratapahtumailmoitus (riski-, uhka-, vaaratilanteet). Työtapaturmailmoitus on eri lomake, joka myös tehdään tilanteen vaatiessa. Epävarmasta tilanteesta mieluummin raportoidaan kuin jätetään raportoimatta. Toiminnan riskit tunnistetaan ja analysoidaan vuosittain tai tarpeen vaatiessa esihenkilön johdolla. Lisäksi riskejä kartoitetaan mm. laadunhallinnan, omavalvonnan, työsuojelun ja pelastussuunnitelman avulla.

Poikkeamia tai vaaratilanteita voi syntyä erilaisista syistä, esim. tiloihin ja laitteisiin liittyen, tietosuojan toteutumisessa, asiakkaan itsensä aiheuttamana tai ulkoisen ympäristön aiheuttamana (esim. ilkivalta tai myrsky). Asiakastyössä riskinä on erityisesti työturvallisuus. Työparin ja tarvittaessa esihenkilön kanssa tehdyn arvioinnin pohjalta turvataan työskentely erityisesti oppilashuollossa, perhetyössä sekä tuetuissa/valvotuissa tapaamisissa, jossa on todennäköisen uhkan tai vaaran mahdollisuus (väkivalta, päihteet, rikollisuus, ulkopuoliset epäilyttävät ihmiset). Riskien toteutumisesta ehkäistään niiden tunnistamisen jälkeen hyvällä ennakoivalla toiminnalla ja toimintaohjeita noudattaen.

Yksikkö:
Versio: 1
Voimaantulo: 8.1.2016

Työntekijän pitää ilmoittaa, jos havaitsee epäkohdan tai riskejä, jotka liittyvät sosiaalihuollon asiakkaan hoitoon, hoidon tasoon tai laatuun. Ilmoitus tehdään esihenkilölle viipymättä suullisesti sekä kirjallisesti poikkeamalomakkeella. Esihenkilö ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä omalle esihenkilölleen sekä aloittaa viipymättä toimet epäkohdan korjaamiseksi viranhaltijan ohjeiden mukaisesti.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

Terveystalolla on laadittu v. 2023 Turvallisesti kotikäynnillä -turvallinen työskentely asiakkaan kotona -ohjeistus, joka löytyy IMS-toimipaikkakirjastosta.

Ilmoitusvelvollisuus

Epäkohtiin ja riskeihin reagoidaan toimimalla ”Työntekijän ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuollon epäkohdista” -menettelyohjeen mukaisesti. Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään esihenkilölle välittömästi, joka ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle ja aloittaa viipymättä toimet epäkohdan korjaamiseksi viranhaltijan ohjeiden mukaisesti. Epäkohta on aina ensisijaisesti itse korjattava. Jos epäkohta ei saada poistettua tai korjattua, on viranhaltijan ilmoitettava viimesijaisesti siitä aluehallintoviranomaiselle.

Ohjeistamme henkilökuntaa raportoimaan kaikista havaitsemistaan parannusehdotuksista, riskeistä ja poikkeamista arjen työssä omalle esihenkilölleen ja Efecte-järjestelmään. Yhteisissä palavereissa keskustellaan ja käsitellään säännöllisesti tapahtuneet poikkeamat sekä mahdolliset toiminnan epäkohdat ja niiden riskit.

Sosiaalihuoltolain 1.1.2016 voimaan tulleen säännöksen mukaisesti olemme ohjeistaneet työntekijöitä ilmoittamaan esihenkilölleen, mikäli havaitsee epäkohtia tai riskejä, jotka liittyvät sosiaalihuollon asiakkaan hoitoon, hoidon tasoon tai laatuun.

Yksikkö:
Versio: 1
Voimassaoloaika: 8.1.2026

Epäkohtia ovat mm. asiakasturvallisuudessa ilmenevät puutteet, kaltoinkohtelu ja toimintakulttuuriin liittyvät asiakkaille vahingolliset toimet. Kaltoinkohtelua ovat mm. fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit välittämällä tiedon työntekijöille tai ottamalla yhteyttä palveluvastaavaan. Terveystalolla on myös käytössä Efecte -järjestelmä, johon asiakkaat ja omaiset voivat halutessaan laatia kirjallisen ilmoituksen. Asiakkaat ja omaiset pääsevät täyttämään ilmoituksen Terveystalon internet-sivujen kautta osoitteessa www.terveystalo.com.

Ehdotukset, riskit, poikkeamat ja vaaratapahtumailmoitukset käsitellään sekä asianosaisien kanssa että yhteisesti koko työyhteisön palaverissa. Lisäksi niistä raportoidaan kuukausittain eteenpäin yritystasolla käsiteltäväksi. Poikkeamista tehdään myös koontia koko yrityksen tasolla.

Tarvittaessa tapahtumasta keskustellaan asiakkaan ja/tai tämän läheisten kanssa sekä kunnan viranhaltijan. Asiakasta ohjataan ottamaan tarvittaessa yhteys potilas- tai sosiaaliamiehen tai muuhun neuvovaan tai korvaavaan tahoon.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Ehdotukset, riskit, poikkeamat ja vaaratapahtumailmoitukset käsitellään sekä asianosaisien kanssa että yhteisesti koko työyhteisön palaverissa. Lisäksi niistä raportoidaan kuukausittain eteenpäin yritystasolla käsiteltäväksi. Poikkeamista tehdään myös koontia koko yrityksen tasolla.

Tarvittaessa tapahtumasta keskustellaan asiakkaan ja/tai tämän läheisten kanssa sekä kunnan viranhaltijan. Asiakasta ohjataan ottamaan tarvittaessa yhteys potilas- tai sosiaaliamiehen tai muuhun neuvovaan tai korvaavaan tahoon.

Korjaavat toimenpiteet

Terveystalossa on käytössä riskienarviointimalli, jonka tarkoituksena on löytää potilasturvallisuuteen vaikuttavat riskitekijät jo ennen kuin mitään haittaa pääsee

Yksikkö:
Versio: 1
Yhteistyöyksikkö: 811/2026

tapahtumaan. Mallin avulla määritellään merkittävät, kohtalaiset ja siedettävät riskit ja määrittelyn jälkeen päätetään toimenpiteistä, joilla riskiä hallitaan tai se poistetaan.

Poikkeamaa ja vaaratapahtuma- ilmoitusta käsiteltäessä tarkistetaan, onko tilanne aiheutunut jo olemassa olevan toimintaohjeen noudattamatta jättämisestä. Jos näin on, käydään kyseinen toimintaohje huolellisesti läpi ja muistutetaan yhteisesti sovitusta tavasta toimia vastaavassa tilanteessa jatkossa.

Mikäli jo olemassa oleva toimintaohje havaitaan toteutuneen poikkeaman käsittelyn yhteydessä vajaaksi, sitä korjataan ja täsmennetään.

Mikäli kyseiseen tilanteeseen ei ole ennalta varauduttu (aikaisemmin tunnistamaton riski), lisätään se riskikartoitukseen. Analysoinnin jälkeen vastaisuuden varalle tehdään tarvittaessa toimintaohje.

Poikkeamat, niiden seuraukset ja toimintatavat, millä niiltä jatkossa vältytään, käydään läpi työntekijän kanssa keskustellen ja muun työyhteisön palaverissa. On tärkeää käsitellä poikkeavat tilanteet huolellisesti yhteisen keskustelun keinoin - vaikkakin ohjeistus on tarvittaessa tehtävä tai täsmennettävä.

Muutoksista tiedotetaan työyhteisön palavereissa, kuukausikokouksissa ja tiedotteilla toimintayksiköissä sekä tarpeen mukaan henkilökohtaisesti. Lisäksi tarvittaessa järjestetään ylimääräisiä tiedotuspalavereja. Palavereista laaditaan muistio.

Asiakkaita ja yhteistyötahoja (esim. kunta) tiedotetaan säännöllisesti tapaamisilla, ohjausryhmissä sekä aina tarvittaessa tapaamisissa. Käytössä on myös sähköisiä kirjeitä.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, omaisten/läheisten (mikäli asiakas niin haluaa) sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Palvelusuunnitelma arvioidaan sekä päivitetään vähintään 3 v välein ja aina tarvittaessa asiakkaan tilan muuttuessa.

Yksikkö:
Versio: 1
Kokonaissuunnitelma 2024

Palvelusuunnitelmassa huomioidaan asiakas kokonaisvaltaisesti ja moniammatillisen tiimin erilaisista näkökulmista tarkasteltuna sekä asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Palvelutarpeen arvioinnit ja myönnetyt päätökset ohjaavat Kuntaturvan tuottamien sosiaalipalvelujen toimintaa. Asiakkaan tarve kartoitetaan aina yksilöllisesti ja hänelle räätälöidään myös palvelut yksilöllisesti hänen ääntänsä kuullen ja itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen sekä pienimmän puuttumisen periaatetta noudattaen.

Asiakas- ja palvelusuunnitelmapalaverissa laaditaan suunnitelma ja sen mukaiset tavoitteet määritetään yhdessä asiakkaan, hänen läheistensä, viranhaltijoiden, muun verkoston ja mahdollisten palveluntuottajien kanssa. Nämä tavoitteet määrittävät ja ohjaavat Kuntaturvan sosiaalipalvelujen toimintaa.

Kannustamme niin asiakasta, että hänen omaisiaan /läheisiään osallistumaan palvelutarpeen arviointiin, hoidon suunnitteluun, hoitoon, ja palvelusuunnitelman laadintaan ja sen päivittämiseen.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma on henkilökunnan tärkeä työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen ohjauksen toteuttamisessa. Jokainen ohjaaja ja lisäksi tiimi yhteistyössä perehtyy asiakkaiden suunnitelmiin. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että toimii suunnitelman mukaisesti.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista.

Työyhteisö kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin.

Niitty-Villassa ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Yksikkö:
Versio: 1
Voimaantulopäivä: 8.1.2016

Asiakasta kohdellaan arvojemme ja toimintaperiaatteidemme mukaisesti kunnioittaen ja arvostaen sekä itsemääräämisoikeus huomioon ottaen. Tämän varmistaminen on esihenkilön tehtävä, mutta myös jokaisen työntekijän henkilökohtaisella vastuulla asiakaskoh- taamisissa.

Henkilökunta on ohjeistettu toimimaan sosiaalihuoltolain 1.1.2016 voimaan tulleen sään- nöksen mukaisesti (Menettelyohje: ”Työntekijän ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuollon epä- kohdista”). Mikäli yksikössä havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, siihen on velvol- lisuus puututtua ja siitä ilmoitetaan välittömästi yksikön johtajalle sekä tehdään kirjalli- nen ilmoitus poikkeamalomakkeella, joka käsitellään ohjeiden mukaisesti.

Muistutuksen tai muussa muodossa annetun reklamaation aiheuttanutta tapahtumaa kä- sitellään välittömästi asianosaisten kesken ja myös yhteisesti työyhteisön palaverissa, jossa pyritään löytämään korjaavia toimenpiteitä, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa

Epäasiallisen kohtelun tullessa tietoon asia otetaan puheeksi asiakkaan, hänen läheis- tensä ja esimiehen kanssa, sekä ohjaamme häntä tai hänen läheistään antamaan pa- lautetta toiminnasta tai tekemään esimiehelle kirjallisen muistutuksen. Asiakas ohjataan valittamaan myös virallista tietä (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000). Asiakkaan voi ohjata ottamaan yhteyttä potilasasiamieheen. Valituksen voi tehdä sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle muistutuksen tai valvontaviranomaiselle tehtävän kantelun muodossa. Eduskunnan oikeusasiamiehen puoleen voi kannella, kun asiakkaan perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti tai viranomai- nen ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan.

Muistutus kirjataan esihenkilön toimesta Terveystalon laatupalvelujärjestelmä Efecteen. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus. Muistutuksen voi tehdä myös hoitopai- kasta päättäneelle taholle, jolloin myös vastauksen muistutukseen antaa kyseinen taho (annamme vastaukseen oman selvityksemme).

Asiakkaan tai omaisen/läheisen antama palaute käsitellään välittömästi asianosaisten kesken sekä työyhteisön tiimipalaverissa. Työyhteisössä pyritään löytämään korjaavia toimenpiteitä, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa.

Yksikkö:
Versio: 1
Voimassaoloaika: 8.1.2026

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakslähtöisyys on yksi toimintaa ohjaava periaate. Asiakaspalaute on tärkeää ja arvokasta toiminnan kehittämistä varten. Toimintakäytäntönä on, että asiakkailta kysytään palautetta toiminnasta. Palaute kirjataan ja jatkotoimenpiteet riippuvat saadusta palautteesta.

Asiakastyytyväisyyttä seurataan jatkuvasti ja säännöllisesti kirjallisen kyselyn muodossa. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa ja yritystasolla keskitetysti. Kyselyn tuloksista kerrotaan myös asiakkaille ja omaisille/läheisille esim. läheistenillan tai kirjallisen tiedotteen yhteydessä.

Suullista ja kirjallista palautetta otetaan aina vastaan. Palautetta voi antaa henkilökunnalle tapaamalla henkilökohtaisesti tai soittamalla. Palveluvastaavalle palautetta voi antaa puhelimella, sähköpostilla tai henkilökohtaisesti tapaamalla. Palautetta voi antaa myös sähköisesti Terveystalon www-sivujen kautta, osoitteessa <https://www.terveystalo.com/fi/Yritystietoa/Vastuu/AsiakaspalauteEfecte/>

Kaikki palaute käsitellään Puolangan Niitty Villan ja toimintakeskuksen sisäisissä kokouksissa ja toimintaa kehitetään palautteen suuntaisesti tarpeen niin vaatiessa.

Vastuhenkilö palautteen käsittelyssä ja hyödyntämisessä on esihenkilö, joka vie myös saadun palautteen laatu järjestelmämme mukaisesti eteenpäin yritystasolla.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Annika Väisänen, palveluvastaava, annika.vaisanen@terveystalo.com, 050 5302603

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Yksikkö:
Versio: 1
Voimassaoloaika: 8.1.2026

Sosiaali- ja potilasasiamies, Puolanka

Maija-Kaisa Sointula

Merikratos Oy

Puhelinneuvonta 050 341 5244

ti klo 12-15 ja ke-to klo 10-13

sosiaaliasiamies@merikratos.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta

puhelinpalvelu 029 5053050

ma, ti, ke, pe klo 9-12 ja to klo 12-15

<https://asiointi.kkv.fi/asiointi>

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Kaikki saatu palaute on arvokasta toimintojen kehittämisessä. Se käsitellään yksityiskohtaisesti esihenkilön ja tarvittaessa muun työyhteisön kanssa. Muistutukseen vastataan asiakkaalle kirjallisesti ja tästä prosessista vastaa palautteen kohteena oleva työntekijä ja esihenkilö. Tarkoituksena on, että omaa toimintaa pyritään kehittämään saadun palautteen ansiosta. Käsitteystä ja mahdollisista korjaustoimenpiteistä laaditaan muistio sekä tilastoidaan Terveystalon laatupalvelujärjestelmä Efecteen.

Asumisyksikön toimintaohjeita - ja käytäntöjä muokataan tarpeen niin vaatiessa. Muistutuksen käsittelyn tavoiteaikataulu pyritään pitämään kohtuullisessa ajassa.

Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Kyllä, asiakkaan omatyöntekijä on hyvinvointialueen viranhaltija.

Yksikkö:
Versio: 1
Voimassaoloaika: 8.1.2026

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Jokaiselle asiakkaalle tehdään yhteistyössä yksilöllinen, kirjallinen toteuttamissuunnitelma. Suunnitelma tehdään huomioiden asiakkaan voimavarat, lähtökohta ja tavoitteet. Myös asiakkaan elämän eri vaiheet, tottumukset, tavat, kulttuuri, kokemukset, aikaisemmat/nykyiset harrastukset jne. kartoitetaan. Tältä pohjalta suunnitellaan toimintakykyä ylläpitävä ohjaustapa.

Asiakkaiden omat toivomukset ja itsemääräämisoikeus otetaan huomioon kaikissa päivittäisissä toimissa.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Asiakkaiden toteuttamissuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Asiakkaita ohjataan toimimaan toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Asiakkaita ohjataan päivittäiseen ulkoiluun ja liikuntaan.

Niitty-Villan asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavan toiminnan toteuttamista seurataan havainnoimalla, seuraamalla ja keskustelemalla asiakkaiden kanssa. Säännöllisillä kirjauksilla asiakkaiden ProConsona kertomukseen sekä säännöllisillä asiakaspalavereilla työyhteisössä.

Ravitsemus

Ruoka tulee Puolangan kunnan jakelukeittiöltä, jonka toimintaa tuottaa Kuusamon Talonpöytä Oy. Asumisyksikköön myös tilata K-Market Paprikasta aamu- ja iltapala sekä tarvittaessa muuta elintarviketta.

Jokaisen asiakkaan erityisruokavaliot on huomioitu toteuttamissuunnitelmassa ja arjessa.

Yksikkö:
Versio: 1
Yhteistyöaika: 8.11.2026

Niitty-Villan ohjaajan tehtävä on huolehtia siitä, että asiakas saa riittävän ravitsemuksen vuorokauden aikana.

Hygieniakäytännöt

Niitty-Villan ohjaajan tehtävänä on huolehtia, seurata säännöllisesti, että asiakas toteuttaa ohjatusti päivittäistä hygieniaa tarpeen mukaisesti.

Asiakas yhdessä ohjaajan kanssa huolehtii kerran viikossa asuinhuoneiden siivouksesta.

Niitty-Villan yleiset tilat käydään 1 x kuukaudessa siivoamassa Puolangan kunnan siistijöiden toimesta. Ohjaajat ovat muina aikoina vastuussa yleisten tilojen perussiisteydestä.

Pyykkihuollosta huolehtivat asiakkaat yhdessä ohjaajien kanssa.

Keittiössä toteutetaan keittiötilojen hygieniaohjeistusta. Ohjaajilla on voimassa olevat hygieniapassit.

Tartuntatautilanteissa noudatetaan paikallisia viranomaisohjeita.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Sirpa Keränen, sirpa.v.keranen@terveystalo.com, 0447970089 yhteistyössä Kainuun hyvinvointialueen kanssa

Niitty-Villassa infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ja ennaltaehkäisyä huolehditaan tavanomaisilla varotoimilla yhteistyössä asiakkaiden kanssa heidän hoidossa ja huolenpidossa. Tavanomaisiin varotoimiin kuuluu huolellisesta käsihygieniasta huolehtiminen, tarvittaessa suojainten käyttö sekä oikeista työtavoista huolehtiminen. Yleisestä hygieniasta huolehditaan, toteutetaan ja seurataan säännöllisesti ja aina tarpeen mukaan.

Keittiössä toteutetaan keittiötilojen hygieniaohjeistusta. Ohjaajilla on voimassa olevat hygieniapassit.

Yksikkö:
Versio: 1
Voimaantulopäivä: 8.1.2016

Tartuntatautilanteissa noudatetaan paikallisia viranomaisohjeita.

Terveyden- ja sairaanhoito

Niitty-Villan ohjaajien vastuulla on huolehtia, että asiakkaat saavat tarpeellisen sairauksien hoidon. Ohjaajat auttavat asiakasta saamaan hammashoitoa, kiireetöntä ja kiireellistä sairaanhoitoa. Tämä on jokaisen ohjaajan, joka saa tiedon asiakkaan hoidon tarpeesta, vastuulla.

Asiakkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin.

Ohjaaja seuraa asiakkaiden terveydentilaa hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti mm. seuraavin keinoin: voinnin seuranta, esim. verenpaineen ja verensokerin mittaaminen. Ohjataan terveellisiin elämän tapoihin ja ollaan mukana mahd. lääkäri- sairaaläkäynneillä.

Niitty-Villan terveyden- ja sairauden hoidosta vastaa terveydenhoitaja Sirpa Keränen sekä jokainen ohjaaja omalla työvuorollaan.

Terveystalon lääkehoitotyöryhmä on tehnyt lääkehoitosuunnitelmapohjan, joka toimii Niitty-Villan lääkehoitosuunnitelman perustana. Suunnitelma perustuu STM:n oppaaseen Turvallinen lääkehoito.

Suunnitelman tarkoituksena on ylläpitää Terveystalon yhteisiä toimintakäytänteitä, huomioiden kuitenkin yksikön erityispiirteet. Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja laatii lääkehoitosuunnitelman yksityiskohdat yksikkökohtaiselle tasolle.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina tarpeen mukaan. Lisäksi lääkehoitotyöryhmä seuraa tarvetta päivittää yhteistä lääkehoitosuunnitelmapohjaa yrittämys- ja terveyskeskuksella.

Lääkehoidosta vastaa th Sirpa Keränen yhteistyössä palveluvastaava Annika Väisäsen kanssa.

Rajattu lääkevarasto

Niitty-Villassa ei ole rajattua lääkevarastoa käytössä.

Monialainen yhteistyö

Yksikkö:
Versio: 1
Päivitetty: 18.11.2024

Terveystalo kuntaturvan työntekijät ovat tiiviissä yhteistyössä asiakkaan, hyvinvointialueen viranhaltijoiden ja verkoston kanssa. Kuntaturvan työntekijöihin kuuluu sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisia ja työntekijät ovat suurimmaksi osaksi fyysisesti samoissa tiloissa (sosiaali- ja terveyskeskus). Kuntaturvan toimintamallit sekä monialaiset tiimit tähtäävät tiiviiseen yhteistyöhön. Tiedonkulku tapahtuu myös palvelutarpeen arvion sekä palvelu- ja asiakassuunnitelmien laadinnan ja päivittämisen yhteydessä.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä.

Niitty-Villassa on tehty palo- ja pelastussuunnitelma ja turvallisuussuunnitelma, jotka ovat paikallisen pelastusviranomaisen hyväksymät. Pelastusviranomaisen tehdessään tarkastusta suosittelee/kehottaa muuttamaan toimintaa tai antaa tarvittaessa uusia toimintaohjeita. Pelastusviranomaisten kanssa tehdään tarvittaessa yhteistyötä. Turvallisuusasiakirjat päivitetään vuosittain ja tarpeen mukaan. Paloturvallisuuskoulutukset toteutetaan yhteistyössä pelastusviranomaisen kanssa säännöllisesti.

Henkilöstö

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

Niitty-Villassa työskentelee vakituisesti 1 kokoaikainen lähihoitaja, ja kaksi 50% lähihoitajaa, jotka toimivat ohjaaja nimikkeellä. Vastuu sairaanhoitaja toimii noin 20% vahvuudella yksikössä. Niitty-Villan henkilöstöä täydentää ajoittain myös toimintakeskus

Yksikkö:
Versio: 1
Voimaassa alkaen: 8.1.2024

Vihlakan henkilöstö. Henkilöstöä lisätään tarpeen mukaan, jota arvioidaan jatkuvasti esihenkilön toimesta.

Sijaisia hankitaan tarpeen mukaan. Yksikköön on tehty poissaolo-ohje, jota noudatetaan tarvittaessa. Esihenkilö toimii vastuuhenkilönä.

Esihenkilö ei pääsääntöisesti osallistu ohjaajan työhön. Esihenkilön ammattitaitoon ja tehtävään kuuluu jatkuva asiakasmäärän ja -rakenteen sekä henkilöstön määrän ja osamisen tasapainon varmistaminen.

Henkilöstötyytyväisyyskyselyt antavat myös hyvää tietoa henkilöstön riittävydestä ja jaksamisesta.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoinneissa noudatetaan Terveystalon ohjeistusta. Hakijat haastatellaan yksilökohtaisten tai ryhmähaastattelujen kautta. Rekrytoinnista on vastuussa lähiesihenkilö. Päättöksen rekrytoinnista tekee aluejohtaja.

Rekrytoinnissa huomioidaan lakisääteiset veloitteet. Näitä ovat työntekijöiden tehtäväkohtaiset pätevyysvaatimukset (laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015) ja tehtävään valitulta edellytetään tartuntalain 48§:n edellyttämä rokotussuoja. Rekrytoinnissa huomioidaan erityisesti henkilön vuorovaikutustaitoja, akateemisia taitoja ja sopivuutta sosiaalihuollon asiakasryhmien kanssa työskentelyyn.

Työhaastattelussa arvioidaan työnhakijan soveltuvuutta ja asennetta työhön. Pyydämme myös suosittelijat ja tiedustelemme heiltä työntekijän soveltuvuutta. Esihenkilö varmistaa, että työntekijällä on riittävä kielitaito suullisella haastattelulla sekä todistuksien tarkastuksella.

Niitty-Villan rekrytoinnin perusteena on myös, että työntekijät täyttäisivät tehtäväkohtaiset pätevyysvaatimukset. Rekrytoinnissa huomioidaan erityisesti henkilön vuorovaikutustaitoja, akateemisia taitoja ja sopivuutta sosiaalihuollon asiakasryhmien kanssa työskentelyyn.

Yksikkö:
Versio: 1
Voimassaoloaika: 8.1.2026

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Perehdytyksestä vastaa esihenkilö ja ohjaajat. Ennen uuden työntekijän tai opiskelijan harjoittelun aloitusta työntekijöistä valitaan perehdyttäjä(t). Työn luonteesta liittyen perehdytyksessä käytetään lisäksi kunnan ja/tai maakunnan materiaaleja.

Käytössä on perehdytyskansio, joka sisältää tärkeitä yksikön toimintaan, asiakastyöhön ja lainsäädäntöön liittyviä asioita. Perehdytyskansion päivittämisestä vastaa esihenkilö yhdessä työntekijöiden kanssa.

Henkilökunnalle laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma, joka tukee toimintavuoden tavoitteita ja työntekijän omia toiveita sekä kehityskeskustelussa määritettyjä tavoitteita.

Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia.

Henkilöstön koulutus järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, yksikkö- tai aluekohtaisena koulutuksena.

Suositus koulutusmäärille on vähintään kolme koulutuspäivää vuodessa.

Toimitilat

Niitty-Villan toimitilat ovat suunniteltu ko. toimintaa varten. Niitty-Villassa on yhteisiä tiloja olohuone, keittiö, sauna ja pesuhuone sekä eteinen. Jokaisella asiakkaalla on oma huone, jossa on oma wc ja suihku. Asiakkaat ovat itse voineet sisustaa huoneensa ja tarvittaessa ohjaajat auttavat heitä siinä.

Teknologiset ratkaisut

Niitty-Villassa on yhteinen turvapuhelin, joka sijaitsee olohuoneessa. Turvapuhelin toimii nappia painamalla, niin siitä lähtee hälytys kotihoidon päivystävälle hoitajalle, joka hälytyksen tultua saapuu paikalle viimeistään 30 min. aikana. Niitty-villaan hankitaan myös ajastettu ovihälytin, josta lähtee hälytys kotihoidon yöhoitajalle, jos asiakas avaa pääoven klo 21-07 välillä.

Yksikkö:
Versio: 1
Vieraskirjeille 8.1.2016

Niitty-Villan asiakkaille ei ole vielä tarvinnut hankkia henkilökohtaisia teknologisia laitteita eikä ole vielä ollut tarvetta henkilökohtaisille turva- tai kutsuntalaitteille.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Add Secure

Sanna Kemell

palvelupäällikkö

Puh: 040 846 9267

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Ohjaaja selvittää asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä Puolangan terveystalokeskuksen kuntoukseen, josta on mahdollista saada asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Käytön ohjaus tapahtuu kuntoutuksen kuntohoitajan tai fysioterapeutin avulla sekä huollon tarpeet ilmoitetaan myös kuntoutukseen.

Terveystalolla on käytössä laatu- ja palvelujärjestelmä Efecte, jossa on poikkeamalomake, jonne kirjataan kaikki laitteisiin liittyvät kehityskohteet, riskit, poikkeamat ja vakavat poikkeamat. Kukin tapaus käsitellään yksikössä niin, että sen syyt mietitään sekä pohditaan ennaltaehkäiseviä ja korjaavia toimenpiteitä. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle.

Järjestelmästä on mahdollista saada ulos tilastoa laiteturvallisuudesta yksikkö-, alue- ja konsernitasolla

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Sirpa Keränen, sirpa.v.keranen@terveystalo.com, 0447970089

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Yksikkö:
Versio: 1
Voimaantulopäivä: 8.1.2026

Jokainen työntekijä perehdytetään ja koulutetaan käytämään asiakirjaamistyön ohjelmistoa ProConsonaa, jonka ylläpidosta vastaa Kainuun hyvinvointialue. Perehdytyksessä käydään läpi asiakaskirjaamisen periaatteet ja käytännöt.

Niitty-Villassa on toimivat tietoliikenneyhteydet ja asianmukaiset. Jokaiselle työntekijöille on hankittu asianmukaiset tunnukset, joilla he pääsevät kirjaamaan ProConsonaan välittömästi ja tarvittaessa.

Työntekijät käyvät koulutussuunnitelman mukaisesti myös tietosuojaan liittyvissä koulutuksissa. Tietosuoja-asiat käydään läpi perehdytyksen yhteydessä.

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä:

Ohjeita tietosuojaan liittyen löytyy osoitteesta www.tietosuoja.fi

Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas
<http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:
http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf

Henkilötietojen käsittely ja tietoturva ovat yksi osa kattavaa perehdytysohjelmaamme, mikä koskee kaikkia työntekijöitämme. Henkilöstö koulutetaan ja perehdytetään henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvissä asioissa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kuntaturvan kunnissa ovat omat tietosuojavastaavat.

Terveystalon tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot: Marita Touru

tietosuojavastaava@terveystalo.com

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

Yksikkö:
Versio: 1
Voimassaoloaika: 8.1.2026

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omaavonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

Perehdyttämistä kehitetään vuoden 2024 aikana.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omaavontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omaavontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutuksesta, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Omaavontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omaavontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**

Omaavontaohjelma sekä omaavontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omaavontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Puolanka 19.12.2023

Allekirjoitus Annika Väisänen

Yksikkö:
Versio: 1
Voimassaoloaika: 8.1.2026