

Omavalvontasuunnitelma

Kotomarkki



Sisällys

1	Toimintayksikköä koskevat tiedot	4
2	Oma- ja valvontasuunnitelman laatiminen	5
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	6
4	Riskienhallinta	9
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	15
6	Palvelun sisällön oma- ja valvonta	22
7	Asiakasturvallisuus.....	28
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen	36
9	Kehittämissuunnitelma	38

Omavalvonta

Omavalvonnan avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta päivittäisessä asiakastyössä.

Omavalvontasuunnitelma toimii palvelujen laadun kehittämisen työkaluna sekä perehdytysmateriaalina. Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu keskeiset toimenpiteet, joiden avulla varmistamme hyvän palvelun, puutemme epäkohtiin ajoissa sekä kehitämme toimintaa.

Jokaisella työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toteuttaa omavalvontaa ja toimia työssään turvallisesti. Tähän sisältyy työntekijän velvollisuus ilmoittaa toiminnassa tai palvelun toteuttamisessa ilmenevästä epäkohdasta tai epäkohdan uhasta.



1 Toimintayksikköä koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Y-tunnus: 3221323-8

Toimintayksikkö

Nimi: Kotomarkki

Katuosoite: Tupatie 42

Postinumero: 60200

Postitoimipaikka: Seinäjoki

Sijaintikunta: Seinäjoki

Esihenkilö: Tiina Heikkilä p. 050 411 2087

Puhelin: Kotomarkki 050 474 6912

Sähköposti: tiina.m.heikkila@hyvaep.fi

Palvelu

Palvelumuoto: Tehostettu palveluasuminen

Asiakaspaikkamäärä: 20

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

*Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (valvontalaki) (741/2023) 27 §:n mukaan
Palveluntuottajan on laadittava palveluyksiköittäin päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurantaan varten omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut. Omavalvontasuunnitelmaan on sisällytettävä kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelyistä.*

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

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet:

Vastaava ohjaaja Tiina Heikkilä

Puh: 050 411 2087

tiina.m.heikkila@hyvaep.fi

Vastuuyksikköjohtaja Johanna Mäenpää

johanna.t.maenpaa@hyvaep.fi

Kotomarkin henkilökunta

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Kotomarkin omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai vähintään vuosittain. Viikkopalavereissa seurataan omavalvonnan toteutumista. Yksikön esihenkilö on vastuussa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Kotomarkin omavalvontasuunnitelma löytyy kaikkien kolmen kerroksen ilmoitustaululta sekä toimistosta. Ajan tasalla olevaan omavalvontasuunnitelmaan tulee jokaisen työntekijän perehtyä.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava henkilö.

Paikka ja päiväys
Seinäjoella 18.10.2024

Allekirjoitus
Tiina Heikkilä Vastaava ohjaaja



3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Kotomarkki tarjoaa ympärivuorokautista asumispalvelua erityistä tukea tarvitseville aikuisille, jotka tarvitsevat ympärivuorokautista apua, tukea ja ohjausta. Kotomarkissa erityispiirteinä ovat ikääntyneet asiakkaat. Toiminnan lähtökohtana on yksilöllisiä tarpeita vastaavan asumispalvelun järjestäminen. Toiminnassa korostuvat asiakkaiden itsenäisyyden, omatoimisuuden, toimintakyvyn ja yksilöllisen elämän, sekä itsemääräämisoikeuden tukeminen. Kaikessa toiminnassa huomioidaan asukkaiden yksilölliset tarpeet ja toiveet. Otamme käyttöön RAI -järjestelmän toimintakyvyn arviointiin 2024 vuoden aikana.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kotomarkin toimintaa ohjaavat Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen arvot. Arvoja ovat asiakaslähtöisyys, avoimuus ja yhdenvertaisuus, vaikuttavuus ja talous, uudistumiskyky ja kehitysmuutosehdotus. Henkilökunta on osallistunut arvojen avaamiseen yksikön näkökulmasta.

Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyys on keskeinen periaate toiminnassamme. Pyrimme varmistamaan, että jokainen asiakas kohdataan yksilönä, jonka tarpeet, toimintakyky, voimavarat ja toiveet oman arjen suhteen

ovat keskiössä. Asiakslähtöisellä ja ihmisarvoa kunnioittavalla työotteella haluamme vahvistaa asukkaiden osallisuutta sekä oman elämän ja arjen asiantuntijuutta. Kaikessa työssä toimimme lakien ja työnantajan antamien ohjeiden ja sääntöjen mukaisesti.

Työn keskiö on asukas, jolla on oikeus hyvään, ihmisoikeuksia kunnioittavaan ja arvokkaaseen elämään. Palveluja toteutetaan yksilöllisesti. Toisin sanoen, jokaisella on oikeus oman näköiseen elämään, yksilöllisten erityispiirteiden, toiveiden ja toimintakyvyn mukaan. Tämä tarkoittaa yksinkertaisimmillaan arkisia, pieniä ja suuria valintoja omaan elämään liittyen. Kannustamme asukkaitamme itsenäiseen ja tuettuun päätöksentekoon. Jokaisen asukkaan arjessa toteutetaan riittäviä ja yksilöllisiä joustoja hyvinvoinnin ja mielekkään elämän turvaamiseksi. Asukkaita kohdatessamme, pyrimme aina kiireettömään ja rauhalliseen työotteeseen.

Jokaiselle asukkaalle on laadittu toteuttamissuunnitelma, joka sisältää IMO-suunnitelman, eli suunnitelman itsemääräämisoikeuden toteutumisesta arjessa. Tätä suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti ja se toimii perustana yksilöllisessä asiakastyössä.

Kohtaamme asukkaamme aikuisina ihmisinä. Asukkaille puhutaan kunnioittavasti ja ohjauksen tulee olla asukkaan toimintakyvyn huomioon ottavaa. Usein tämä tarkoittaa huomion kiinnittämistä selkokielisyyteen tai esimerkiksi kuvien käyttämistä kommunikoinnin apuna. Kannustamme ja ohjaamme asukkaitamme mahdollisimman itsenäiseen pärjäämiseen arjessa, oman toimintakyvyn puitteissa. Tavoittemme on, että asukas voi luottaa turvalliseen asuinympäristöön, ympärillään tukea antava, kuunteleva, motivoitunut ja koulutettu henkilökunta. Työmme laatua seurataan muun muassa asiakaspalautteiden avulla. Kuitenkin tärkein laadun mittari on asukkaidemme kokonaisvaltainen hyvinvointi.

Avoimuus ja yhdenvertaisuus

Avoimuus on yksi keskeisistä arvoista toiminnassamme. Pyrimme luomaan avoimen ja läpinäkyvän ilmapiirin, jossa tiedonkulku on selkeää ja tieto on helposti saatavilla. Asukkaat otetaan mukaan heitä koskevaan päätöksentekoon toimintakyvyn puitteissa. Asukkaita tiedotetaan niin heitä koskevissa asioissa, kuin myös Kotomarkin tapahtumista ja muutoksista. Pyrimme luomaan avoimen keskustelun kulttuurin. Jokainen voi ilmaista näkemyksiään ja antaa palautetta toiminnasta. Tämä mahdollistaa työn jatkuvan kehittämisen. Henkilöstöpalavereissa työntekijöillä on mahdollisuus nostaa asioita työyhteisön yhteiseen käsittelyyn. Myös eri kerrosten pitämistä asukaspalavereista voi tuoda asioita yhteiseen keskusteluun.

Yhdenvertaisuus on olennainen periaate toiminnassamme. Yhdenvertaisuusperiaate tarkoittaa tasapuolista kohtelua, mahdollisuuksien tasa-arvoa, eli työntekijöiden yhtäläisiä edellytyksiä onnistua ja menestyä työssä sekä syrjinnän torjuntaa. Tavoitteenamme on varmistaa, että kaikki ihmiset

kohdataan tasavertaisina ja ihmisarvoa kunnioittaen. Esteettömyys tarkoittaa Kotomarkissa niin fyysistä esteettömyyttä, kuin myös viestintää ja asenteita. Sitoudumme syrjinnän ja epäasiallisen kohtelun nollatoleranssiin. Haluamme luoda toimintaympäristön, jossa jokainen voi tuntea itsensä arvostetuksi yksilöksi.

Asukkaiden yhdenvertaisuus tarkoittaa meille tasavertaista kohtelua ja mahdollisuuksia osallistua päätöksentekoon, saada tarvitsemaansa tukea ja palveluja, sekä olla osa yhteisöä ilman syrjintää tai eriarvoisuutta. Tavoitteena on varmistaa jokaiselle asukkaalle oikeudenmukainen ja tasapuolinen kohtelu heidän yksilölliset tarpeensa huomioiden. Jokainen asukas on arvokas osa yhteisöämme.

Vaikuttavuus ja talous

Vaikuttavuus tarkoittaa työmme vaikutusten ja tavoitteiden saavuttamista. Onko työllämme ollut odotettuja tuloksia, myönteisiä vaikutuksia ja onko se vastannut asukkaiden tarpeisiin? Vaikuttavuuden keskiössä on asukkaan hyvinvointi, hänen toimintakykynsä sekä yksilöllinen arki. Työntekijöiden perustehtävät ja vastuut ovat henkilökunnan tiedossa. Kotomarkin henkilökunta vastaa asukkaiden arjesta kolmessa eri kerroksessa. Työn vaikuttavuus näkyy asukkaan fyysisenä, psyykkisenä ja sosiaalisena hyvinvointina, arjen turvallisuutena, sujuvuutena sekä itsemääräämisoikeuden toteutumisenä. Vaikuttavuutta arvioidaan muun muassa henkilöstöpalavereissa, asukaspalavereissa, kehittämispäivissä, toteuttamissuunnitelmissa sekä asiakaskyselyillä.

Pyrimme Kotomarkin taloudenpidossa vastuullisuuteen. Tämä tarkoittaa huolellista ja eettistä taloudellista toimintaa, kestävää resurssien käyttöä, sidosryhmien huomioimista ja toiminnan pitkäjänteisyyttä. Hankinnat suunnitellaan yhdessä henkilökunnan kanssa. Kotomarkin työvuorosuunnittelussa on otettu huomioon asukkaiden tuen tarve arjessa sekä työturvallisuus. Sijaisten hankinnassa huomioidaan yksikön senhetkinen tarve.

Noudatamme Kotomarkissa kestäväen kehityksen periaatteita. Pyrimme vähentämään jätettä ja veden kulutusta. Ruokahävikkiä pyritään minimoimaan jo ruokatilausta tehdessä. Pyykkihuoollissa pestään täysiä koneellisia. Myös asukkaat osallistuvat kierrätystyöhön.

Uudistumiskyky ja kehitysmuutos

Kotomarkki on uudistusmyönteinen asumisyksikkö. Olemme valmiita kehittämään toimintaamme esimerkiksi muuttuvien asiakastilanteiden tai muuttuvan lainsäädännön mukaisesti. Asukkaiden

toiveet ja tarpeet otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä. Rohkeus epäonnistua kuuluu myös osana uudistuskykyyn.

Yksikössämme on ammattitaitoinen ja motivoitunut henkilöstö. Työyhteisö arvostaa kouluttautumista ja ammattitaidon ylläpitämistä. Arjen haasteita ja mahdollisia epäkohtia ratkotaan ratkaisukeskeisesti, henkilöstö- ja asukaspalavereissa. Kaiken keskiössä on asukas. Otamme vastaan ja huomioimme työssämme saadun palautteen. Palautetta voi tulla spontaanisti esimerkiksi asukkaiden läheisiltä tai muilta sidosryhmiltä, mutta sitä kerätään myös asiakaskyselyillä, vähintään kerran vuodessa. Käytämme palautetta toiminnan kehittämiseen. Poikkeamat kirjataan ja käydään yhdessä läpi henkilöstöpalavereissa. Yksiköllä on myös mahdollisuus työnohjaukseen.

OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

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

4 Riskienhallinta

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskien tunnistamisella varmistetaan toiminnan laatu ja turvallisuus. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, perusteettomasta asukkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta tai haastavasta fyysisestä toimintaympäristöstä. Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asukkaat ja heidän läheisensä uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskienhallinnan prosessi

Kotomarkin esihenkilö vastaa riskien arvioinnista ja päivittämisestä vuosittain. Tällöin arvioidaan fysikaaliset, ergonomiset ja kemialliset vaaratekijät sekä psykososiaaliset kuormitustekijät. Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa. Yksikön nimetyt turvallisuusvastaavat tekevät riskien

arviointia yhdessä muun henkilökunnan kanssa. Turvallisuusvastaavat toimivat yhteyshenkilöinä työsuojelu- ja työturvallisuusasioissa. Heidän tehtäviään ovat turvallisuuskansion päivittäminen, työsuojelu- ja työturvallisuusasioiden informoiminen yhteistyössä esihenkilön kanssa. Lisäksi tehtäviin kuuluu työsuojelu- ja työturvallisuusasioiden perehdyttäminen uusille työntekijöille ja opiskelijoille sekä käyttöturvallisuustiedotteiden päivitys. Kotomarkin turvallisuusvastaavat ovat Elina Rantamäki ja Sofia Mäki-Mantila.

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 suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Kotomarkin pelastussuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- HaiPro- järjestelmä, jonka kautta henkilökunta kirjaa asiakasturvallisuus-, työturvallisuus- ja tietoturvailmoitukset (Intra)
- Ennakoivan tuen toimintamalli (HR-työpöytä)
- Päähteettömyysohjelma (HR-työpöytä)
- Savuton Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue – toimintamalli (HR-työpöytä)
- Veritapaturmatoimintaohje (Intra)
- Palvelusuhdekäsikirja (HR-työpöytä)
- Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallinnan toimintamalli (HR-työpöytä)
- Henkilöturvallisuusohje (Intra)
- Ohje "Kuoleman tapahtuessa avohuollon yksikössä" (Perehdytyskansio)
- Asiakasväkivallan hallinnan toimintamalli (Työturvallisuuskansio)
- Sisäilmaongelman käsittelyn toimintamalli (Intra)
- Riskien hallintastrategia (Intra)
- WPro-järjestelmä, jolla hallinnoidaan työpaikan vaarojen tunnistusta ja riskien arviointia (Intra)
- Kirjaamisohjeet

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Turvallisuusvastaavat ja yksikön esihenkilö perehdyttävät uuden työntekijän omavalvontasuunnitelmaan sekä riskien hallintaan. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja 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.

Valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 29 §)

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Linkki lomakkeelle: [Palveluntuottajan ja henkilökunnan lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus](#)

Työntekijällä on velvollisuus tehdä HaiPro-ilmoitus havaitsemastaan läheltä piti- tai vaaratapahtumasta, joka koskee asiakas-, työ- ja tietoturvallisuutta. Henkilökunta on velvollinen tuomaan esihenkilölle tai vastuuyksikköjohtajalle tietoon havaitsemansa epäkohdat ja laatupoikkeamat. Potilasturvallisuusilmoituksella ilmoitetaan asukkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asukkaalle. Työturvallisuuden vaarantuessa työaikana työntekijä täyttää työturvallisuusilmoituksen HaiPro-järjestelmässä. Syynä voi olla esim. työntekijään kohdistuva väkivaltatilanne, liukastuminen, kaatuminen tms.

HaiPro:n kautta ilmoitetaan myös tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät vaaratapahtumat. Tietoturvailmoitus täytetään esim jos työntekijä aukaisee vahingossa väärän henkilön tietoja LifeCaressa tai asiakaspaperit ovat joutuneet väärään paikkaan.

Kotomarkin asukkailla ja läheisillä on mahdollisuus antaa suoraa palautetta kirjallisesti tai sähköisesti Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen nettisivuilla ([Palaute- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue \(hyvaep.fi\)](https://hyvaep.fi)) Palautetta voi jättää myös palautelaatikkoon, joka sijaitsee yksikön ensimmäisessä kerroksessa. Palautteet käsitellään henkilöstöpalaverissa ja tarvittaessa laaditaan kehittämissuunnitelma.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Kotomarkin esihenkilö käsittelee HaiPro -järjestelmän kautta tulleet haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet. Esille tulleet asiat käsitellään henkilöstöpalaverissa ja kirjataan muistioon kaikkien nähtäville. Muistiot löytyvät ensimmäisen kerroksen kirjaustilasta. Tarvittaessa tehdään kehittämissuunnitelma tilanteen korjaamiseksi ja vastaavan tilanteen ennalta ehkäisemiseksi. Kotomarkin sairaanhoitaja käsittelee lääkehoidon HaiPro- ilmoitukset ja vastaa korjaavien ja ehkäisevien toimenpiteiden toteuttamisesta ja tiedottaa niistä sekä esihenkilölle että henkilöstölle.

Korjaavat toimenpiteet

HaiPro-järjestelmän kautta tulleiden haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden korjaamisedotukset kirjataan muistioon sekä HaiPro-järjestelmään. Henkilökunnalta tulleita toimintaehdotuksia kokeillaan käytännössä. Tarvittaessa vaihdetaan toimintamallia.

Riskien arviointitaulukko

<p>Palveluun liittyvät riskit</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asukkaan oikeuksien toteutumatta jääminen - Henkilökunnan sitoutumattomuus lakiin, arvoihin tai toimintaohjeisiin ja sitä kautta asukkaan turvallisuuden ja palvelun laadun heikkeneminen 	<p>Keinoja riskien ehkäisemiseksi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hyvä perehdytys - Osaava, motivoitunut ja koulutettu henkilökunta - Tietoisuus ajantasaisesta lainsäädännöstä - Epäkohtiin puuttuminen - Asioiden säännöllinen käsittely - Avoin keskustelukulttuuri - Poikkeamien kirjaaminen
<p>Lääkehoitoon liittyvät riskit</p> <ul style="list-style-type: none"> - Henkilöstöstä johtuvat riskit (esim. osaamisen ja tiedon puute, jakovirheet, lääkkeiden tilaus- ja säilytysvirheet, antovirheet ja puutteet kirjaamisessa sekä lääkkeiden väärinkäytön riski) - Asukkaasta johtuvat riskit (esim. lääkekielteisyys, lääkkeiden piilottaminen ja poissylkeminen) 	<p>Keinoja riskien ehkäisemiseksi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lääkeluvallinen työntekijä vastaa asukkaiden päivittäisestä lääkeshoidosta - Hyvä perehdytys - Joka työvuorossa on nimetty lääkevastaava, jonka hallussa on lääkehuoneen avain - Doseetit käydään läpi joka ruokailun yhteydessä ja vuoron päätteeksi unohtumisten varalta - Annetaan lääkkeet lusikalla, jos riskinä on putoaminen asukkaan kädestä - Rauhallinen työskentelytila ja aika - Lääkehoitosuunnitelman ja lääkelistan noudattaminen - Raportin oma-aloitteinen lukeminen - Henkilökunta valvoo asukkaan lääkkeenoton - Asukkaan motivointi lääkeshoittoon
<p>Tiloihin ja toimintaympäristöön liittyvät riskit</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tilat eivät ole tarpeeksi esteettömiä, tavaraa säilytetään kulkuväylillä, huoneissa on liikaa tavaraa, lattialla voi olla esim. vettä tai kompastumista aiheuttava matto, piha voi olla liukas - ulkoisia riskejä esim. tartuntataudit, sähkökatko, vesikatko, helteet, ilkivalta tai tulipalo. 	<p>Keinoja riskien ehkäisemiseksi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hyvä perehdytys - Jokainen työntekijä vastaa huoltotilauksista - Jokainen työntekijä osaltaan minimoi riskit (kuivaa märät lattiat, suoristaa matot, jne.) - Tavarantoimitukset huolehditaan omille paikoilleen - Työntekijöillä hyvät työkengät, ettei esimerkiksi liukastu tai kompastu - Informoidaan vuokranantajaa asuntoihin liittyvistä riskeistä - Jokainen työntekijä on velvollinen tutustumaan turvallisuussuunnitelmaan - Tiedotetaan kausiluontoisista tartuntataudeista ja rokotuksista

<p>Asiakkaan aiheuttamat riskit</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asukkaan itselleen aiheuttamat (esim. liikkumattomuus, syömisestä, juomisesta ja lääkityksestä kieltäytyminen, liikkeelle lähtö ilman apuvälinettä) - Toiselle asukkaalle aiheutettuihin (esim. aggressiivinen käyttäytyminen, loukkaava puhe) - Henkilöstölle aiheutettuihin riskeihin (esim. epäasiallinen puhe, aggressiivinen käyttäytyminen, väkivalta) 	<p>Keinoja riskien ehkäisemiseksi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hyvä perehdytys - Asukkaan motivointi ja kannustaminen keskustelulla - Oikean ja tehokkaan kommunikoinnin käyttäminen, asukkaan toimintakyky huomioiden - Rauhallisen ilmapiirin luominen - Asioiden ennakointi - Hälytysjärjestelmän käyttö ja välitön reagointi hälytyksiin - Moniammatillisen tiimin hyödyntäminen asiakastyössä - Avekki-koulutus - Defusing toiminta
<p>Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit</p> <ul style="list-style-type: none"> - Esim. salassa pidettävän materiaalin joutuminen ulkopuolisen tietoon - Tietojen kalastelu - Haittaohjelmat 	<p>Keinoja riskien ehkäisemiseksi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hyvä perehdytys - Asiakirjojen asianmukainen säilytys - Kiinnitetään huomiota asiakasasioiden tietoturvalliseen puhumiseen raporteilla/puheluissa - salassapito- ja vaitiolovelvollisuuslomake on käytössä - Luovutetaan asiakirjoja vain sovitun prosessin mukaisesti - Kirjaututaan ulos tietokoneilta, kun niitä ei käytetä - Somessa ei kommentoida työasioita - Muistitikkujen tietoturallinen käyttö
<p>Henkilöstöön liittyvät riskit</p> <ul style="list-style-type: none"> - lääkevirheet, hoitovirheet, kirjaamatta jättäminen/raportin lukematta jättäminen tai liian pienellä henkilöstömäärällä työskenteleminen sairastapauksissa) ja henkilöstölle aiheutuviin riskeihin (esim. vuorotyö, väsyneenä/sairaana työskenteleminen, ilmapiiriongelmat, aggressiiviset asukkaat/ulkopuoliset henkilöt). 	<p>Keinoja riskien ehkäisemiseksi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hyvä perehdytys - HaiPro- ilmoitusten tekeminen - Poikkeamien käsittely, niistä oppiminen ja uusien toimintatapojen luominen - Työntekijöiden aktiivisuus ja oma-aloitteisuus asiakastyössä - Asioista tiedottaminen - Työnjako - Työnohjaus ja tyhy-toiminta - Yhteisöllinen työvuorosunnittelu - Sijaisten rekrytoiminen tarvittaessa - Ergonominen listasunnittelu - Hälytysjärjestelmän käyttö

Taulukko 1. Riskit ja keinot niiden ehkäisemiseksi



5 Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asukkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asukasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asukkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asukkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Kehitysvammaisten erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta.

Kotomarkissa asukkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatii ja päivittää asukkaan omahoitaja. Asiakkaan toimintakyvyn tai tarpeiden muuttuessa omahoitaja ottaa tarvittaessa yhteyttä asukkaan vammaispalvelujen sosiaaliohjaajaan tai sosiaalityöntekijään. Muuten palvelu- ja hoitosuunnitelman seuraava päivitys sovitaan päivityksen yhteydessä. Asiakaspalaveriin valmistaudutaan päivittämällä RAI-toimintakyvyn arviointia yhteistyössä läheisen ja asukkaan kanssa. Keskustelussa kannustetaan asukasta ja läheistä esittämään muutostoiveitaan ja omia näkemyksiään nykyisestä tilanteestaan. Kotomarkissa asukas on mahdollisuuksien ja toimintakyvyn mukaan mukana palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimisessa ja päivittämisessä. Henkilökunnan rooli korostuu puhumattomien asukkaiden kuulemisessa. Eleiden, ilmeiden ja äänneiden kautta opetellaan tunnistamaan asukkaan tarpeita. Kommunikaatiota tukevia ja korvaavia menetelmiä käytetään yksilöllisesti. Yhteistyö läheisten kanssa on tärkeää ja heidät kutsutaan aina mukaan palvelusuunnitelmapalaveriin. Palaverissa sovituista asioista tiedotetaan muille työntekijöitä raporteilla ja palaverissa.

Kotomarkin henkilökunta tuntee asukkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toteuttaa sitä päivittäisessä asiakastyössä. Asukkaan ohjaustyöstä, arjesta ja hoidosta keskustellaan raporttien aikana, henkilöstö- ja asukaspalavereissa.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asukasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Asukkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annettu laki § 48 sisältää itsemääräämisoikeuden vahvistamista ja sen rajoittamisen edellytyksiä koskevat säännökset. Laki korostaa jokaisen erityishuollossa olevan henkilön oikeutta täysimääräiseen osallistumiseen yhteiskunnassa ja että hänen toiveensa ja yksilölliset tarpeensa tulevat huomioonotetuksi ja henkilö saa vaikuttaa omiin asioihinsa.

Kotomarkissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Tämä näkyy niin arjen pienissä kuin suurissa valinnoissa, yksilöllisesti, asukkaan toimintakyky, turvallisuus ja kokonaisvaltainen hyvinvointi huomioiden. Kotomarkin henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asukkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).

Jokaiselle Kotomarkin asukkaalle tehdään toteuttamissuunnitelma, joka sisältää IMO-suunnitelman. IMO-suunnitelma kirjataan asiakkaan sosiaali-LifeCare -tietoihin. Tähän suunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. IMO-suunnitelmaan on kirjattu menetelmiä, miten toimitaan asukkaan kanssa arjessa, jotta ennaltaehkäistään rajoitustoimien käyttöä. Uudet työntekijät perehdytetään jokaisen asukkaan kohtaamiseen ja toimintatapoihin.

Suunnitelma tarkistetaan vähintään kuuden kuukauden välein niillä asukkailla, joilla on rajoitustoimenpide tai ratkaisuja useasti. Tarkistus tehdään vuoden välein, jos asukkaalla ei ole rajoitustoimenpidettä. Kotomarkin IMO-yhteyshenkilönä toimii lähihoitaja Pia sillanpää.

Rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää vain silloin, kun se on välttämätöntä erityishuollossa olevan tai jonkun toisen henkilön terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi tai kun on tarvetta torjua merkittävä omaisuusvahinko. Rajoitustoimenpiteisiin ei saa ryhtyä, jos käytettävissä on jokin lievempi keino ja rajoitustoimenpiteen käyttö on lopetettava heti, kun se ei enää ole välttämätöntä. Rajoitustoimenpiteiden tarvetta arvioitaessa tulee käytössä olla lääketieteen, sosiaalityön sekä psykologian asiantuntijoiden arviot.

Rajoitustoimenpide toteutetaan erityishuollossa olevan henkilön ihmisarvoa kunnioittaen, mahdollisimman turvallisesti ja hänen perustarpeistaan huolehtien. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä tehdään kirjaus asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteet kirjataan myös asiakasasiakirjoihin. Yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa on määritelty yksikön käytössä olevat rajoittavat välineet ja itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevat periaatteet.

Rajoitustoimenpidepäätökset ja käyttö kirjataan asiakasasiakirjoihin lain ja toimintaohjeen mukaisesti. Asukkaalle annetaan viipymättä hänelle ymmärrettävässä muodossa selvitys rajoitustoimenpiteen sisällöstä ja perusteista. Rajoitustoimenpiteiden käyttö raportoidaan kuukausittain asukkaan läheiselle sekä kunnan sosiaalityöntekijälle.

Yksikön toiminnassa korostetaan asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia omassa arjessa ja valinnan mahdollisuuksien tarjoamista. Tämä näkyy arjen tavallisissa valintatilanteissa, esimerkiksi aamu- ja iltapalan valinnassa, vapaa-ajan viettämisessä oman mieltymyksensä mukaisesti ja vaikkapa päivän vaatteiden valitsemisena aamulla. Jokaisen asukkaan arjessa toteutetaan riittäviä ja yksilöllisiä joustoja itsemääräämisoikeuden turvaamiseksi. Asukkaita kohdatessamme, pyrimme aina kiireettömään ja rauhalliseen työotteeseen. Jokaisella asukkaalla on oma, itsensä näköinen asunto; oma koti. Asukkaiden asuntoihin ei mennä ilman asukkaan lupaa. Asuntoihin ei päästetä asukkaiden läheisiä tai ystäviä, ellei asukas ole itse paikalla tai asiasta ole erikseen sovittu.

Osalla asukkaista on mahdollisuus kulkea itsenäisesti yksikön ulkopuolella. Toisen kerroksen väliovi porraskäytävään on lukittu. Henkilökunta avaa oven poletilla asukkaan sitä pyytäessä. Asukkaat voivat halutessaan valita mitä yksiköstä tarjottavia ruokia he haluavat syödä. Asukkailta laskutetaan ne ateriat, jotka on tilattu ruokatilauksella.

Kotomarkissa käytössä olevia rajoitustoimenpiteitä ovat esim:

Valvottu liikkuminen

Aineiden ja esineiden haltuunotto

Rajoittavan välineen tai asusteen toistuva käyttö päivittäisissä toiminnoissa

Rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö vakavissa vaaratilanteissa, toistuva

Lue lisää

Linkit EOA yms ylimpien laillisuusvalvojien päätöksiin koskien itsemääräämisoikeutta

Itsemääräämisoikeuden tukemisesta vammaispalveluissa ja kehitysvammahuollossa

[Vammaispalvelujen käsikirjassa](#) (thl.fi)

[Muistisairaahan henkilön hoito EOAK/8165/2020](#)

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Kotomarkissa asukkaaseen kohdistuva epäasiallinen käytös käsitellään välittömästi asukkaan ja henkilökunnan kanssa. Jokaisen työntekijän tulee puuttua välittömästi tilanteeseen havaitessaan asukkaaseen kohdistuvaa epäasiallista tai loukkaavaa käytöstä, johtui käytös sitten työntekijän, läheisen, toisen asukkaan tai jonkun muun henkilön toiminnasta. Työntekijä voi myös täyttää huoli-ilmoituksen. Asukkaalla on oikeus tehdä muistutus yksikön esihenkilölle tai vastuuyksikköjohtajalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Asukkaan läheiseen ollaan tarvittaessa yhteydessä. Epäasiallisesta kohtelusta tulleet palautteet kirjataan ja käsitellään työpaikkakokouksessa.

Asiakkaan osallisuus

Kotomarkissa asukkaiden päätöksentekoa tuetaan. Tuetun päätöksenteon tavoitteena on kannustaa, rohkaista ja tukea asukasta tekemään omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja valintoja. Tuetun päätöksenteon avulla selvitetään asukkaille eri vaihtoehtoja ja niiden vaikutuksia niin, että asukas ymmärtää tekemiensä päätösten seuraukset ja vaikutukset mahdollisimman hyvin. Tuetun päätöksenteon pohjalla on hyvä vuorovaikutus asukkaan ja työntekijän välillä, asukkaan aito kuuleminen sekä tavoitteiden, tarpeiden ja toiveiden selvittäminen.

Usealla asukkaalla on myös henkilökohtainen avustaja. Avustajan kanssa on mahdollisuus toteuttaa monipuolisesti omia toiveita ja harrastaa ja osallistua tilaisuuksiin ja tapahtumiin. Kaikilla asukkailla on myös kuljetuspalvelut käytettävissään.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Käyttäjälähtöisyys ja osallisuuden tukeminen on yksi strategisista menestystekijöistä. Asiakaspalautetta kerätään, että voidaan jatkuvasti kehittää toimintaa vastaamaan paremmin asukkaiden sekä heidän läheistensä odotuksia ja tarpeita. Palautteiden perusteella kehitetään

palveluja ja niiden laatua, palveluprosesseja, toimintaohjeita sekä omavalvontaa. Asiakaskyselyjä toteutetaan noin kerran vuodessa.

Saadun palautteen mukaan laaditaan kehittämiskohteet, yksikön esihenkilö seuraa kehittämiskohteiden kehittymistä ja tiedottaa henkilökuntaa viikkopalavereissa. Asukkaat ja heidän läheisensä voivat antaa myös spontaania palautetta päivittäin henkilökunnalle joko suullisesti, puhelimitse tai sähköpostilla. Palautteet kirjataan palautevihkoon. Palautteet käsitellään henkilöstöpalavereissa esihenkilön johdolla ja viedään tarpeen mukaan eteenpäin.

Verkkokyselyn kautta tapahtuvaa palautteen keruuta tehostetaan QR-koodien avulla. Asiakaspalautteet käsitellään viipymättä tai viimeistään 14 vrk:n kuluessa. Mikäli henkilö on jättänyt yhteystiedot, häneen ollaan yhteydessä 14 vrk:n kuluessa. Palautteessa esille tulleet asiat käsitellään henkilöstöpalavereissa. Tarvittaessa laaditaan kehittämistoimenpide.

Kotomarkissa on saatavilla myös paperisia palautelomakkeita. Lomakkeet on tulostettu HYVÄ EP:n Intrasta (Asiakas- ja potilaspalautte). Täytetyt paperiset palautelomakkeet viedään sähköiseen järjestelmään raportin koostamista varten. Esihenkilö käsittelee omaan yksikköön tulleet palautteet yhdessä henkilökunnan kanssa ja niistä tehdään tarvittavat kehittämistoimenpiteet. Jatkuvan palautteenkeruun lisäksi järjestään vuosittain palautteenkeruuviikko, jonka aikana pyritään saamaan palautetta mahdollisimman kattavasti eri toiminnoista. Saadun palautteen mukaan laaditaan kehittämiskohteet. Yksikön esihenkilö seuraa kehittämiskohteiden kehittymistä ja tiedottaa henkilökuntaa työpaikkakokouksessa.

Asiakkaan oikeusturva

Kotomarkin palvelun laatuun tai asukkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus yksikön esihenkilölle tai vastuuyksikköjohtajalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös laillinen edustajansa tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Tiina Heikkilä, vastaava ohjaaja. Puh: 050 411 2087, tiina.m.heikkila@hyvaep.fi

Johanna Mäenpää, vastuuyksikköjohtaja johanna.t.maenpaa@hyvaep.fi

Sosiaaliasiavastaava

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

Sosiaaliasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä, jos asia koskee esim. tyytymättömyyttä palvelun tai kohtelun laatuun, tyytymättömyyttä saatuun päätökseen, ongelmia tiedonsaannissa, rekisteritietojen tarkastusta tai asiakasasiakirjassa olevan tiedon korjaamista. Sosiaaliasiavastaavan tehtäväalueeseen eivät kuulu KELA:n, työvoimatoimen, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palvelut.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

Taina Holappa

Sosiaaliasiavastaava, YTM

Puh. 06 415 4111 (vaihde)

Puhelinajat: maanantaisin klo 12.30–14 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9–11.

Sosiaaliasiamiehen toimitila sijaitsee SONet BOTNIA Mediwestin tiloissa (3. Krs.), Koskenalantie 16, 60220 Seinäjoki. Sosiaaliasiavastaavan palvelut ovat luottamuksellisia ja maksuttomia. Voit soittaa sosiaaliasiavastaavalle puhelinaikoina. Käynnistä tulee sopia etukäteen.

Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu 029 505 3050 (ma, ti, ke ja pe klo 9–12 ja to klo 12-15)

Kuluttajaneuvonnasta saa tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa. Kuluttaja-asiamies turvaa kuluttajien asemaa ja valvoo useiden kuluttajaa suojaavien lakien noudattamista. Keskeisiä tehtäviä ovat elinkeinonharjoittajien markkinoinnin, sopimusehtojen ja perinnän lainmukaisuuden valvominen, kun kyse on kuluttajiin suunnatusta toiminnasta. Kuluttaja-asiamies ei yleensä käsittele yksittäisiä riita-asioita, vaan tällöin kuluttajan apuna ovat kuluttajaneuvonta ja kuluttajariitalautakunta.

Omatyöntekijä

Kotomarkissa jokaisella asukkaalla on nimetty vähintään kaksi omahoitajaa, jotka ovat perehtyneet enemmän hänen tietoihin ja historiaansa. Omahoitajien tehtäviin kuuluu asukkaan kirjalliset työt, toteuttamissuunnitelma, apuvälineet ja ostosten ja hankintojen organisointi. Lisäksi palvelusuunnitelmapalaveriin valmistautuminen ja osallistuminen sekä läheisyhteistyö.



6 Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta



Asukkaiden toteuttamissuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät esimerkiksi arjen sujuvuuteen tai toimintakyvyn kehittämiseen ja ylläpitoon. Kotomarkissa liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminta toteutetaan asiakaslähtöisesti huomioiden kunkin asukkaan yksilölliset tarpeet. Asukkaille on tulossa RAI-toimintakyvyn kartoitus, jossa ilmenee tuen tarpeet suoriutumiseen ja osallisuuteen. Siihen kirjataan keinot, joilla tuetaan asukkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista hyvinvointia. Tavoitteena on mahdollistaa asukkaille mielekäs arki ja hyvä elämä sekä edistää että ylläpitää asukkaiden toimintakykyä ja osallisuutta kokonaisvaltaisesti.

Perustarpeisiin vastaamisen lisäksi asukkaalla tulee olla mahdollisuus ulkoiluun, virikkeelliseen toimintaan ja sosiaaliseen kanssakäymiseen. Näiden toteutuminen kirjataan LifeCare asiakastietojärjestelmään. Asukkaiden toimintakykyä, hyvinvointia sekä muiden tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti asiakas- ja henkilöstöpalavereissa sekä raporteilla. Jokaista asukasta tuetaan yksilöllisesti hyvään elämään ja asioihin, jotka tuottavat kokonaisvaltaista hyvinvointia ja merkityksellisyyttä. Asukkaille, jotka hyötyvät Kelan lääkinällisestä kuntoutuksesta, haetaan Kelan terapeutoita.

Psyykkistä toimintakykyä ylläpidetään yksilöllisesti. Henkilökunta pyrkii tunnistamaan asukkaan psyykkisen voimien muutokset ja näin ennakoimaan tilanteita. Tuttu ja turvallinen henkilökunta auttaa käsittelemään asioita ja tunnetiloja. Uusien työntekijöiden perehdytys näihin tilanteisiin on tärkeää.

Kognitiivista toimintakykyä edistetään asiakaslähtöisesti. Asukkaiden kanssa katsotaan ajankohtaisia ohjelmia TV:stä ja keskustellaan yhdessä päivän tapahtumista. Sopimattomasta käytöksestä keskustellaan ja pohditaan asukkaan kanssa sopivia toimintatapoja. Yhdessä sovituista tavoista ja säännöistä muistutetaan asukasta.

Osa asukkaista on jo eläkeiässä, mutta osa käy arkisin yksikön ulkopuolisessa työ- ja päivätoiminnassa. Toimintapäivien lukumäärä määräytyy yksilöllisesti asukkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaan. Tavoitteena on, että työ ja vapaa-aika ovat tasapainossa asukkaan arjessa.

Asukkaita tuetaan mielekkääseen vapaa-aikaan. Usealle asukkaalle on myönnetty henkilökohtainen avustaja vapaa-ajan toimintoihin kodin ulkopuolelle. Asiointireissuja asukkaan kanssa tehdään pääsääntöisesti asukkaan kuljetuspalvelupäätösten mukaisesti taksikykydeillä. Eskoon alueella järjestetään vuoden kierrossa useita erilaisia tapahtumia, esimerkiksi joulun aikaan joulujuhla. Yksikössä järjestetään myös vastaavia juhlia, kuten asukkaiden pikkujoulut. Osaan juhlista pyritään kutsumaan myös asukkaiden läheisiä kuten puurojuhlaan joulun alla.

Green Care toiminnalla halutaan lisätä asukkaiden ja henkilökunnan hyvinvointia, yhdessä tekemistä, toimintakykyä, palautumista ja osallisuutta luontoon sekä eri yhteisöihin. Kesäisin Eskoon alueella on ollut esim lampaita ja kanoja. Tänä vuonna on kesäkaneja.

Ravitsemus

Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset. Ruokailun järjestämisessä huomioidaan asukkaan toiveet, erityisruokavaliot sekä uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot.

Kotomarkkiin toimitetaan ruoat Seinäjoen keskussairaalan ravintokeskuksesta. Ruoat tilataan sähköisen ateriailausjärjestelmän, Jamixin, kautta. Aterioista lounas ja päivällinen tulevat valmiina. Lounasruoka toimitetaan tarjoilulämpöisenä eteisen lämpökaappiin. Päivällinen toimitetaan kylmänä kaapin kylmään alaosaan, minne toimitetaan myös muut kylmänä pidettävät ruoat, kuten salaattit ja jälkiruoat. Päivällisruoka lämmitetään yksikössä riittävän lämpöiseksi ja sen on oltava yli 75C. Lämpötila mitataan lämmitetystä ruoasta. Myös jääkaapin lämpötilaa on seurattava kerran viikossa, maanantaisin. Lämpötilojen seurantalistat löytyvät jokaisen tuvan keittiöstä.

Aamu- ja iltapalat, sekä välipalat valmistetaan joka kerroksen keittiössä ja niissä huomioidaan asukkaiden toiveet ja erityisruokavaliot. Tuotetilaus tehdään Jamixin kautta edellisenä päivänä klo 10 mennessä. Tuotteet toimitetaan arkipäivisin. Torstain tilauksessa huomioidaan viikonlopun tarve, koska viikonloppuisin ei ole tuotetoimituksia. Asukkailla on mahdollisuus harjoitella henkilökunnan kanssa ruuanlaittoa esimerkiksi yhteisiä iltapaloja tai päivällisiä valmistamalla. Mahdollisuuksien mukaan asukkaita tuetaan ruuan laittamiseen myös omassa asunnossaan.

Asukkaiden riittävää ravinnon ja nesteensaantia seurataan päivittäin ruokailujen yhteydessä tai tarvittaessa neste- ja ravintolistoilla, painonseurannoilla, laboratoriotesteillä ja verenpaineenmittauksilla. Kotomarkissa kaikilla elintarvikkeita käsittelevillä työntekijöillä tulee olla hygieniapassi.

Hygieniakäytännöt

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella puhtauspalvelut ovat osa tukipalveluiden ruoka-, puhtaus-, ja välinehuoltopalveluiden palveluyksikköä. Puhtaanapitopalvelut sisältävät toiminta- ja asukastilojen ylläpito- ja jaksottaiset siivoustehtävät sekä perussiivoustehtävät. Kotomarkin asuinhuoneiden ja yleisten tilojen siivouksesta vastaa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen laitoshuoltajat.

Henkilökunta on perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti. Henkilökunta vastaa pääsääntöisesti pyykinpesusta yksikön yhteisillä pesukoneilla tai osittain asukkaiden omilla koneilla. Asukkaat osallistuvat pyykkihuoltoon toimintakykynsä mukaan. Yksikön asukkailla on käytössä omat henkilökohtaiset liinavaatteet.

Eskoon alueen hygieniayhdyshenkilönä toimii asiantuntijasairaanhoitaja Sirpa Myllymäki. Hän ohjeistaa yksikköjä infektioiden ja tarttuvien sairauksien osalta Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin hygieniahoitajalta tulevien ohjeiden mukaisesti mm. epidemioiden ehkäisemiseksi. Kotomarkissa on joka kerroksessa valmis eritetahrakori, jota käytetään eritetahrojen poistamiseen välittömästi niiden havaitsemisesta.

Yksikön jääkaapeissa on lämpötilan seuranta 1x/viikko. Lämpötilan seuranta varten on oma lista. Listojen yhteydessä on ohjeet lämpötilan seuranta varten. Yksikköön tulee kylmä päivällisruoka ravitsemiskeskuksesta. Päivällinen lämmitetään yksikössä ohjeen mukaiseen lämpötilaan. Lämpötila mitataan joka kerta. Jos lounasruoan lämpötila ei ole oikea, otetaan yhteyttä keuhkokeskukseen ja toimitaan heidän antaman ohjeistuksen mukaan. Kaikilta työntekijöiltämme, jotka käsittelevät elintarvikkeita, vaaditaan hygieniapassi.

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#)

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Sirpa Myllymäki sirpa.myllymaki@hyvaep.fi

p. 050 474 6859

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään hyvällä käsihygienialla. Asukkaita ohjataan pesemään kädet aina ennen ruokailuja. Asukkaiden sairastaessa heitä ohjataan pysymään omissa asunnoissaan. Tällöin asukkaan vointia seurataan säännöllisesti. Työntekijät huomioivat oman suojautumisensa ja käsihygieniansa käydessään asukkaan asunnossa.

Terveyden- ja sairaanhoito

Kotomarkkiin on laadittu yksikön oma lääkehoitosuunnitelma. Se pohjautuu sekä hyvinvointialueen ohjeistukseen, että Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuun Turvallinen lääkehoito-opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain. Turvallinen lääkehoito on keskeinen ja tärkeä osa potilasturvallisuutta. Se muodostuu lääke- ja lääkitysturvallisuudesta. **Lääketurvallisuus** kattaa lääkkeeseen valmisteen liittyvän turvallisuuden. **Lääkitysturvallisuus** on laajempi käsite, joka kattaa koko lääkehoidon prosessin turvallisen toteuttamisen. Omavalvonnan avulla tunnistetaan ja korjataan riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon toteuttamisessa.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella sairaala-apteekin ja valvontayksikön tekemillä käynneillä yksikköihin varmistetaan lääkehoidon turvallisuutta käymällä läpi yksikön ohjeiden ja toimintatapojen ajankohtaisuus sekä lain- ja ohjauksenmukaisuus. Käynneillä varmistetaan myös toiminnan yhdenmukaisuus lääkehoitosuunnitelmassa kuvatun kanssa. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen yksiköille on käytössä lääkehoidon turvallisuuden omavalvonnan työkalu, jota voi käyttää avuksi lääkehoitosuunnitelman tekemisessä ja oman toiminnan kriittisessä tarkastelussa.

Kotomarkin henkilökuntaan kuuluu sairaanhoitaja, joka vastaa yksikön asukkaiden terveydenhuollon seurannasta ja lääkehoidon toteuttamisesta lääkärin ohjeiden mukaisesti. Sairaanhoitaja ja lähihoitajat ja ohjaajat seuraavat asukkaiden vointia päivittäin.

Lääkehoidon osaaminen varmistetaan valtakunnallisten LOVE-tenttien ja näyttöjen kautta (Lääkehoidon osaamisen varmistaminen verkossa). Yksikön työntekijät huolehtivat itse, että lääkeluvat ovat voimassa. Sairaanhoitaja seuraa voimassa olevia lääkelupia. Kotomarkissa lääkeluvalliset työntekijät osallistuvat lääkehoidon toteuttamiseen ja seuraamiseen päivittäin.

Perusterveydenhuollon palvelut Eskoon alueen yksikköihin ostetaan etälääkäriltä Trinitas Oy. Ostopalvelu kattaa perusterveydenhuollon seurannan ja lääkeusimiset sekä mahdolliset lähetteet eteenpäin erikoissairaanhoidon. Päivystysluotoiset käynnit hoidetaan Seinäjoen Y-talon kautta. Yliääkäri Juha Leppälä vastaa asukkaiden kehitysvammaisuuteen liittyvistä asioista. Psykiatri Asko

Niemelän palvelut ovat tarvittaessa käytettävissä. Asukkaalla on mahdollista tulla mukaan etävastaanotolle.

Kaikille asukkaille on tehty sote-keskuksen vaihto Seinäjoen sote-keskukseen ja tarvittaessa käytetään julkisia perusterveydenhuollon palveluita. Seinäjoen sote-keskus sijaistaa Y-talossa, osoitteessa Koskenalantie 18. Lääkärin ja sairaanhoitajan vastaanotot sijaitsevat 2. kerroksessa. Ajanvaraus on avoinna arkisin klo 8–15, p. 06 425 8100.

Terveyskeskuksen kiirevastaanotolle voi hakeutua tarvittaessa äkillisen sairastumisen, vamman, pitkäaikaissairauden akuutin vaikeutumisen tai toimintakyvyn alenemisen vuoksi. Kiirevastaanotolle on varattava aika ja hoidontarpeen arviointi tehdään puhelimitse ajanvarauksen yhteydessä. Seinäjoen sote-keskuksen kiirevastaanotto sijaistaa Y-talon 1.kerroksessa, osoitteessa Koskenalantie 18. Ajanvarauksen voi tehdä ma-pe klo 8–18 ja viikonloppuisin klo 10–16, p. 06 425 5311. Muina aikoina ja kiireellisissä tapauksissa otetaan yhteyttä päivystysapunumeroon 116 117. Hoidon tarve arvioidaan puhelimitse. Y-talon yhteyshenkilönä toimii sairaanhoitaja Helena Korhonen, jonka tavoittaa arkisin klo 8–15, p. 044 425 5330.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen laboratorionhoitaja käy ottamassa näytteitä tiistai- ja torstaiaamuisin klo 7.15 alkaen. Laboratorionhoitajan tavoittaa hänen ollessaan alueella p. 050 474 6742. Tarvittaessa voidaan käydä näytteenotossa Y-talon laboratoriossa. Hammashoidon osalta Kotomarkin asukkaat käyttävät julkisen hammashoidon palveluita. Hammashoidon ajanvaraus p. 06 425 5425.

Hätätilanteessa soitetään yleiseen hätänumeroon p. 112.
Kuoleman tapausta koskeva ohje on perehdytyskansiossa.

Asukkaan lähtiessä päivystykseen hänen mukaansa lähtee mahdollisuuksien mukaan vuorossa oleva ohjaaja. Asukkaan lähtiessä yön yli tai pidemmäksi aikaa läheistensä luo, annetaan mukaan valmiiksi jaettu lääkedosetti ja ajantasainen lääkelista.

Rajattu lääkevarasto

Kotomarkin asukkailla on käytössä omat lääkkeet. Yksikön lääkevarastossa yhteisiä lääkkeitä on ainoastaan joditabletit, jotka on varattu sekä yksikön asukkaille että henkilökunnalle sekä lääkehiiltä.

Lue lisää: [Ohje rajatusta lääkevarastosta](#)

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asukkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Yhteistyötä tehdään mm. asukkaan ja hänen läheisensä, edunvalvojen, hyvinvointialueiden, eri kuntien sosiaalitoimen, sovittujen etälääkäreiden (yleislääketiede ja psykiatria) ja eri Eskoon alueen asiantuntijoiden kanssa.

Kotomarkin henkilökunta tekee yhteistyötä asukkaiden kunnan sosiaalityöntekijöiden ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa. Sairaanhoidtaja hoitaa yhteydenotot etälääkäreihin ja terveydenhuollon puolelle. Yhteistyöpalavereita pidetään tarpeen mukaan ja yhteistyötahoja tiedotetaan tarpeellisista asioista sähköpostitse tai puhelimitse.

Eskoon alueella toimii sairaanhoidtöyön verkosto. Asiantuntijapalveluiden sairaanhoidtaja, Sirpa Myllymäki, vastaa sairaanhoidtöyön verkoston koollekutsumisesta. Sairaanhoidtöyön verkostoon kuuluvat yksiköissä työskentelevät sairaanhoidtajat. Tapaamisissa käsitellään ajankohtaisia aiheita terveydenhuoltoon ja lääkehoitoon liittyen. Tapaamisia on 2–3 kertaa vuodessa.





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 kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

Viranomainen	Kuvaus yhteistyöstä
Palo- ja pelastusviranomaiset	Palo- ja pelastusturvallisuutta koskevissa asioissa tehdään yhteistyötä pelastusviranomaisten kanssa. Kotomarkissa on pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys. Lisäksi yhteistyötä tehdään tarvittaessa poliisin kanssa.
Edunvalvonta	Asukkaiden edunvalvojien kanssa tehdään yhteistyötä taloudellisen turvallisuuden näkökulmasta. Henkilön edunvalvonnan tarpeesta voidaan tehdä ilmoitus Digi- ja väestötietovirastoon, jos henkilö ei sairautensa, heikentyneen terveydentilansa tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse huolehtimaan asioistaan eikä asioita voida hoitaa asianmukaisesti muulla tavoin.

Taulukko 2. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Kotomarkin turvallisuusvastaavat tekevät vuosittain yhdessä henkilökunnan kanssa riskien arviointia. Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset, että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden

hallintakeinot on suunniteltu. Päivittäisessä työssä jokainen yksikön työntekijä tekee vian havaittuaan huoltoilmoituksen.

Henkilöstö

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

Kotomarkin henkilöstömitoitus perustuu aiemmin asukkaille tehtyyn ICF toimintakyvyn arvioon. ICF-arvioinnissa on avattu asukkaan tarvitsema avun ja tuen tarve hoivassa ja huolenpidossa. Riittävän osaavan ja ammattitaitoisen henkilöstön avulla voidaan taata turvallinen ja tarkoituksenmukainen toiminta. Siirrymme RAI-järjestelmän toimintakyvyn arviointiin 2024 vuoden aikana.

Kotomarkin henkilökunta:

Kotomarkissa on yhteensä 18 vakanssia.

1 sairaanhoitaja; asiakkaiden lääkehoidon ja terveydenhuollon seuranta, kokonaisvaltainen asukkaiden apu ja tuki yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti

17 lähihoitajaa/ ohjaajaa; kokonaisvaltainen asukkaiden apu ja tuki yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti

1 esihenkilö, jonka työaika on jaettu kahden yksikön kesken

Kotomarkin esihenkilö: yksikön toiminnan ja talouden johtaminen sekä kehittäminen, henkilöstöjohtaminen, asukkaiden palveluista vastaaminen ja niiden kehittäminen kulloinkin voimassa olevan strategian mukaisesti.

Kotomarkin henkilöstömitoitus suunnitellaan asukkaiden menojen ja tarpeiden mukaan. Aamu- ja iltavuorossa on normaalisti molemmissa 5 työntekijää. Yövuorossa on yksi työntekijä. Sairanhoitaja on miehityksen ulkopuolella kahtena päivänä aamuvuorossa. Yövuoron aikana työntekijällä on mahdollisuus saada lisäapua hälyttämällä vartija. Kotomarkissa toimitaan tiimityön periaatteiden mukaisesti. Tiimit on jaettu kolmen eri kerroksen tiimeihin. Lisäksi jokaiselle asukkaalle on nimetty kaksi omahoitajaa. Omahoitaja vastaa asukkaan suunnitelmien ja yhteenvetojen ajantasaisuudesta, erilaisista hankinnoista, läheisyhteistyöstä sekä valmistautuu yhdessä asukkaan kanssa häntä koskeviin palavereihin.

Kotomarkissa työntekijä ilmoittaa poissaolostaan soittamalla maanantaista perjantaihin virka-aikana klo 8–16 esihenkilölle sekä iltaisin, viikonloppuisin ja yöaikaan Kotomarkin puhelimeen soittamalla. Työntekijän ilmoittaessa poissaolostaan harkitaan aina sijaisen palkkaamisen tarvetta. Arkisin virka-

aikana esihenkilö hankkii sijaiset poissaoloihin. Hyvinvointialueella on käytettävissä varahenkilöitä, joita varataan sijaisuuksiin ensisijaisesti. Käytössä on myös Kuntarekry, jossa sijaisuuksiin halukkaat ilmoittavat käytettävyydestään. Kuntarekryn kautta sijaisvuorot lähtevät sijaisille tekstiviesteinä. Kotomarkissa on myös omia sijaisia, joita voi kysyä. Iltaisin ja viikonloppuisin ja muulloinkin sovittaessa henkilökunta vastaa sijaisten hankinnasta. Sijaiset otetaan hyvin vastaan ja perehdytetään, niin että Kotomarkkiin on mukava tulla töihin. Perehdytys on jokaisen työntekijän vastuulla.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan varahenkilöstöllä, jatkuvalla sijaisrekrytoinnilla sekä yhteistyöllä oppilaitosten kanssa. Riittävä aika lähiesihenkilötyöhön varmistetaan esihenkilön työnkuvan selventämisellä, sähköisillä järjestelmillä (mm. työvuorojärjestelmät) sekä toimijuusjohtamisella.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Työnhakijan soveltuvuus arvioidaan työhaastattelussa. Työnhakijan tulee olla Valviran Terhikki- tai Suosikki-rekisterissä. Haastattelussa varmistetaan työnhakijan riittävästä kielitaidosta. Vakituisten tehtävien osalta vastuuyksikköjohtaja tarkistaa rekisteritiedot päättäessään haastatteluun kutsuttavista hakijoista. Kuntarekryn kautta tulevien sijaisten haastattelut suoritetaan pääasiassa resurssipalveluiden toimesta. Sopivia sijaisia voimme pyytää tutustumaan yksikköön ennen työsuhteeseen ottamista. Henkilöstön Terhikki- ja Suosikki- rekisteritietoja hallinnoidaan HR-järjestelmässä. Vastaava ohjaaja vastaa oman yksikkönsä henkilöstön rekisteritietojen ajantasaisuudesta. Rikosrekisterilain (770/1993) 1 §:n mukaisesti rikosrekisterin tietoja voidaan luovuttaa käytettäväksi henkilön luotettavuuden tai henkilökohtaisen soveltuvuuden selvittämisessä ja arvioinnissa.

Salassapitoon työntekijä sitoutuu työsopimuksen allekirjoituksella. Allekirjoituksen yhteydessä käydään salassapitoasiat läpi. Työsopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja vaitiolovelvollisuussitoumuksen.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue tekee yhteistyötä alueen oppilaitosten kanssa. Tämä tarkoittaa täydennyskoulutusyhteistyötä, opiskelijoiden työssäoppimispaikkojen tarjoamista sekä opinnäytetöiden tekemisen kautta tehtävää yhteistyötä. Alan opiskelijoita voidaan palkata sijaisuuksiin silloin, kun heillä on opintojen kautta riittävästi ammatillista osaamista. Yksikön esihenkilö varmistaa opiskelijan ammattitaidon ja jakaa työtehtävät sen mukaisesti. Opiskelijan työssäoppimisjakson päättyessä opiskelijalta pyydetään palautetta työssäoppimisen ohjaamisesta sähköisen kyselyn kautta. Kyselyn tarkoituksena on kerätä palautetta opiskelijaohjauksen laadusta. Myös kesätyöntekijöiltä pyydetään palaute QR-koodin avulla. Saadun palautteen avulla ohjausta kehitetään edelleen. Palautteiden käsittelijänä ja vastuuhenkilönä toimii yksikön esihenkilö.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Henkilöstön asiakastyötä ja omavalvonnan toteuttamista koskevassa perehdytyksessä käytetään Kotomarkin ja Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen perehdytysmateriaalia. Perehdytys annetaan sekä uusille työntekijöille, että yksikköä vaihtaville työntekijöille ja opiskelijoille. Myös pidempään poissa olleille järjestetään perehdytys uusiin tai muuttuneisiin toimintatapoihin. Kotomarkissa on käytössä perehdytyskansio ja sen päivittämisestä vastaavat sovitut työntekijät. Henkilökunnan perehdyttämisessä kiinnitetään erityishuomio asukkaiden itsenäisen suoriutumisen tukemiseen, kokonaisvaltaisen toimintakyvyn tukemiseen ja edistämiseen sekä asukkaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseen. Kotomarkin henkilökunta koulutetaan ja perehdytetään rajoittamisen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Perehdyttämisestä vastaavat esihenkilö ja uudelle työntekijälle nimetty vuorossa oleva lähiperehdyttäjä. Lisäksi koko henkilökunta osallistuu perehdyttämiseen. Perehdytysmateriaalia löytyy yksikön perehdytyskansioista, Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäisestä Intrasta, HR-sähköisestä järjestelmästä sekä asiakastietojärjestelmästä. Lisäksi on tallenteita Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäisessä Intrassa kohdassa: Henkilöstöasiat - työsuhdeasiat - yleisperehdytys. Uusi työntekijä kirjaa perehdytyksen toteutumisen sähköiseen järjestelmään, mistä esihenkilö voi varmistaa sen toteutumisen. Uuden työntekijän aloittaessa esihenkilö suunnittelee työvuorot niin, että hän saa perehdytyksen.

Opiskelijan ohjauksesta vastaa yksikön esihenkilö ja hän nimeää opiskelijalle lähiohjaajat. Opiskelijan työvuorosuunnittelussa huomioidaan lähiohjaajan työvuorot. Näin mahdollistetaan yhteistyöskentely ohjaajan kanssa. Opiskelija voi antaa työympäristössä opiskelunsa mukaiset näytöt. Näytön vastaanottaa siihen koulutuksen saanut työntekijä.

Lifecare -asiakastietojärjestelmään perehdyttämisestä vastaavat yksikön nimetyt Lifecare-vastaavat. Käytännössä perehdytystä suorittaa koko henkilöstö. Lifecare-ohjelmaan perehdytetään sekä ohjelman tekniseen puoleen, että asiakastietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyviin asioihin.

Lääkehoidon perehdytys annetaan työntekijän koulutuksen mukaan joko lääkehoitoon kokonaisuutena (jakaminen ja antaminen) tai vain lääkkeiden antamiseen. Lääkehoitoon perehdyttämisestä vastaa yksikön sairaanhoitaja.

Jokaisessa työvuorossa on vähintään yksi lääkeluvallinen henkilö, joka mahdollistaa turvallisen lääkehoidon toteutumisen. Jokaisen työntekijän velvollisuus on ylläpitää ja kehittää omaa osaamistaan kouluttautumalla säännöllisesti. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan viiden vuoden välein suoritettavilla koulutuksella, tenteillä ja näytöillä. Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään lääkehoitosuunnitelman sisältöön heti työsuhteen tai harjoittelujakson alkaessa. Työntekijöiden

vastuulla on toimia lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Opiskelijoiden toteuttamasta lääkehoidosta vastaa aina hoitaja/ ohjaaja.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella järjestetään täydennyskoulutusta ja niihin osallistutaan työntekijöiden koulutustarpeiden mukaan. Henkilöstön ammattitaidon ylläpitäminen mahdollistetaan suunnitelmallisella täydennyskoulutuksella ja työssä oppimalla. Henkilöstöä kannustetaan omaehtoiseen koulutukseen. Jatkuvaan ammattitaidon kehittämiseen suhtaudutaan myönteisesti. Kotomarkin henkilökunta voi ilmoittautua HR-järjestelmän koulutuskalenterissa tarjolla oleviin koulutuksiin. Jokainen huolehtii, että esim. LOVE-luvat tulee suoritetuksi ennen kuin menevät vanhaksi. Koulutuksiin osallistumisesta on hyvä neuvotella esihenkilön kanssa, sillä hän hyväksyy koulutushakemukset. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäisessä Intrassa on materiaalia ja tallenteita koulutuksiin ja osaamisen kehittämiseen kohdassa: Henkilöstö asiat – koulutus ja osaamisen kehittäminen. Yksikkö saa halutessaan myös työnohjausta.

Vuosittain kehityskeskusteluissa nostetaan esille työntekijän ammatillinen kehittyminen sekä kehitys- ja koulutustarpeet. Tämän pohjalta tehdään henkilökohtainen koulutussuunnitelma. Myös asiakaspalautteiden perusteella voi nousta esiin osaamistarpeita. Tarpeiden perusteella organisaatio laatii vuosittain koulutussuunnitelman. Henkilöstö osallistuu ammatilliseen täydennyskoulutukseen koulutussuunnitelman mukaisesti. Henkilöstön koulutuksista ja täydennyskoulutuksista pidetään koulutusrekisteriä HR-järjestelmässä.

Toimitilat

Kotomarkki toimii Eskoon alueella vuonna 2011 remontoitussa kerrostalossa. Asuntoja talossa on yhteensä 20. Asiakkaiden asunnot sijaitsevat kolmessa eri kerroksessa. Ensimmäisessä kerroksessa on seitsemän asuntoa, keittiö ja iso yhteinen ruokailu- ja oleskelutila. Lisäksi on iso katettu terassi. Toisessa kerroksessa on kuusi asuntoa, pieni keittiö ja ruokailu- ja oleskelutila. Tässä kerroksessa on lisäksi toimistotila, joka toimii palaverikäytössä, kirjaamistilana ja esihenkilön työtilana aina kun hän työskentelee yksikössä. Lisäksi on iso lasitettu parveketila. Kolmannessa kerroksessa on pieni keittiö ja yhteistila sekä seitsemän asuntoa. Myös tässä kerroksessa on iso lasitettu parveke. Lisäksi on kellarikerros, jossa on henkilökunnan pukutilat, saunat, pyykinhuoltotilat sekä asukkaiden varastotilat. Kerrosten välillä kulkee hissi.

Asunto on vain asukkaan omassa käytössä, ja hän saa sisustaa asunnon itse haluamallaan tavalla ja haluamillaan tavaroilla. Asunnossa olevat tavarat ovat asunnonhaltijan vastuulla, eikä yksikkö ole korvausvelvollinen jos ne rikkoutuvat tai katoavat asukkaan omasta, tai muiden asukkaiden toimesta. Asuntoon mennään vain asukkaan luvalla. Asukkaiden ystävät ja läheiset voivat vieraila vapaasti. Vierailuista on hyvä ilmoittaa ja sopia henkilökunnan kanssa.

Henkilökunta vastaa asukkaiden pyykkien pesemisestä joko yhteisillä pesukoneilla tai asukkaan omalla koneella. Pyykkien kuivaus tapahtuu kuivausrummuissa, kuivauskaapissa tai pyykinkuivaustelineillä. Asukkaat osallistuvat pyykkihuoltoon toimintakykynsä mukaan.

Yleisten tilojen siivouksessa käytettävät pöly- ja lattiapyyhkeet sekä mikrokuitumopit hankitaan Keskuspesulasta (Provina), missä ne myös pestään.

Yksikössä työskentelee arkisin oma nimetty laitoshuoltaja.



Teknologiset ratkaisut

Kotomarkin ulko-ovi on auki päiväaikaan. Toisen kerroksen ovi rappukäytävään pidetään turvallisuussyistä aina lukossa. Ovesta kuljetaan henkilökohtaisen poletin avulla. Kuljetusta ovesta jää lokitieto, jota kiinteistöhuolto voi seurata. Asiakkaat pääsevät ulos halutessaan henkilökunnan avaamasta ovesta. Ulko-ovessa ja kahden alimman kerroksen ovessa on ovikello.

Kotomarkissa on käytössä hälytysjärjestelmä. Henkilökunnalla on turvanapit, joiden avulla voi haastavassa tilanteessa tai esim. sairauskohtauksessa hälyttää joko työkaverin tai vartijan avuksi. Hälytysjärjestelmän avulla varaudutaan sekä sisäisiin että ulkoisiin uhkiin. Hälytysjärjestelmien toimivuus varmistetaan säännöllisillä testauksilla maanantaiaamuisin. Mikäli toiminnassa havaitaan poikkeamaa, tehdään sähköinen huoltotilaus Eskoon alueen huoltokeskukseen Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen Intran kautta.

Kotomarkissa on laadittu pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuus selvitys, jotka päivitetään vuosittain tai tarvittaessa useammin. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ajantasaisuudesta. Yksikön turvallisuusvastaavat seuraavat pelastussuunnitelmien ajantasaisuutta. Eskoon alueella toimii Defusing-ryhmä. Yksikön työntekijöillä on mahdollista pyytää Defusing-istuntoa kriisitilanteiden välittömään purkuun.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Eskoon alueen huoltokeskus

Markku Nousiainen markku.nousiainen@hyvaep.fi

p. 050 474 6731

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Lääkinnällisiä laitteita koskeva sääntely perustuu EU asetuksiin lääikinnällisistä laitteista ja sitä täydentävästä kansallisesta laista Laki lääikinnällisistä laitteista 719/2021. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010 nimi on muuttunut laiksi eräistä EU-direktiiveissä säädetyistä lääikinnällisistä laitteista 629/2010. Terveydenhuollossa käytettäviin laitteisiin ja tarvikkeisiin voidaan soveltaa myös säteilylakia, lääkelakia sekä koneiden turvallisuutta ja henkilösuojaimia koskevaa lainsäädäntöä.

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, joka on tarkoitettu mm. sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun tai hoitoon. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Terveydenhuollon laitteissa tulee olla CE-merkintä.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että organisaatiossa noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Ammattimaisella käyttäjällä tarkoitetaan

- terveydenhuollon, sosiaalihuollon tai kehitysvammaisten erityishuollon julkista tai yksityistä toimintayksikköä tai
- terveydenhuollon ammattihenkilöä
- luonnollista tai oikeushenkilöä, joka tehtävässään tai opetustoimessaan käyttää tai luovuttaa käyttöön terveydenhuollon laitteita.

Ammattimaisella käyttäjällä tulee olla nimetty ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö. Vastuuhenkilöllä tulee olla mahdollisuus asettaa organisaation kattavia lainsäädännön edellyttämiä veloitteita. Vastuuhenkilönä toimiminen edellyttää ajallisia ja fyysisiä resursseja sekä mahdollisuuksia vaikuttaa toimintaan organisaation tasolla.

Ammattimaisen käyttäjän yleiset vaatimukset

- henkilö, joka käyttää terveydenhuollon laitteita, on sen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus
- lääikinnälliseen käyttötarkoitukseen käytettävien laitteiden tulee olla CE-merkittyjä lääikinnällisiä laitteita
- laitteessa tai sen mukana on turvallisen käytön kannalta tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet
- laitetta käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti
- laite säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti

- käyttöpaikka soveltuu laitteen turvalliseen käyttöön
- laitteeseen kytkettynä tai välittömässä läheisyydessä olevat toiset laitteet, rakennusosat ja rakenteet, varusteet, ohjelmistot tai muut järjestelmät eivät vaaranna laitteen suorituskykyä tai potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyttä
- laitteen asentaa, huoltaa ja korjaa vain henkilö, jolla on tarvittava ammattitaito ja asiantuntemus.

Kotomarkin terveydenhuollon laitteiden ja -tarvikkeiden vastuuhenkilöinä toimii yksikön sairaanhoitaja. Laitteiden käyttäjien velvollisuus on perehtyä laitteiden käyttöön ja huolehtia käytettävien laitteiden toimintakunnosta, käyttöohjeiden saatavilla olemisesta ja laitteen käyttökoulutuksista.

Asukkaiden henkilökohtaiset hoitotarvikkeet hankitaan Seinäjoen terveyskeskuksen hoitotarvikejakelusta tai asukkaan kotikunnasta. Yksikön ensiaputarvikkeet hankitaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen Emmi-tilausjärjestelmän kautta. Tarvittavien apuvälineiden hankinta ja huolto hoidetaan terveyskeskuksen tai keskussairaalan apuvälinekeskuksesta.

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen vaaratilanneilmoitus:

Laitteet ja niiden oikeanlainen käyttö on olennainen osa asiakasturvallisuuden lisäämistä. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään aina ilmoitus HaiPro-järjestelmään. Hairossa on suora linkki myös Fimeaan menevälle ilmoitukselle.

Valviran määräyksen mukaisesti ilmoitus vaaratilanteista tulee tehdä myös Fimeaan. Ilmoitettava vaaratilanne on terveydenhuollon laitteeseen tai tarvikkeeseen liittyvä tilanne, joka on johtanut tai olisi voinut johtaa asiakkaan, laitteen käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen.

Kotomarkin esihenkilöllä on oikeus käsitellä HaiPro:n läheltä piti- ja vaaratilanneilmoituksia, jotka johtuvat laitteista tai tarvikkeista. Esihenkilö saa tiedon, kun ilmoitus on tehty. Hän huolehtii, että ilmoitus lähtee tarvittaessa myös Fimeaan.

Kotomarkissa terveydenhuollon laitteita ja -tarvikkeita ovat muun muassa rollaattori, pyörätuoli, verenpainemittari ja sähkösäätöinen hoitosänky.



8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaaluttetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. THL on laatinut mallipohjan tietoturvasuunnitelman laatimisen helpottamiseksi. Mallipohja, joka löytyy edellä olevasta linkistä, on tarkoitettu otettavaksi käyttöön soveltuvin osin eri palveluissa.

Asiakastyön kirjaaminen

Kotomarkissa asiakastyön kirjaamiseen käytetään LifeCare -järjestelmää. Yksikössä on asiakastietojärjestelmän nimetty perehdyttäjä. Kaikki työntekijät osallistuvat uuden työntekijän ja opiskelijan perehdyttämiseen työvuoronsa aikana. Yksikössä on sovittu, että asukkaasta kirjataan joka päivä. Kirjaamisohjeen avulla perehdytetään työntekijä ja opiskelija asiakastyön kirjaamiseen ja siihen, että kirjaaminen tapahtuu asianmukaisesti ja viipymättä. Yksittäisen asukkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Asiakirjojen tulee olla kieleltään asiallisia, selkeitä ja ymmärrettäviä, eikä niissä voida käyttää muita kuin yleisesti tunnettuja käsitteitä ja lyhenteitä, joita ymmärtävät muutkin kuin sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset. Asiakaslähtöinen, toimintakykyä kuvaava ja osallistava kirjaamistapa kertovat asukkaalle, että hänen asioistaan huolehditaan. Opiskelijan kirjauksen hyväksyy vuorossa oleva vastuuohjaaja.

Yksikössä jokainen työntekijä on suorittanut Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa ja Tietosuoja-koulutuksen. Koulutus löytyy Intrasta: Henkilöstöasiat - Kaikkia koskevat työsuhteasiat - Tietoturva ja tietosuoja. Ilmoitukset tietoturvapoikkeamista tehdään HaiPron kautta. Työntekijä ja opiskelija allekirjoittavat salassapito -ja vaitiolo sopimuksen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Mari Kempas mari.kempas@hyvaep.fi

tietosuojavastaava@hyvaep.fi

p. 050 474 2672

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä

Ei

Lue lisää:

Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista
Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely

9 Kehittämissuunnitelma

Kotomarkissa on sovittu työpaikkakokouksessa yhteisistä kehittämiskohteista. Nämä ovat nousseet työntekijöiltä ja esihenkilöiltä. Kehittämistoimenpiteiden onnistuminen tarkistetaan puolivuositain tai tarpeen mukaan. Kehittämispäivässä arvioimme, jatkammeko samoja kehittämiskohteita vai onko uusia kehittämistarpeita.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

KEHITTÄMISTARVE	TOIMENPITEET	AIKATAULU JA VASTUUHENKILÖ
Asukkaan kunnioittava kohtaaminen	Kunnioitus <ul style="list-style-type: none"> - Aito kohtaaminen, ole läsnä - Kuuntele ja arvosta - Huomioi yksilöllisesti - Rohkaise ja kannusta - Älä tuota tarpeetonta melua Vastuullisuus <ul style="list-style-type: none"> - Säilytä ammatillisuus - Käytä kunnioittavaa kieltä, älä kiroile 	Koko henkilökunta
Uudella työntekijällä on lähiperehdyttäjä	Nimetään lähiperehdyttäjä uudelle työntekijälle <ul style="list-style-type: none"> - lähiperehdyttäjä toimii mentorina - uudella työntekijällä on vastuu uuden oppimisesta 	Koko henkilökunta

	<p>Kaikki työntekijät osallistuvat perehdytykseen.</p>	
<p>Koulutuksista tieto kaikille</p>	<p>Koulutuksissa käyneellä on vastuu jakaa tietoa</p> <ul style="list-style-type: none"> - kouluttautunut katsoo kalenterista sopivan ajankohdan, milloin jakaa koulutuksen pääkohdat <p>Tehdään koulutusmateriaalikansio. Kouluttautunut lisää kansioon saamansa materiaalin.</p>	<p>Koko henkilökunta</p>
<p>Työhyvinvointi/vuorovaikutus</p>	<p>Palautteen anto ja vastaanotto</p> <p>Kuuntelu</p> <p>Kunnioitus, vaikka oltaisiin erimieltä.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asiat voi riidellä, mutta ei ihmiset <p>Avoimuus</p> <p>Ei selän takana puhumista.</p> <p>Positiivisuus</p>	<p>Koko henkilökunta</p>



