

OMAVALVONTASUUNNITELMA
LILINKOTISÄÄTIÖ/MÄKIKOTI

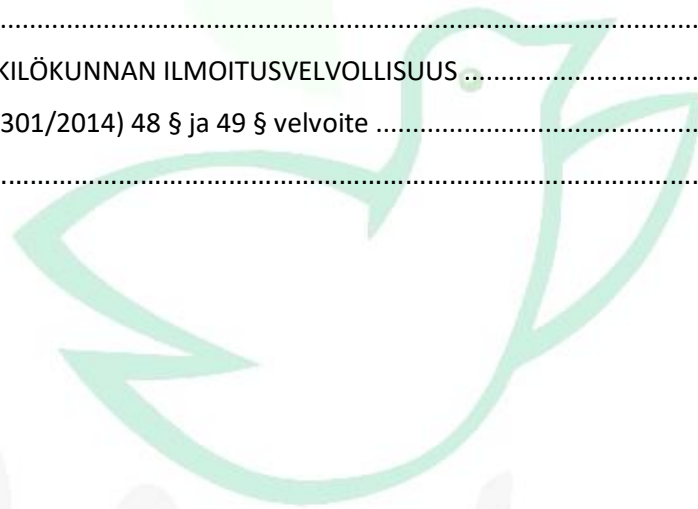


29.3.2019

Sisällys

Sisällys	1
1 LILINKOTISÄÄTIÖN TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	1
1.1 Toiminta-ajatus.....	1
1.2 Arvot ja toimintaperiaatteet.....	1
1.3 Palveluasuminen Lilinkotisäätiöllä	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMA	2
2.1 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen.....	3
2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus	3
3 RISKINHALLINTA	3
3.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	4
3.2 Riskien tunnistaminen	4
3.3 Riskien käsitteleminen.....	5
3.4 Korjaavat toimenpiteet ja muutoksista tiedottaminen.....	5
4 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	6
4.1 Palvelutarpeen arviointi	6
4.2 Kehitys- ja tukisuunnitelma	6
4.3 Asiakkaiden kohtelu.....	7
4.4 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	7
4.5 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt.....	8
4.6 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	8
5 ASIAKKAAN OSALLISUUS	8
5.1 Palautteen kerääminen ja käsittely	9
5.2 Asukkaan osallisuus arjessa	9
6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	10
6.1 Asukasiamies.....	10
6.2 Sosiaaliamies	11
6.3 Muistutusten ja kanteluiden käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä	11
7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	12
7.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta.....	12
7.2 Ravitsemus.....	12
7.3 Hygieniakäytännöt ja epidemioiden välttäminen	13
7.4 Terveysten- ja sairaanhoito	13
7.5 Lääkehoito	14
7.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	14

7.7 Alihankintana tuotetut palvelut	14
8 ASIAKASTURVALLISUUS	14
8.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	14
8.2 Henkilöstö.....	14
8.2.1 Määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet.....	15
8.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	15
8.2.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	15
8.3 Toimitilat, turvallisuus ja yksikössä olevat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	16
9 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY.....	17
10 LÄHTEET	19
SOSIAALIHUOLLON HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS	26
Sosiaalihoitolain (SHL 1301/2014) 48 § ja 49 § velvoite	26
LIITTEET.....	20



Lilinkoti

S Ä Ä T I Ö

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Lilinkotisäätiö	Kunnan nimi: Helsinki
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1924664-1	Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Palvelutalo Mäkikoti	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Niemenmäentie 1 00350 HELSINKI	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Palveluasumista mielenterveyskuntoutujille, asiakaspaikkamäärä 44.	
Toimintayksikön katuosoite Niemenmäentie 1	
Postinumero 00350	Postitoimipaikka Helsinki
Toimintayksikön vastaava esimies Palvelutalon johtaja: Jaana Jäntti	Puhelin 050-3134658
Sähköposti jaana.jantti@lilinkoti.fi	
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 2.3.2015
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Siivouspalvelut: Linda Clean Apteekkipalvelut: Apteekkimarket	
Vastuuvakuutuksen voimassaolo	
Fennia, toistaiseksi voimassa oleva, sopimustunnus: 90-7262328	

1 LILINKOTISÄÄTIÖN TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

1.1 Toiminta-ajatus

Lilinkotisäätiön tarkoituksena on kehittää ja toteuttaa sosiaalipsykiatrista kuntoutustyötä psykiatrista kuntoutusta tarvitsevien asiakkaiden keskuudessa. Toiminnan viitekehyksenä on toipumisorientaatio. Tarkoituksensa toteuttamiseksi säätiö ylläpitää mielenterveyskuntoutujille tarkoitettuja omistamiaan tai hallitsemiaan kiinteistöjä ja huonetiloja ja harjoittaa niissä tiloissa palveluasumis- ja päiväkeskustoimintaa. Lisäksi Lilinkotisäätiö tarjoaa tuettua asumispalvelua hajasijoitettuihin asuntoihin.

1.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Lilinkotisäätiö toimii yleishyödyllisten periaatteiden mukaisesti, eikä tavoittele toiminnallaan taloudellista hyötyä. Lilinkotisäätiö on saanut Yhteiskunnallisen yritys -merkin, joka kertoo, että yritys on perustettu yhteiskunnallista tarkoitusta varten ja voitoista suurin osa kanavoituu yhteiskunnalliseen hyvään. Toiminnan viitekehyksenä on toipumisorientaatio, jossa painottuvat voimavarat, toivo, aito osallisuus ja merkityksellisyys. Nämä teemat on kiteytetty neljään teesiin:

Sinä päätät
Ei mitään sinusta ilman sinua
Sinun unelmasi on toimintamme lähtökohta
Sinulla on mahdollisuus edetä elämässäsi

Lilinkotisäätiön arvot ja toimintaperiaatteet perustuvat kokonaisvaltaiseen ihmiskäsitykseen. Nimettyjä arvoja ovat:

USKALLUS SEURATA UNELMIA

- Meillä on valmius ajatella uudella tavalla
- Suhtaudumme uteliaasti meitä ympäröivään maailmaan
- Teemme rohkeasti päätöksiä
- Sallimme virheet ja opimme niistä
- Yhteinen tarinamme on kaikkien nähtävillä, emmekä aseta rajoja ihmisten unelmille

ELÄMÄNVALINTOJEN KUNNIOITTAMINEN

- Tuemme jokaisen oman tarinan toteutumista sellaisena, kuin hän itse haluaa sen kertoa
- Välitämme ihmisestä
- Asiakkaan toiveet ja tarpeet ohjaavat arjen työtämme

YHTEISTYÖSTÄ VOIMAA

- Pyrimme yhdessä tavoitteisiimme ja luotamme toistemme hyvään tahtoon

- Suhtaudumme toisiimme yhdenvertaisesti
- Oikeudet ja vastuut kuuluvat kaikille
- Kuuntelemme aidosti, puheilla on merkitystä
- Ilo ja positiivisuus kantavat

KAIKILLA ON TULEVAISUUS

- Luotamme siihen, että jokaiselle tarinalle voi kirjoittaa onnellisen lopun
- Vaihtoehdot mahdollistavat onnistumisia
- Onnistumiset lisäävät toivoa

Lilinkotisäätiön on päivitetty toipumisorientaation mukaisiksi strategiakaudelle 2018-2021

1.3 Palveluasuminen Lilinkotisäätiöllä

Sosiaalihuoltolain (SHL 1301/2014) 21§ mukaan asumispalveluita järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat jonkin erityisen syyn vuoksi apua ja/tai tukea asumisessa ja sen järjestämisessä. Palveluihin sisältyy asiakkaan tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintaa ylläpitävä ja edistävä toiminta-, ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä sosiaalista toimintakykyä ja osallisuutta lisäävä toiminta. (SHL 1301/2014.) Tehostetussa asumispalvelussa henkilökunta on paikalla ympärivuorokautisesti ja palveluasumisessa klo 8-20 välisen ajan.

Lilinkotisäätiö tuottaa tehostettua asumispalvelua, palveluasumista sekä tuettua asumista. Mäkikodin palvelutalo muuttui tehostetusta asumispalvelusta palveluasumisen yksiköksi 1.1.2015. Mäkikodissa on henkilökunta paikalla ympäri vuoden klo 8-20. Klo 20-08 välisenä aikana Koskikodin yöohjaaja vastaa Mäkikodista tuleviin puheluihin. Tarvittaessa Koskikodista tulee henkilökunta paikalle maksimissaan 30 minuutin viiveellä.

Mäkikodissa toimintaa ohjaa toipumisorientaation lisäksi luonto- ja eläinlähöiseen toimintaan erikoistuminen. Profiloituminen on alkanut vuonna 2018 ja jatkuu edelleen. Asiakkaiden toipumisen tukena pyritään hyödyntämään erilaisia luonto- ja eläinlähöisiä toimintatapoja ja -malleja. Tällaisen toiminnan toteuttamisessa riskitekijät arvioidaan tapauskohtaisesti.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 47 § mukaisesti sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Valvira on antanut omavalvontasuunnitelman tarkemmasta sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta määräyksen (Valviran määräys 1/2014: Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalveluiden omavalvontasuunnitelmasta)

Omavalvonnalla tarkoitetaan palvelujen tuottajan omatoimista laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön, lupaehtojen ja palvelujen tuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. Omavalvonta on osa toimintayksikössä toteutettavaa laadunhallintaa ja perustuu riskinhallintaan. Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi ja parantamiseksi suunniteltujen menettelytapojen kuvausta ja siinä käytettäviä asiakirjoja.

Omavalvonnan suunnittelusta ja toimeenpanosta vastaa palvelutalon johtaja. Tämä omavalvontasuunnitelma on päivitetty versio, joka on siirretty Valviran pohjasta Lilinkotisäätiön uuteen pohjaan vuonna 2018. Omavalvontasuunnitelman tekemiseen on osallistunut ohjaajia työvuorojen puitteissa ja se on liitetty osaksi Mäkikodin perehdytyskansiota.

2.1 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa toimintasuunnitelmaa tehtäessä, sekä aina muutostarpeen ilmaantuessa viipymättä. Lilinkotisäätiön henkilöstön vastuulla on raportoida toiminnassa havaituista puutteista esimiehelle, jonka vastuulla on varmistaa muutosten tekeminen omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma käsitellään yhdessä työryhmän kanssa ja myös asukkaille tarjotaan mahdollisuus osallistua omavalvontasuunnitelman päivittämiseen.

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma tulee nähtäväksi Lilinkotisäätiön internetsivuille. Lisäksi omavalvontasuunnitelma tulostetaan näkyville jokaiseen kerrokseen ja se käsitellään yhdessä asukkaiden kanssa.

3 RISKINHALLINTA

Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan työnantajan on huolehdittava työntekijöiden terveydestä ja turvallisuudesta töissä. Työturvallisuuslain 10 § mukaisesti työnantajan on työn luonne huomioon ottaen selvitettävä ja tunnistettava työstä, työtilasta, työajoista sekä muusta ympäristöstä ja olosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. Vaarojen selvittämisen tulee olla systemaattista ja suunnitelmallista.

Työssä esiintyvien vaarojen tunnistaminen, niiden aiheuttaman riskin suuruuden määrittäminen ja riskien merkityksen arviointi muodostavat riskien arvioinnin. Riskien arviointi on vaiheittain etenevä systemaattinen prosessi, jonka perusteella voidaan parantaa turvallisuutta. Lilinkotisäätiöllä riskien arvioinnin prosessista vastaa työsuojelutoimikunta, jonka johdolla riskiarviointi tehdään joka kolmas vuosi.

Mäkikodissa edellinen riskiarviointi on toteutettu vuonna helmikuussa 2019. Vuonna 2019 on otettu käyttöön Fennian ”Turvallinen yritys” -palvelu, jonka avulla tehdään riskien arviointi sekä uhka- ja vaaratilanteiden ilmoittaminen ja käsittely.

3.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omaevalvontasuunnitelma perustuu riskienhallintaan. Riskejä ja mahdollisia epäkohtia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan näkökulmasta. Omaevalvontasuunnitelmassa kuvataan, miten toimintayksikön riskinhallinta toteutetaan ja miten riskinarvioinnin tuloksena saatu tieto esiin tulleista laatupoikkeamista ja vaaratilanteista käsitellään ja dokumentoidaan. Riskinhallintaa pyritään parantamaan laadukkaalla perehdytysohjelmalla sekä osallistamalla koko henkilökuntaa ja asukkaita riskiarvioinnin sekä omaevalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Turvallisuusasioita käsitellään aktiivisesti sekä erilaisissa työryhmissä että arjessa yhdessä henkilöstön ja asukkaiden kanssa. Riskinhallinnan/omaevalvonnan toimeenpanon ohjeita ovat Lilinkotisäätiön perehdytysopas, riskiarviointi, Lilinkotisäätiön omaohjaajan käsikirja sekä työturvallisuuskansio. Lisäksi Lilinkotisäätiön on antanut henkilöstölle ohjeistuksen sähköpostin käytön ja tietosuojan periaatteista sekä asiakastietojen kirjaamisesta.

3.2 Riskien tunnistaminen

Jokaisen Lilinkotisäätiön työntekijän perehdytykseen on kuulunut perehtyminen turvallisuusasioihin ja työturvallisuuskansioon tutustuminen. Kattavalla perehdytyksellä pyritään vähentämään työssä ilmeneviä riskejä. Perehdytysohjelmaan kuuluu kaksi erillistä perehdytyslomaketta (perehdytyslomake sekä turvallisuusperehdytyslomake), joita tulee käyttää perehdytyksen tukena sekä uusien työntekijöiden, että opiskelijoiden perehdytyksessä. Lisäksi on erillinen perehdytyslomake henkilöille, jotka tulevat työnkierron kautta toisesta Lilinkotisäätiön yksiköstä. Uusien työntekijöiden osalta lomake tulee palauttaa yksikön esimiehelle ja opiskelijoiden osalta lomaketta säilyttää opiskelija ohjauksesta vastaava ohjaaja siihen saakka, kunnes työharjoittelujakso päättyy. Jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään työryhmästä vastuuperehdyttäjää. Opiskelijalle nimetään kaksi ohjaajaa, jotka vastaavat ensisijaisesti opiskelijan perehdyttämisestä ja ohjaamisesta harjoittelujakson ajan. Koko työryhmän vastuulla on kuitenkin tukea sekä opiskelijan että uuden työntekijän riittävää ja laadukasta perehdytystä.

Uuden asukkaan perehdytyksestä vastaa asukkaalle nimetty omaohjaaja yhteistyössä mahdollisen asukasperehdyttäjän kanssa. Uuden asukkaan perehdytysoppaassa käsitellään kriittisimpiä riski- ja turvallisuustilanteita ja ohjeita niissä toimimiseen. Tärkeimmät turvallisuuteen liittyvät toimintaohjeet, kuten toimintaohje tulipalotilanteessa sekä hätätilanteessa yöaikaan, tulee käsitellä uuden asukkaan kanssa heti muuttopäivänä. Erilaisia turvallisuuteen liittyviä riskejä ja uhkia käsitellään yhdessä asukkaiden kanssa sekä koko talon

yhteisissä kuukausittaisissa yhteisökokouksissa, että pienyhteisöjen omissa kokouksissa.

Työterveyshuolto tarjoaa tukea ennaltaehkäisyssä ja kuormitustilanteiden purkamisessa. Lisäksi ohjaajilla on mahdollisuus osallistua kuukausittain työnohjaukseen. Työnohjauksen avulla pyritään turvaamaan henkilöstön jaksamista sekä tarjoamaan mahdollisuuksia purkaa kuormittavia tilanteita.

Lilinkotisäätiö ylläpitää henkilöstönsä ammattitaitoa tarjoamalla mahdollisuuden säännölliseen koulutukseen. Säännöllisissä (1 – 4 x/vuosi) kehityskeskusteluissa kartoitetaan työntekijän lisäkoulutuksen tarve.

Tarvittaessa työsuojelutoimikunta ja johtotiimit antavat päivitettyjä ohjeistuksia riskien tunnistamiseen liittyen.

3.3 Riskien käsitteleminen

Riskinhallintaan kuuluu haitta- ja vaaratapausten dokumentointi ja käsittely. Lilinkotisäätiöllä on käytössä poikkeamailmoituslomakkeet, joilla ilmoitetaan arjen työssä tapahtuneista haittatapahtumista ja läheltä piti –tilanteista. Lisäksi haittatapahtuma kirjataan asiakastietojärjestelmään asiakkaan tietoihin ja tilanteesta keskustellaan asukkaankin kanssa. Uhka- ja vaaratilanteet ilmoitetaan Fennian ”Turvallinen yritys” -palvelun kautta.

Toiminnassa havaituista riskeistä ilmoitetaan yksikön johtajalle, joka antaa välittömät toimintaohjeet. Poikkeamalomakkeet käsitellään kerran viikossa viikkopalaverissa (=pulinat) ja pohditaan mahdollisia toimia tulevaisuuden riskien ja vaaratilanteiden välttämiseksi. Samalla arvioidaan, mitkä poikkeamatapahtumat on syytä vielä jatkokäsitellä asukasyhteisössä. Yksiköiden esimiehet tilastoivat poikkeamat säännöllisesti ja antavat tarvittaessa työohjeita riskitilanteiden välttämiseksi.

Lilinkotisäätiössä toimii työsuojeluvaltuutettuja ja työsuojelutoimikunta, joka voi ottaa käsiteltäväkseen vaara-/haittatilanteet ja mahdolliset turvallisuusuhat ja laatia tai päivittää tarvittaessa koko Lilinkotisäätiötä koskevaa ohjeistusta. Jokainen työntekijä voi ottaa yhteyttä työsuojeluvaltuutettuun tai -toimikuntaan, kun on ensin pyrkinyt selvittämään ongelmakohdan omassa työryhmässään ja esimiehensä kanssa.

3.4 Korjaavat toimenpiteet ja muutoksista tiedottaminen

Kaikkiin havaittuihin laatu- ja haittatapahtumiin ja muihin toiminnassa havaittuihin epäkohtiin reagoidaan asian vakavuuden vaatima kiireellisyys huomioon ottaen. Poikkeamailmoituksista kerätty data käsitellään säännöllisin väliajoin henkilökunnan, sekä tarpeen vaatiessa asukkaiden kanssa.

Työryhmällä on säännöllisesti kerran kuussa työyhteisökokous, jossa tiedotetaan Lilinkotisäätiön johtotiimien sekä erilaisten toimikuntien tekemistä muutoksista työskentelyssä. Mikäli toiminnassa on tarve nopealle muutokselle työskentelyssä

niin, ettei tiedottaminen voi odottaa säännönmukaista työyhteisökokousta, tiedotetaan henkilöstöä sähköpostitse sekä suullisesti.

Toimenpiteistä ilmoitetaan yhteistyötahoille tarpeen mukaan joko suullisesti tai kirjallisesti.

4 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

4.1 Palvelutarpeen arviointi

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden SAS -työpari arvioi asiakkaan palvelun tarpeen ja tekee sijoituspäätöksen. Ennen päätöstä SAS -sijoittaja tapaa asukkaan ja ottaa tämän toiveen ja mielipiteen huomioon päätöstä tehtäessä. Lilinkotisäätiö tarjoaa tehostettua asumispalvelua ja kevyemmin tuettua palveluasumista sekä tuettua asumista. Säätiön sisällä asukkaat voivat hakeutua kevyemmän palvelun piiriin täyttämällä yhdessä ohjaajan kanssa erillisen, tätä tarkoitusta varten luodun hakemuksen.

Palvelutalon ohjaaja tekee työssään jatkuvasti palvelutarpeen arviointia. Asiakkaan arjessa pärjäämistä, tavoitteita ja arjen ongelmakohtia tarkastellaan aktiivisesti yhdessä asukkaan kanssa ja tarvittaessa ohjaaja voi konsultoida esimiästään asiakkaan tilanteen muuttuessa. Palveluasumisen lisäksi Lilinkotisäätiö tuottaa sekä tehostettua asumispalvelua että tuettua asumista, joten asukkaan voimien heikentyessä tehostetumpaa tukea pyritään järjestämään Lilinkotisäätiön palveluiden piirissä. Asukkaan tilanteen parantuessa ja taitojen karttuessa tukevat ohjaajat puolestaan itsenäisempään asumismuotoon siirtymistä.

Ohjaajat tekevät jatkuvaa palveluohjausta kartoittamalla yhdessä asukkaiden kanssa näiden tarvitsemia palveluita ja auttavat löytämään asukkaan kulloistakin elämäntilannetta parhaiten tukevia palvelumuotoja.

Lilinkotisäätiössä on käytössä omaohjaaja -järjestelmä, jossa jokaisella asukkaalla on oma nimetty omaohjaajansa. Asukas tapaa omaohjaajansa kanssa säännöllisesti ja omaohjaaja toimii rinnallakulkijana asukkaan elämässä. Omaohjaajalla on muuta työryhmää keskeisempi rooli asukkaan palveluiden tarvetta kartoitettaessa, mutta tarvittaessa koko työryhmää voi konsultoida. Asukas voi itse vaikuttaa siihen, kuka hänen omaohjaajansa on. Lisäksi asukkaan ja ohjaajan välistä yhteistyötä arvioidaan puolivuositain, jolloin asukas päättää myös, haluaako asukas jatkaa ko. ohjaajan kanssa yhteistyötä.

4.2 Kehitys- ja tukisuunnitelma

Lilinkotisäätiöllä on käytössä LivingSkills-taitovalmennustyökalu, jonka avulla asiakkaille tehdään kehitys- ja tukisuunnitelma kaksi kertaa vuodessa. Sen lähtökohdaksi on toipumisorientaatio: omat toiveet ja unelmat kannattelevat ja motivoivat kohti hyvää tulevaisuutta. Kartoituksessa on kolme vaihetta: taitojen kartoitus, tuen tarpeen arviointi ja tavoitteellinen kehitys- ja tukisuunnitelma.

Asukas arvioi yhdessä omaohjaajansa kanssa puolivuositain vointiaan, elämäntilannettaan ja tavoitteitaan sekä niiden saavuttamista. Kehitys- ja tukisuunnitelma on tehty asiakkaan voimavarojen ja tavoitteiden pohjalta ja se ohjaa asukkaan ja ohjaajan yhteistyötä. Keskeisenä elementtinä suunnitelman tekemisessä ovat asukkaan unelmat ja haaveet. Toipumisorientaation mukaisesti asukas päättää itse omista tavoitteistaan ja henkilökunta sitoutuu työskentelemään yhdessä asukkaan kanssa niiden mukaisesti. Asukkaan kanssa päätoimisesti yhteistyötä tekevä ohjaaja tuntee suunnitelman sisällön, sillä hän on ollut asukkaan kanssa yhdessä laatimassa sitä. Ohjaajan jäädessä lomalle/muulle pitkälle poissaololle, kertoo hän suunnitelman sisällöstä pääpiirteittäin sijaistavalle ohjaajalle. Asukasta myös kannustetaan kertomaan itse hänelle tärkeistä asioista ja toiveistaan myös sijaistavalle ohjaajalle.

Toiminnasta vastaava esimies vastaa kehitys- ja tukisuunnitelmien toteutumisen seurannasta.

4.3 Asiakkaiden kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada laadukasta sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakkaan ihmisarvoa ei saa loukata ja hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään tulee kunnioittaa. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa tulee ottaa huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuriset taustat (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 4§)

4.4 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Lilinkotisäätiöllä toiminnan viitekehyksenä on toipumisorientaatio, jolloin kaikki toiminta lähtee asukkaan tarpeista ja näkemyksistä. Henkilökunta kunnioittaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja pyrkii vahvistamaan sitä korostamalla kaikessa toiminnassa asukkaan päätäntävaltaa omista asioistaan. Mäkikodissa tehtävälle työlle on ominaista aktiivinen toimiminen yhdessä asukkaan kanssa ympäröivässä yhteiskunnassa, jolloin ohjaaja tukee asukasta toteuttamaan omaa itsemääräämisoikeuttaan myös suhteessa muuhun yhteiskuntaan.

Säännölliset omaohjaajatapaamiset toteutetaan asukkaan kotona, palvelutalon yhteisissä tiloissa tai muussa sovitussa paikassa. Tapaamisaika ja -paikka sovitaan yhdessä asukkaan kanssa ja tapaamisen sisällön lähtökohtana on aina asukkaan toive.

Asukkaan kohtelu perustuu Lilinkotisäätiön arvoihin sekä toipumisorientaation viitekehykseen. Asukasta kohdellaan aina kunnioittaen ja hänen yksilölliset tarpeensa ja mielipiteensä huomioon ottaen.

Toiminnassa kiinnitetään huomiota ja reagoidaan epäasialliseen kohteluun asukasta kohtaan. Asukkaan asialliseen kohteluun kiinnitetään aktiivisesti huomiota Lilinkotisäätiön toiminnassa. Vuosittaisissa asukastyytyväisyyskyselyissä kartoitetaan asukkaiden kokemuksia saamastaan

kohtelusta. Omaohjaajan ja asukkaan välisissä arviointikeskusteluissa asukkailta pyydetään palautetta saamastaan kohtelusta omaohjaajatyöskentelyn suhteen. Lisäksi poikkeamailmoituslomakkeilla ilmoitetaan havaituista epäasiallisista kohteluista henkilökunnan edustajan ja asukkaan sekä asukkaiden välillä. Asukas voi olla yhteydessä yksikön esimieheen, Lilinkotisäätiön asukasiamieheen tai sosiaaliamieheen, mikäli on tyytymätön saamaansa kohteluun. Asukkaalla on oikeus tehdä muistutus, mikäli on kohdannut epäasiallista kohtelua.

4.5 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Lilinkotisäätiön asumispalveluiden piirissä asuvat asukkaat ovat vapaaehtoisesti sosiaalihuollon palveluiden piirissä ja näin ollen Lilinkotisäätiössä ei ole käytössä itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen liittyviä toimenpiteitä.

4.6 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain (SHL 1301/2014) 48 § mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan, joka uhkaa asiakkaan laadukkaan sosiaalihuollon toteuttamista. Myös epäkohdan uhasta on ilmoitettava. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäädösten estämättä, eikä ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen vuoksi. SHL 49 § mukaan ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa tai sen uhkaa ei korjata, tulee asiasta ilmoittaa aluehallintovirastolle. Lainsäädännön tarkoituksena on turvata ensisijaisesti asiakkaiden saaman hoidon ja huolenpidon hyvää toteuttamista ja lisätä hyvinvointia.

Asiakkaan saaman sosiaalihuollon laatuun vaikuttavilla epäkohdilla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan kaltoinkohtelua (fyysinen, psyykinen tai lääkinällinen), asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita sekä toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia.

Ohje henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta sekä ilmoituslomake ja ohje lomakkeen täyttämistä on tämän omavalvontasuunnitelman liitteinä 1, 2 ja 3.

5 ASIAKKAAN OSALLISUUS

Toipumisorientaatio viitekehyksenä korostaa asiakkaan oikeutta osallisuuteen. Asiakkaan mielipiteet ja näkemykset kuullaan aidosti ja hänen asioitaan käsitellään suoraan henkilön itsensä kanssa. Toipumisorientaation mukaisesti puhumista asiakkaan asioista ilman hänen läsnäoloaan vältetään ja asiakkaan näkemys on toiminnan lähtökohta.

Lilinkotisäätiöllä asukkaat ovat aktiivisesti mukana myös toiminnan suunnittelussa. Asukkaiden kanssa järjestetään säännöllisesti kehittämispäiviä,

joissa yhdessä kehitetään arjen toimintaa. Aukkaita kannustetaan sekä osallisuuteen omassa asuinpaikassaan että koko organisaation toiminnassa. Aukkailla on mahdollisuus osallistua organisaatiotasolla niihin foorumeihin, joissa tehdään koko Lilinkotisäätiötä koskevia linjauksia (=johtotiimit). Lisäksi aukkaita kannustetaan osallisuuteen suhteessa ympäröivään yhteiskuntaan kannustamalla osallistumaan mm. erilaiseen paikalliseen harrastus- ja yhdistystoimintaan. Vuodesta 2019 lähtien myös Lilinkotisäätiön hallituksessa on ollut asiakasedustaja.

5.1 Palautteen kerääminen ja käsittely

Lilinkotisäätiön Asiakkailta kerätään palautetta vuosittain asukastytyväisyyskyselyiden avulla. Asukastytyväisyyskyselyissä käytetään MpNet -verkoston luomaa kyselylomaketta. Asukastytyväisyyskyselyiden toteuttamisesta vastaa koko organisaatiotasolla Lilinkotisäätiön asiakastiimi. Lisäksi aukkailla pyydetään palautetta yhteistyöstä omaohjaajan kanssa puolivuositain. Annetun palautteen perusteella asukas käy ohjaajan kanssa keskustelun kehittämistarpeista.

Asiakaspalautteiden tulokset käsitellään yhdessä aukkaiden kanssa ja yhdessä arvioidaan toiminnan kehittämistarpeita ja kehitetään tarpeen vaatiessa uusia toimintatapoja. Asiakaspalautteita käytetään systemaattisesti toiminnan kehittämisen lähtökohtana esimerkiksi aukkaiden kanssa pidettävissä kehittämispäivissä sekä sisäistä auditointia toteutettaessa.

5.2 Aukkaan osallisuus arjessa

Toipumisorientaation yksi keskeisistä teemoista on aukkaan oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia päätöksiä. Kaikki aukasta koskevat asiat pyritään hoitamaan aina yhdessä aukkaan kanssa/tämän läsnä ollessa. Esimerkiksi puhelut terveysasemalle, edunvalvojalle tai apteekkiin soimitaan aina lähtökohtaisesti siten, että asukas on paikalla. Näin toteutetaan toipumisorientaation yhtä teesiä: "ei mitään sinusta ilman sinua". Myös asiakastietojärjestelmiin tehtävät kirjaukset pyritään tekemään siten, että asukas olisi osallisena kirjaamisprosessissa. Aukkaita kannustetaan olemaan paikalla kirjaamistilanteissa, mutta vähimmäisvaatimuksena on, että aukkaan kanssa keskustellaan kirjauksen sisällöstä.

Aukkaita tuetaan aktiivisesti tekemään päätöksiä ja osallistumaan sekä pienten, että suurempien asioiden ratkaisemiseen. Lilinkotisäätiöllä on oma päätöksentekomalli, jossa on erikseen kirjattu päätösten tekeminen arjessa. (Liite) Aukkaita tuetaan aktiivisesti tekemään sekä omaa elämäänsä koskevia päätöksiä, että yhdessä muiden aukkaiden kanssa yhteisöä koskevia päätöksiä. Päätöksentekomallin mukaisesti tietyt päätökset on alistettu esimerkiksi koko yhteisöä koskevalle yhteisökokoukselle, kerroskohtaisille kokouksille (=kerroskokoukset) tai aukastoimikunnalle. Aukkaiden tekemiä päätöksiä seurataan ja ne kirjataan tätä tarkoitusta varten luodulle seurantalomakkeelle.

Jokaisessa Lilinkotisäätiön palvelutalossa toimii asukastoimikunta. Aukkaat valitsevat keskuudestaan asukastoimikunnan jäsenet. Asukastoimikunta päättää oman virkistyskassansa käytöstä siten, että varoja käytetään talon asukkaiden hyväksi. Asukastoimikunnalla on oikeus esittää muutoksia talon käytäntöihin ja johtajalla on velvollisuus ottaa asukastoimikunnan esittämät asiat käsiteltäväksi sekä viedä esityksiä tarvittaessa jatkokäsittelyyn johtotiimeille. Lisäksi asukastoimikunnalla on oikeus julkaista omaa tiedotuslehteä. (Palvelutalojen päätöksentekomalli.)

6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2002) 4 § mukaisesti asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa tulee ottaa huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet.

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Toimintayksikön on tiedotettava asiakkailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä.

Toimintayksikön tai johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltava.

6.1 Asukasasiamies

Lilinkotisäätiön asumispalveluissa toimii asukasasiamies, jonka tehtävänä on huolehtia siitä, että Lilinkotisäätiön palveluiden piirissä asuvia asukkaita kohdellaan asianmukaisesti ja hyvin. Asiamies on riippumaton ja puolueeton. Keskustelut hänen ja asukkaan välillä ovat luottamuksellisia eikä niitä kirjata asukastietojärjestelmään.

Jos asukas on tyytymätön asumispalveluun tai kohteluunsa, asiamies avustaa ja neuvoo keneen ottaa yhteyttä. Lisäksi asiamies neuvoo tarvittaessa, miten muistutus tehdään. Asukasasiamies neuvoo asukkaita oikeusasioissa, pyrkii parantamaan asiakkaan asemaa ja oikeusturvaa, on perehtynyt lainsäädäntöihin, jotka koskevat asukkaan oikeusturvaa. Asukasasiamies on puolueeton eikä osallistu muuhun asiakastyöhön. Hän toimii sovittelijana jos asukkaan ja

henkilökunnan välillä syntyä riitatilanteita. Asukasasiemies ei ota kantaa asukkaan taudinmääritykseen tai palvelun sisältöön eikä hoida asianajajan tehtäviä.

Lilinkotisäätiön asukasasiemiehen yhteystiedot:

Marianne Hietanen

marianne.hietanen@lilinkoti.fi

050-4125342

Soittoaika perjantaisin klo 9-13, muina aikoina yhteydenotot sähköpostitse.

6.2 Sosiaaliasiamies

Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaan asemasta ja oikeuksista, avustaa muistutuksen teossa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä raportoi asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittämisestä vuosittain kunnanhallitukselle.

Asiakas voi olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen ollessaan tyytymätön saamansa kohteluun tai palveluun sosiaalihuollossa tai tarvitessaan neuvoja oikeuksistaan sosiaalihuollossa. Myös asiakkaan omaiset ja läheiset voivat olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen. Sosiaaliasiamies neuvoo sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon palveluita, mutta ei tee päätöksiä.

Helsingin sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

09-31043365

Toinen linja 4 A

00530 Helsinki

sosiaaliasiamies@hel.fi

6.3 Muistutusten ja kanteluiden käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

Pääosa yksikön toimintaa koskevista muistutuksista osoitetaan Lilinkotisäätiön asukasasiemiehelle, joka on yhteydessä toiminnasta vastaavaan palvelutalon johtajaan. Palvelutalon johtaja käsittelee asian asianomaisen kanssa ja tiedottaa, miten muistutuksen suhteen on toimittu. Muistutukset käsitellään mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään viikon sisällä siitä, kun asia on tullut käsiteltäväksi. Asukasasiemies tekee muistutuksista vuosittaisen yhteenvedon.

Sosiaaliasiamiehen yhteydenoton pohjalta järjestetään verkostokokous, jossa paikalla ovat tämän lisäksi asukas, toiminnasta vastaava palvelutalon johtaja sekä asukkaan tilanteen parhaiten tunteva ohjaaja. Tarvittaessa kokoukseen voidaan kutsua myös esimerkiksi oman alueen sosiaalityöntekijä tai asukkaan omainen/läheinen. Kooste em. verkostokokouksista toimitetaan Lilinkotisäätiön hallitukselle kerran vuodessa.

7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

7.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Palveluasumisessa asukasta tuetaan harjoittamaan päivittäisiä toimintoja, kuten ruoanlaittoa, siivousta, pyykinpesua, lääkityksestä huolehtimista sekä käyttämään kodin ulkopuolisia palveluita ja löytämään mahdollisuuksia virikkeelliseen vapaa-ajan toimintaan. Asukasta ohjataan mahdollisuuksien mukaan työelämään tai opiskelemaan. Asukas saa tukea ja apua omien yksilöllisten tarpeidensa, voimavarojensa ja yksilöllisten tavoitteidensa mukaisesti.

Ohjaus tapahtuu asukaslähtöisesti asukkaiden omien tavoitteiden, voimavarojen, haaveiden ja unelmien pohjalta. Kuntoutussuunnitelmiin kirjataan ylös tavoitteisiin ja unelmiin liittyviä asioita. Nämä tavoitteet ja osatavoitteet muodostavat asukkaan ja tämän omaohjaajan välisen yhteistyön ytimen. Suurella osalla palveluasumisen piirissä asuvista asukkaista tavoitteena on edetä tulevaisuudessa vähemmän tuettujen palveluiden piiriin, joten yhteistyö ohjaajan kanssa keskittyy pitkälti niiden taitojen harjoitteluun, joissa esiintyy vielä taitopuutteita.

Kuntoutussuunnitelmiin kirjattavat asiat vaihtelevat asukaskohtaisesti, mutta pääasiassa toipumissuunnitelmien sisällöt käsittävät ravitsemukseen, hygieniaan, arjen taitojen opetteluun, digiasioiden opetteluun ja mukavaan arjen tekemiseen liittyviä asioita. Arjen taitojen lisäksi kuntoutumisen suunnitelmaan kirjataan arjenhallintaan sekä sosiaalisten suhteiden ja verkostojen rakentamiseen sekä ylläpitämiseen liittyviä asioita.

Kehitys- ja tukisuunnitelmassa sovittujen tavoitteiden toteutumista arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa puolivuositain, aina ennen seuraavan suunnitelman tekemistä.

7.2 Ravitsemus

Asukkaiden kanssa keskustellaan säännöllisesti ravitsemukseen liittyvistä asioista ja tarjotaan tarpeen vaatiessa neuvontaa ja ohjausta terveellisen ravinnon suhteen.

Lilinkotisäätiön palvelutaloissa on omat keittiöt ja keittiöhenkilökunta. Asukkailla on mahdollisuus ostaa ateriapalveluita palvelutalosta. Puolihoitoon sisältyy aamiainen, lounas, päiväkahvi, iltapala ja yöhedelmä. Asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa ruoka-aikoihin sekä ruokalistoihin esittämällä toiveita. Mikäli asukas haluaa, voi hän myös huolehtia ruokahuollostaan itse. Tällöin yhteistyössä ohjaajan kanssa pyritään varmistamaan ruokahuollon toteutuminen ja tarvittaessa tarjoamaan lisäohjausta ruoanvalmistuksen harjoittelussa.

Lilinkotisäätiön henkilökunta ruokailee pääsääntöisesti yhteisissä tiloissa asukkaiden kanssa (ns. ”ohjausruokailu”). Lisäksi asukkaille tarjotaan

mahdollisuus ruokailla palvelutalon ulkopuolella retkitoiminnan yhteydessä. Tällöin palvelutalo maksaa osan asukkaan ruokailusta, mikäli asukkaalla on ns. ateriapaketti. Ohjaajat pyrkivät aktiivisesti käymään ruokailutilanteissa ravitsemukseen liittyviä keskusteluita sekä toimimaan esimerkillisesti ruokailutilanteissa.

Osalla asukkaista saattaa olla taitopuutteita ravitsemuksellisissa asioissa ja tällöin esim. ruoanvalmistusta voidaan harjoitella säännöllisesti viikoittain. Lisäksi osa asukkaista osallistuu sellaiseen ryhmätoimintaan, jossa harjoitellaan ruoanvalmistukseen liittyviä taitoja yhdessä ja keskustellaan ravitsemukseen liittyvistä asioista. Keittiöhenkilökunta järjestää asukkaille säännöllisesti kotitalouskursseja.

7.3 Hygieniakäytännöt ja epidemioiden välttäminen

Asukkaiden kanssa keskustellaan säännöllisesti hygieniakäytännöistä ja tarjotaan tarpeen vaatiessa ohjausta, neuvontaa, apua ja muistuttelua hygienia-asioissa. Ohjauksen tarve arvioidaan jokaisen kohdalla erikseen ja siten jokaisen asukkaan kohdalla tämänkaltainen ohjaus ei ole tarpeen. Tarvittaessa kuntoutumisen suunnitelmaan kirjataan tavoitteita ja keinoja henkilökohtaisen hygienian ja/tai ympäristön siisteyden parantamiseksi.

Lilinkotisäätiön henkilöstö on suorittanut hygieniapassin. Palvelutalossa on useita käsidesifiontipisteitä, joita suositellaan käyttämään yleisen hygienian ylläpitämiseksi ja epidemioiden välttämiseksi. Tartuntapinnat pyyhitään viikoittain ja epidemia-aikana tiheämmin.

Tartuntatautilaki (1227/2016) koskee Lilinkotisäätiön henkilökuntaa. Tartuntatautilain tavoitteena on ehkäistä tartuntatauteja ja niiden mahdollista leviämistä. Lain mukaan jokaisella työntekijällä, joka työskentelee tartuntatautien vakaville seurauksille alttiita asiakkaita, tulee olla joko sairastamisen tai rokotteen mukanaan tuoma suoja vesi- ja tuhkarokkoa sekä influenssaa vastaan. Säännös koskee myös opiskelijoita. (Avainta.) Yksiköiden toiminnasta vastaavat esimiehet vastaavat rokoteseurannasta.

7.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Jokaisessa palvelutalossa työskentelee vähintään yksi sairaanhoitaja sekä muita terveydenhuollon koulutuksen saaneita henkilöitä.

Asukkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Somaattisen terveydenhoidon hoitovastuu on täten asukkaan valitsemalla terveysasemalla. Psykiatrinen hoitovastuu on Laakson psykiatrian poliklinikalla, josta käy psykiatri Mäkikodissa kerran viikossa.

Akuuteissa tilanteissa voidaan tarvittaessa konsultoida myös Helsingin kaupungin tehostetun avohoidon yksikköä, TEHO:a. TEHO on tehostetun avohoidon yksikkö, josta jalkautuva työryhmä tarjoaa tukea esimerkiksi

asukkaan kieltäytyessä lääkehoidosta tai mikäli on tarpeen arvioida osastohoidon tarvetta.

Asukkaita kannustetaan vuosittain säännöllisiin terveystarkastuksiin sekä suun terveyden tarkastuksiin. Psykiatrin vastaanotoille kannustetaan vähintään kahdesti vuodessa. Asukkailla on käytössään vuosikalenterit, joita päivitetään säännöllisesti omaohjaajien kanssa yhteistyössä. Näihin on mahdollista kirjoittaa muistutus myös terveystarkastuksia koskien.

7.5 Lääkehoito

Kaikissa asumismuodoissa varmistetaan asukkaiden lääkehoidon toteutuminen. Mäkikodin lääkehoidon suunnitelma on päivitetty tammikuussa 2018 (liite 5). Lääkehoidon suunnitelmassa kuvataan tarkemmin sovitut toimintatavat lääkehoidon varmentamiseksi.

7.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Asukkaan omaohjaaja toimii tarvittaessa asukkaan eri sidosryhmien ja yhteistyötahojen koordinoijana, jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asukkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava kokonaisuus. Asuntoluotsi on usein asukkaan mukana tämän asioidessa erilaisten palveluiden piirissä.

7.7 Alihankintana tuotetut palvelut

Siivouspalvelut ostetaan alihankintana Linda Cleanilta. Osalle asukkaista lääkkeet tulevat annosjakelupusseissa ja tämä palvelu ostetaan Apteekkimarketilta.

8 ASIAKASTURVALLISUUS

8.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Lilinkotisäätiö ylläpitää henkilöstönsä ensiapu- ja pelastustaitoja säännöllisellä koulutuksella. Lilinkotisäätiön palvelutalot tekevät yhteistyötä alueen palo- ja pelastusviranomaisten kanssa mm. pelastusharjoituksia tehtäessä. Palvelutaloissa järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastusharjoituksia.

Mäkikodin asukkailla on käytössään yöpäivystys Lilinkotisäätiön palvelutalo Koskikodista käsin.

8.2 Henkilöstö

Vuonna 2018 Lilinkotisäätiön henkilöstön keskimääräinen lukumäärä oli 173 työntekijää, joista 19 työskenteli ruokapalvelutehtävissä, 5 hallinnossa, 4 kiinteistöhoitotehtävissä ja loput suorassa asiakastyössä. Lilinkotisäätiö rekrytoi henkilöstöä sekä sisäisellä haulla että TE -toimiston kautta. Yksiköiden johtajat vastaavat rekrytoinnista sekä hakijan kelpoisuuden varmistamisesta. Uusia vakituisia työntekijöitä rekrytoitaessa huomioidaan myös asukkaiden mielipide.

Jokainen uusi työntekijä käy työsuhteen alussa työhöntulotarkastuksessa, joka sisältää myös huumeeseulan.

8.2.1 Määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Palveluasumisessa henkilöstömitoitus on 0,3 työntekijää asukasta kohden. Työntekijät ovat sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia ja 1/3 on korkeakoulu- tai opistotason tutkinto. Muilla on vähintään lähi- tai mielenterveyshoitajan tutkinto. Lilinkotisäätiö rekrytoi jatkuvasti sijaisia ja ylläpitää näin kattavaa sijaisreserviä, jolla varmistetaan henkilöstövoimavarojen riittävyys. Suuri osa sijaisista on aiemmin ollut opintoihinsa liittyvissä työharjoitteluissa yksikössä. Yksikön johtaja haastattelee ja hyväksyy myös kaikki sijaiset, jotka rekrytoidaan talon ulkopuolelta.

8.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Lilinkotisäätiöllä työskentelee sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, joilla on pätevyyteen perustuva palkkaus (Avaintates). Koulutustaustan lisäksi rekrytoinnissa huomioidaan myös henkilön soveltuvuus. Lilinkotisäätiössä työsuhteet ovat voimassa toistaiseksi. Määräaikaisia työntekijöitä palkataan ainoastaan äitiys-, sairaus-, vuosi- yms. lomien sijaisuuksiin. Yksikön toiminnasta vastaava esimies haastattelee ja hyväksyy myös kaikki talon ulkopuolelta rekrytoitavat sijaiset.

Mäkikodissa työskentelee 13,5 ohjaajaa (sosionomeja, lähihoitajia, sairaanhoitajia). Ohjaustyötä tekevän henkilöstön lisäksi Mäkikodissa on johtaja, talonmies sekä kaksi kokkia ja kolmen palvelutalon yhteinen ruokapalvelupäällikkö.

Lisäksi Mäkikodilla on palveluntuottajana yhteiskunnallinen vastuu ja velvoite tarjota työllisyysmahdollisuuksia pitkäaikaistyöttömille, nuorille vajaakykyisille tai muille vaikeasti työllistyville henkilöille. Työllisyysmahdollisuus on tarjottava yhdelle em. henkilölle 20 ostettua hoitopaikkaa kohden. Mäkikoti työllistää tällä hetkellä kaksi vajaatyökykyistä.

Tällä hetkellä Mäkikodissa on yksi oppisopimusopiskelija. Lisäksi Mäkikoti tarjoaa vuosittain työharjoittelupaikan useille sosiaali- ja terveysalan opiskelijoille eripituisiin työssäoppimisjaksoihin. Uusia vakituisia työntekijöitä rekrytoitaessa huomioidaan myös asukkaiden mielipide.

8.2.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Henkilöstö perehdytetään erillisen perehdytysuunnitelman mukaisesti. Lisäksi uusille työntekijöille järjestetään säätiötasolla yleisperehdytystilaisuus kahdesti vuodessa. Perehdytyslomakkeessa on huomioitu toiminnan eri osa-alueet, jotka tulee perehdytyksessä käsitellä kattavasti. Perehdytyslomakkeessa mainitut asiat tulee käsitellä mahdollisimman pian työsuhteen alkuvaiheessa ja läpikäytyt asiat

tulee kuitata lomakkeeseen läpikäydyksi. Lomake tulee palauttaa täytettynä ja allekirjoitettuna yksikön johtajalle. Myös opiskelijat perehdytetään perehdytysohjelman mukaisesti.

Lilinkotisäätiön henkilökunta on sitoutunut työnkiertoon, joten työntekijät vaihtavat päätoimista työskentelypistettään keskimäärin 5 vuoden välein. Työnkiertoon tulevalle henkilölle on räätälöity omanlaisensa perehdytyslomake. Lisäksi työsuojelutoimikunta on luonut perehdytyslomakkeen, jossa käsitellään erityisesti turvallisuuteen liittyviä seikkoja.

Yksiköiden toiminnasta vastaavat esimiehet kartoittavat täydennyskoulutuksen tarpeen vuosittain henkilöstön kanssa pidettävissä kehityskeskusteluissa. Henkilöstöä kannustetaan osallistumaan aktiivisesti omaa ammattitaitoa kehittäväan ja ylläpitävään koulutukseen. Lisäksi Lilinkotisäätiö järjestää koko organisaatiolle yhteisiä koulutus- ja kehittämispäiviä, joissa käsitellään ajankohtaisia teemoja. Henkilöstöllä on mahdollisuus vaikuttaa siihen, minkälaisista teemoista he toivoisivat koulutusta.

Lilinkotisäätiössä on laadittu henkilöstöstrategia. Vuoden 2019 tavoitteena on, että jokainen Lilinkotisäätiön henkilöstöstä osallistuu vähintään kahteen koulutukseen. Henkilöstötiimi vastaa henkilöstön osaamisen yhteisestä kehittämisestä. Lilinkotisäätiön yhteinen toimintasuunnitelma sekä yksiköiden omat suunnitelmat tehdään BCS:n periaatteiden mukaisesti ja henkilöstöasioissa on kirjattuna omat vuosikohtaiset tavoitteensa. Tavoitteiden toteutumista seurataan henkilöstön kehittämispäivillä kahdesti vuodessa.

8.3 Toimitilat, turvallisuus ja yksikössä olevat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Mäkikodissa on yhteensä 44 asukaspaikkaa. 14 asuntoa on ryhmäkotiasuntoja, joissa on asuinhuoneen lisäksi omat kylpyhuoneet. Näiden lisäksi käytettävissä on yhteiset olohuone- ja keittiötilat. Yksioita on 27 ja kaksioita kolme, joissa kaikissa on omat lasitetut parvekkeet, kylpyhuoneet sekä keittokomerot. Asuntojen varustukseen kuuluu perushuonekalut ja puhelin. Halutessaan asukas saa kalustaa asunnon myös omilla kalusteillaan. Asukkaita tuetaan sisustamaan sekä asuntonsa että yhteiset tilat mieleisiksi. Jokaisessa kerroksessa on oma pyykinpesumahdollisuus, joka on asukkaiden vapaasti käytettävissä.

Asukas sisustaa ja halutessaan kalustaa asuntonsa itse sekä hallinnoi asuntoaan koko vuokrasuhteensa ajan. Mikäli siis asukas esim. joutuu sairaalaan, ei asuntoa käytä kukaan muu. Henkilökunta menee asuntoihin ainoastaan asukkaan luvalla tai hätätilanteessa. Tällaisessa tilanteessa asuntoon mennään aina toisen ohjaajan kanssa sekä ohjaajan oman, että asukkaan oikeusturvan takaamiseksi.

Mäkikodissa on oma ensiapukaappi. Ensiaputarvikkeista vastaa ohjaaja Anssi Kulmala. Lisäksi Mäkikodissa on neljä verenpainemittaria, korva-, otsa- ja kainalokuumemittarit, verensokerimittari, stetoskooppi sekä sormipulssioksimetri. Yhteisiä liikkumisen apuvälineitä ei ole, vaan nämä jokainen asukas saa tarvittaessa henkilökohtaiseen käyttöönsä Helsingin apuvälinelainaamosta.

Kaikilla asukkailla on asunnoissaan lankapuhelin. Talon sisällä soitetut puhelut ovat maksuttomia. Ohjaajilla on mukanaan puhelimet, joihin asukkaat voivat soittaa klo 8-20 välisenä aikana. Klo 20-08 välisenä aikana päivystykseen vastaa Koskikodin päivystävä yöohjaaja. Tällä hetkellä Mäkikodissa ei ole asukkaita, joilla olisi käytössään turvaranneke.

Kiinteistössä on tallentava kameravalvonta uloskäyntien kohdalla. Kameroita on yhteensä neljä kappaletta ja ne ovat aina seurannassa. Myös asukkaita on opastettu seuraamaan kulunvalvontaa. Sähköiset ulko-ovet toimivat akuilla. Palohälytys toimii myös vara-akulla mahdollisten sähkökatkojen aikana. Palohälytysjärjestelmä huolletaan ja testataan säännöllisesti. Vastuuhenkilönä toimii huoltomies Lauri Martikainen.

9 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvän tiedonkäsittelyn tulee olla suunnitelmallista asiakastietojen käsittelyn alusta tietojen hävittämiseen saakka. Henkilötietojen käsittelyä koskevia säädöksiä on lukuisissa lainsäädännöissä, jotka löytyvät listattuna tämän omavalvontasuunnitelman liitteestä.

Lilinkotisäätiöllä on omat kirjalliset ohjeet sähköpostin käytön periaatteista, tietoturvan periaatteista sekä asukastietojen kirjaamisesta. Lisäksi Lilinkotisäätiö on antanut ohjeistuksen sosiaalisen median käytöstä. Uusi työntekijä tutustuu näihin ohjeisiin perehdytyksen yhteydessä. Lisäksi uusi työntekijä allekirjoittaa salassapitosopimuksen työsopimuksen yhteydessä.

Lilinkotisäätiöllä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Sofia. Jokaisella työntekijällä on oma yksilöity käyttäjätunnuksensa, joka on suojattu salasanalla. Henkilötietoja kerätään asukkaan hoitoon, ohjaukseen sekä asumiseen liittyen. Henkilön perustiedot kirjataan yllä mainittuihin tietojärjestelmiin sekä mahdollisiin muihin palvelukohtaisiin tiedostoihin (esim. laskutus). Vain muuttuvia tietoja lisätään järjestelmiin. Vanhat tiedot arkistoidaan sähköisiin järjestelmiin. Mitään tietoja ei poisteta vaikka asiakkuus päättyy.

Asiakastietoja ei käsitellä sähköpostitse, sillä ohjaajien käytössä on suojaamaton sähköpostiyhteys. Palvelutalon johtajalla on mahdollisuus salatun sähköpostin lähettämiseen ja sitä käytetään tarvittaessa. Tietojen luovuttaminen muiden toimijoiden kanssa tapahtuu kirjallisesti, puhelimitse tai faxilla. Tarvittaessa hoitolähetettä yms. käsitellään paperiversioina hoidon yhteydessä esimerkiksi sairaalaan lähetettäessä. Tietojen luovutus edellyttää asukkaan antamaa kirjallista suostumusta.

Asiakastietoja pyritään käsittelemään lähtökohtaisesti aina siten, että asukas itse on paikalla tai ainakin tietoinen tietojen käsittelystä. Asukastietojärjestelmään kirjattavien tietojen sisällöstä pyritään aina keskustelemaan asukkaan kanssa ja asukkaita kannustetaan olemaan kiinnostuneita omista tiedoistaan. Asukkaille

tarjotaan aktiivisesti mahdollisuutta häntä koskeviin kirjauksiin yhdessä ohjaajan kanssa ja tarvittaessa esittämään korjauspyyntö mahdollisten virheellisten kirjausten osalta.

Omaohjelmointasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön toiminnasta vastaava esimies

Helsingissä 31.3.2019

Jaana Jäntti
Palvelutalon johtaja, Lilinkotisäätiö



Lilinkoti

S Ä Ä T I Ö

10 LÄHTEET

Lait ja asetukset

Henkilötietolaki (523/1999)

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=henkil%C3%B6tieto>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20sosiaalihuollon%20asiakkaan>

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150254?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20sosiaalihuollon%20asiakasasiakirjoista>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070159>

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltolaki>

Tartuntatautilaki (1227/2016)

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161227>

Työturvallisuuslaki (738/2002)

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6turvallisuuslaki>

Valviran määräys 1/2014: Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalveluiden omavalvontasuunnitelmasta

<http://www.valvira.fi/-/maarays-1-2014-yksityisten-sosiaalipalvelujen-ja-julkisten-vanhuspalveluiden-omavalvontasuunnitelmasta>

Lilinkotisäätiön antamat ohjeistukset

Lilinkotisäätiön asuntoluotsin käsikirja

Ohjeita kirjaamiseen, Lilinkotisäätiön laatutyöryhmän ohjeistus kirjaamisesta

IT –periaatteet ja käytännöt, tietoturva ja –suoja 2015

Muut lähteet

Uusi tartuntatautilaki tuo velvoitteita työnantajille. Avainta.

<http://www.avainta.fi/ajankohtaista/uutiset/uusi-tartuntatautilaki>

Riskien arviointi työpaikalla –työkirja. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus, Työsuojeluosasto.
Työturvallisuuskeskus. 1.6.2015

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa

[http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuoja_valtuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuoja_valtuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)



Lilinkoti

S Ä Ä T I Ö



Lilinkoti

S Ä Ä T I Ö

SOSIAALIHUOLLON HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS **Sosiaalihuoltolain (SHL 1301/2014) 48 § ja 49 § velvoite**

SHL 48 § velvoittaa sosiaalihuollon henkilökuntaa toimimaan siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Sosiaalihuollon henkilökunnan edustajan tulee ilmoittaa viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, mikäli hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä eikä ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee ilmoittaa asiasta kunnan johtavalle viranhaltijalle.

SHL 49 § mukaan ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen ilmeisen uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohta tai sen ilmeistä uhkaa ei korjata viivytyksettä, tulee henkilön ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle salassapitosäännösten estämättä.

Kunnan tai palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölle ilmoitusvelvollisuuden käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseen liittyvät menettelyohjeet tulee liittää osaksi omavalvontasuunnitelmaa. Tavoitteena on varmistaa sosiaalihuollon laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta.

Kuka voi tehdä ilmoituksen?

Ilmoituksen voi tehdä sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosopimussuhteessa oleva tai itsenäinen ammatinharjoittaja. Ilmoitusvelvollisuus koskee sekä julkisia että yksityisiä palveluntuottajia.

Mistä ilmoitus tehdään?

Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus tulee tehdä, mikäli työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai niiden uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan loukkaamista sanoilla, epäasiallista kohtaamista, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia.

Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista (=lääkkeillä) kaltoin kohtelua. Kaltoin kohtelu voi ilmetä esimerkiksi siten että asiakasta lyödään, uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti tai puhutellaan epäasiallisesti tai loukkaavasti. Kaltoin kohtelua on myös, mikäli asiakkaan aseman oikeuksien ja aseman toteuttamisessa tai hoidossa on vakavia puutteita tai mikäli yksikössä suoritetaan vakiintuneita hoitokäytäntöjä, jotka rajoittavat yksilön perusoikeuksia. Asiakasturvallisuus vaarantuu myös esimerkiksi silloin jos asiakkaan osallisuus ei toteudu tai palvelut eivät vastaa palveluntarpeeseen. Mikäli kuitenkin toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti asiakkaille vahingollista, tulee epäkohtiin puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta.

ILMOITUS TEHDÄÄN AINA ASIAKKAASEEN KOHDISTUVASTA EPÄKOHDASTA TAI SEN UHASTA, EI HENKILÖKUNTAAN LIITTYVISTÄ TILANTEISTA.

Miten ilmoitus tehdään?

Ilmoitus tehdään välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Ilmoitus tehdään erillisellä ilmoituslomakkeella, joka löytyy sekä omavalvontasuunnitelman liitteenä että sähköisenä verkosta. Lomake toimitetaan viipymättä palvelutalon johtajalle, joka ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen tehneelle kerrotaan, mihin toimenpiteeseen asian tiimoilta ryhdytään. Mikäli kuitenkin johto ei ryhdy toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi, tulee asia saattaa valvojan viranomaisen tietoon.



Ohjeessa käytetyt lähteet:

Talentian ohjeistus sosiaalihuollon työntekijän ilmoitusvelvollisuudesta


<http://www.talentia.fi/tyoelama/ilmoitusvelvollisuus>

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltolaki#L5P48>

Sosiaalihuoltolakia koskeva hallituksen esitys (HE 164/2014 vp)

https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_164+2014.pdf

	Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukainen ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa
	Lomakkeen täyttää se henkilö, joka havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake toimitetaan palvelutalon johtajalle.
Työntekijä täyttää	
Yhteisötiedot	Osasto tai työpiste
	Lilinkotisäätiö/
Päivämäärä jolloin epäkohta havaittu	
Tapahtumakuvaus	Kuvaus tilanteesta, tapahtumasta, epäkohdasta tai sen uhasta
Allekirjoitus	Ilmoittajan allekirjoitus ja nimenselvennys
Työnantaja täyttää	
Allekirjoitus ja nimenselvennys	Olen saanut tämän ilmoituksen tiedoksi työnantajan edustajana
	Päiväys XX.XX.XXXX

Työnantajan toimenpiteet ilmoituksen johdosta	
korjaus	Johdon tekemät korjaustoimenpiteet ja niiden arviointi
Ennaltaehkäisy	Suunnitelma tilanteen toistumisen ehkäisemiseksi
Ohjeistus	Henkilöstölle annetut ohjeet ja neuvonta
Allekirjoitus, Nimenselvennys, Asema	Päiväys: XX.XX.XXXX _____



SOSIAALIHUOLLON HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS

Sosiaalihuoltolain (SHL 1301/2014) 48 § ja 49 § velvoite

SHL 48 § velvoittaa sosiaalihuollon henkilökuntaa toimimaan siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Sosiaalihuollon henkilökunnan edustajan tulee ilmoittaa viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, mikäli hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä eikä ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee ilmoittaa asiasta kunnan johtavalle viranhaltijalle.

SHL 49 § mukaan ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen ilmeisen uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa tai sen ilmeistä uhkaa ei korjata viivytyksettä, tulee henkilön ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle salassapitosäännösten estämättä.

Kunnan tai palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölle ilmoitusvelvollisuuden käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseen liittyvät menettelyohjeet tulee liittää osaksi omavalvontasuunnitelmaa. Tavoitteena on varmistaa sosiaalihuollon laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta.

Kuka voi tehdä ilmoituksen?

Ilmoituksen voi tehdä sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosopimussuhteessa oleva tai itsenäinen ammatinharjoittaja. Ilmoitusvelvollisuus koskee sekä julkisia että yksityisiä palveluntuottajia.

Mistä ilmoitus tehdään?

Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus tulee tehdä, mikäli työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai niiden uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan loukkaamista sanoilla, epäasiallista kohtaamista, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia.

Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista (=lääkkeillä) kaltoin kohtelua. Kaltoin kohtelu voi ilmetä esimerkiksi siten että asiakasta lyödään, uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti tai puhutellaan epäasiallisesti tai loukkaavasti. Kaltoin kohtelua on myös, mikäli asiakkaan aseman oikeuksien ja aseman toteuttamisessa tai hoidossa on vakavia puutteita tai mikäli yksikössä suoritetaan vakiintuneita hoitokäytäntöjä,

jotka rajoittavat yksilön perusoikeuksia. Asiakasturvallisuus vaarantuu myös esimerkiksi silloin jos asiakkaan osallisuus ei toteudu tai palvelut eivät vastaa palveluntarpeeseen.

Mikäli kuitenkin toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti asiakkaille vahingollista, tulee epäkohtiin puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta.

ILMOITUS TEHDÄÄN AINA ASIAKKAASEEN KOHDISTUVASTA EPÄKOHDASTA TAI SEN UHASTA, EI HENKILÖKUNTAAN LIITTYVISTÄ TILANTEISTA.

Miten ilmoitus tehdään?

Ilmoitus tehdään välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Ilmoitus tehdään erillisellä ilmoituslomakkeella, joka löytyy sekä omavalvontasuunnitelman liitteenä että sähköisenä verkosta. Lomake toimitetaan viipymättä palvelutalon johtajalle, joka ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen tehneelle kerrotaan, mihin toimenpiteeseen asian tiimoilta ryhdytään. Mikäli kuitenkin johto ei ryhdy toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi, tulee asia saattaa valvovan viranomaisen tietoon.

Ohjeessa käytetyt lähteet:

Talentian ohjeistus sosiaalihuollon työntekijän ilmoitusvelvollisuudesta



Lilinkotisäätiön palvelutalojen päätöksentekomalli

Palvelutalot ovat Lilinkotisäätiön omistamia ja hallinnoimia asumisyksiköitä. Helsingin kaupunki ostaa Lilinkotisäätiöltä tehostetun palvelun palveluasumista. Palvelujen hinnat, ja siten käytettävissä olevat varat määritellään kilpailutuksen jälkeen säätiön ja kaupungin tekemällä ostopalvelusopimuksella. Sovitut hinnat vahvistaa säätiön hallitus. Vuokra muodostuu asumis- ja rakennuksen rakentamis- ja ylläpitokustannuksista. Vuokran määrittelee Kiinteistöt omistava Niemikotitalot kiinteistöyhtiö. Asukkaiden oman maksuosuuden määrittelee sosiaalivirasto. Asumisen hinnat ja kustannukset päätetään siis palvelutalojen ulkopuolella, niistä ei voi päättää palvelutalon yhteisössä.

Yhteisökokoukset päättävät

1. Asukkaat päättävät talon järjestyssäännöistä ja päiväjärjestyksestä.
2. Työnjako päätetään yhteisö- ryhmäkot- ja kerroskokouksissa.
3. Yhteisökokous päättää mitä ryhmiä talossa toteutetaan ja kuka niihin voi osallistua.
4. Retkikohteet päätetään yhteisökokouksessa.
5. Ruokatoiveet kerätään vähintään kerran puolessa vuodessa. Ruokalistat hyväksytetään yhteisökokouksessa.
6. Yhteisökokoukset käsittelevät ilmapiiriin ja turvallisuuteen liittyviä asioita kuukausittain.
7. Työryhmien tulee ottaa huomioon yhteisöjen toiveet henkilökunnan työskentelyn suhteen.
8. Yhteisökokous päättää hankinnoista ja osallistuu uusien huonekalujen valintaan.
9. Ennen kuin työntekijä vakinaistetaan asukkaiden kantaa asiasta kysytään.

Asukas päättää itse

1. Oman asuntonsa sisustamisesta
2. Oman vapaa-aikansa viettämisestä
3. Omien varojensa käytöstä
4. Omista mielipiteistään
5. Omasta päivä- ja viikko-ohjelmastaan

Asukastoimikunnan asema

Lilinkotisäätiön palvelutalojen asukkaat valitsevat keskuudestaan asukastoimikunnat.

1. Asukastoimikunta päättää oman virkistyskassansa käytöstä niin, että varoja käytetään asukkaiden yhteiseksi hyväksi.
2. Asukastoimikunnalla on oikeus esittää muutoksia talon käytäntöihin. Palvelutalon johtajalla on velvollisuus ottaa asukastoimikunnan esitykset huomioon ja tarvittaessa viedä niitä johtoryhmän käsiteltäväksi.
3. Asukastoimikunnalla on oikeus julkaista omaa tiedotuslehteä.

1 Lääkehoidon sisältö ja tavoitteet

Lääkehoidon vaatavuustaso

Mäkikoti on Lilinkotisäätiön palvelutalo, joka tarjoaa mielenterveyskuntoutujille palveluasumista. Asukkaat asuvat omissa vuokrasuhteisissa asunnoissaan (14 pienempää asuntoa joissa on yhteinen keittiö ja olohuone ja 30 itsenäistä asuntoa). Mäkikodissa asuu 44 asukasta. Periaatteena on tarjota asukkaille koti, jossa he voivat asua ja saada tarpeidensa mukaista ohjausta ja tukea niin kauan kuin palvelumme on asukkaan tarpeita vastaavaa. Helsingin kaupungin SAS-työpari tekee asukasvalinnat.

Mäkikodin asukkaat ovat mielenterveyskuntoutujia, jotka sairastavat skitsofreniaa, masennusta, kaksisuuntaista mielialahäiriötä ja muita mielenterveyden häiriöitä. Osalla asukkaista on myös päihdetaustaa, mutta säännöllistä päihteiden käyttöä on muutamalla asukkaalla. Noin puolet asukkaista tupakoi runsaasti ja suurimmalla osalla asukkaista on ylipainoa. Somaattisista sairauksista yleisimpiä ovat COPD, diabetes ja sydän- ja verisuonisairaudet.

Asukkaat saavat somaattisen perusterveydenhuollon palvelut Munkkiniemen terveysasemalta ja somaattisen lääkehoidon vastuu on terveyskeskuslääkärillä. Psykiatrisen lääkehoidon vastuu on Laakson psykiatrian poliklinikalla. Psykiatri käy pitämässä vastaanottoa Mäkikodissa kerran viikossa. Asukkaat tapaavat lääkärin kuukauden sisällä taloon muutettuaan ja jatkossa vähintään kahdesti vuodessa. Yksi asukas ei ole suostunut tapaamaan psykiatria suullisista ja kirjallisista kutsuista huolimatta, mutta lääkehoito kuitenkin sujuu valvotusti.

Mäkikodissa annetaan vain luonnollista tietä (per os) annettavia sekä ihon alle pistettäviä (subcutis) lääkkeitä. Injektioläkkeet annetaan terveysasemalla.

Lääkehoidon riskitekijät ja ongelmakohdat

Keskeisiä kehittämiskohtia ovat

- Lääkelistojen ajan tasalla pysyminen: Kaikki ohjaajat huolehtivat kohdalleen tulevien lääkemutosten kirjaamisesta asukkaan lääkeluetteloon. Asukkaiden omaohjaajat tarkistavat puolivuositain säännöllisesti, että lääkelistat ovat ajan tasalla. Sairaanhoidtaja vastaa siitä, että säännöllinen tarkistus toteutuu.
- Arvioidaan asukkaan lääkkeenhoitoprosessia yksilöllisesti ja säännöllisesti: Mikäli asukas itse kykenee huolehtimaan lääkehoidostaan, annetaan hänelle mahdollisuus siihen tai tarvittaessa annetaan lisätukea.
- Lääkehoidon poikkeustilanteet (opiaatit, huumelaastarit jne.)

Lilinkotisäätiöllä on käytössä sähköinen tietojärjestelmä ”Sofia”, johon myös lääkehoidossa tapahtuneet muutokset kirjataan. Kriittisiä kohtia ovat asukkaan sairaalasta kotiutumiset ja tiedon kulku kotiutustilanteessa. Lääkelistojen ajan tasalla pitäminen lääkeluettelokansiossa ja asukkaan lääkekorissa on jatkuva haaste. Asukkaan sairaalasta vastaanottava työntekijä huolehtii tietojen siirtymisestä asianmukaisesti. Asukkaat saattavat myös käydä itsenäisesti lääkärin vastaanotolla ilman ohjaajan läsnäoloa. Tällöin tiedon saattaminen ohjaajille lääkehoidossa sovituista muutoksista

on asukkaan varassa. Kerroksilla oltava ajantasaiset lääkeluettelot ja sairaalaan/ta:lle lähetettäessä lääkeluettelo on aina tulostettava asukastietojärjestelmästä.

2 Lääkehoidon osaamisen varmistaminen ja ylläpitäminen

Lääkehoidon osaaminen varmistetaan osittain jo työhönottotilanteessa toteamalla todistuksesta, että kyseinen henkilö on saanut sosiaali- tai terveydenhoitoalan koulutuksen ja suorittanut hyväksytysti lääkehoidon osuuden. Jos pätevyys puuttuu, veloitetaan työntekijä käymään lääkehoidon koulutus lisäkoulutuksena. Niistä työntekijöistä, jotka ovat hankkineet lääkehoidon osaamisen täydennyskoulutuksella, täytetään säätiön oma ”lupa lääkehoidon toteuttamiseen LKS:n palvelutaloissa” –lomake (liite 1), jonka allekirjoittaa palvelutalon johtaja ja luvan saanut työntekijä.

Uuden työntekijän perehdytykseen sisältyy myös perehdytys toimintayksikön lääkehoidon toimintatapoihin. Lisäkoulutusta henkilöstölle hankitaan, jos asukkaiden yksilölliset lääkehoidon tarpeet edellyttävät erityisosaamista.

3 Henkilökunnan vastuut, velvollisuudet ja työnjako

Mäkikodissa työskentelee 13 ohjaajaa (lähihoitajia, sairaanhoitajia, sosionomeja) ja talon johtaja. Keittiöhenkilökunta ja huoltomies eivät osallistu lääkehoitoon.

Ohjaajat huolehtivat yhdessä asukkaiden kanssa reseptien uusimisesta, lääkkeiden hakemisesta apteekista ja lääkkeiden jakamisesta. Lisäksi ohjaajat vastaavat lääkkeiden tilaamisesta, lääkkeenoton seurannasta, asukkaiden voinnin tarkkailusta ja havainnoinnista.

Lääkehoitoa toteutetaan lääkärin antamien ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Mäkikodin asukkaista noin puolella on lääkkeet itsellään (joko viikon tai kahden viikon lääkkeet). Näistä yksi henkilö vastaa kokonaan omasta lääkehoidosta. Hänellä on omat lääkkeet omassa huoneessaan, jolloin lääkkeitä saattaa olla myös pidemmäksi aikaa kuin kahdeksi viikoksi. Kaikkien asukkaiden lääkehoidon toteuttamista ohjaajat tukevat heidän yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti.

Opiskelijat toimivat työharjoittelujaksojen aikana ohjaajan työparina. Harjoittelun edetessä opiskelijat voivat ottaa enemmän itsenäistä vastuuta lääkehoidon toteuttamisesta. Tavoista sovitaan aina yksilöllisesti opiskelijan, työpaikkaohjaajan ja esimiesten kesken.

Jokainen lääkehoitoa toteuttava työntekijä vastaa itse omasta toiminnastaan. Yksikön sairaanhoitaja yhdessä talon johtajan ja erikseen sovittujen ohjaajien kanssa huolehtivat kokonaisuudessaan lääkehoidon prosessin sujuvuudesta ja lainmukaisuudesta.

4 Lupakäytännöt

Jos työntekijältä puuttuu pätevyys lääkehuoltoon, veloitetaan työntekijä käymään lääkehoitokoulutus lisäkoulutuksena. Niistä työntekijöistä, joilla ei ole terveydenhuollon tutkintoa, täytetään säätiön oma ”lupa lääkehoidon toteuttamiseen LKS:n palvelutaloissa” -lomake, jonka allekirjoittaa talon johtaja ja luvan saanut työntekijä. Lomakkeesta käy ilmi työntekijän suorittama lisäkoulutus ja perehdytys palvelutalon lääkehuollon käytäntöihin.

5 Lääkehuolto

Lääkkeiden tilaaminen / toimittaminen

Apteekkimarketin kanssa on tehty annosjakelusopimus 8 asukkaan kanssa lääkkeiden toimittamisesta palvelutaloon. Lisäksi yhdelle asukkaalle Apteekkimarket toimittaa lääkkeet.

Tarvittavat lääkkeet, laksatiivit yms. harvemmin käytettävät lääkkeet tilataan tarpeen mukaan Apteekkimarketista sopimusasukkaille.

Apteekkijakelun ulkopuolella olevat Mäkikodin asukkaat ostavat lääkkeensä itse muista apteekeista ja ohjaajat huolehtivat asukkaiden kanssa, että lääkkeitä riittää ja ne jaetaan oikein dosetteihin.

Lääkereseptien uusiminen tapahtuu Munkkiniemen terveysasemalla (somaattiset lääkkeet) ja psyykkisen puolen lääkkeiden reseptit uusii Mäkikodissa viikoittain vastaanottoa pitävä psykiatri.

Mäkikodissa asukkailla on jokaisella omat henkilökohtaiset lääkkeensä: osa säilyttää lääkkeitä itsellään, ja osa ohjaajien takana. Mäkikodissa ei ole lääkevarastoa.

Lääkkeiden säilyttäminen ja hävittäminen

Lääkkeet säilytetään kerrosten keittiöissä lukollisissa kaapeissa, joissa jokaisella asukkaalla on oma lääkekorinsa.

Kylmäsäilytystä vaativat lääkkeet (esim. injektiot ja insuliinit) säilytetään lukitussa jääkapissa.

Lääkkeenjakoasteiden yhteydessä sijaitsee viiltävän jätteen astia insuliinineuloja ja lansetteja varten. Vanhentuneet ja käytöstä poistetut lääkkeet palautetaan Apteekkimarkettiin.

Tyhjät lääkepussit hävitetään tietosuojalain mukaisten vaatimusten mukaisesti.

PKV-lääkkeet (pääasiassa keskushermostoon vaikuttavat lääkkeet)

Näiden säilyttämisestä, antamisesta ja seurannasta on selkeästi sovittu käytäntö. Listalla menevät lääkkeet ovat annosjakelupusseissa tai doseteissa.

Tarvittavat lääkkeet ovat lukkojen takana kerroksissa. Tarvittavien käytöstä pidetään kirjanpitoa.

6 Lääkkeiden jakaminen ja antaminen

Säännöllisesti menevät lääkkeet

Lääkkeet jaetaan lääkelistan mukaisesti. Lääkelista on kirjattu sähköiseen asiakasraportointiohjelmaan kirjallisten lääkemääräysten mukaisesti. Ajantasaiset lääkelistat löytyvät tulostettuina kerrosten lukollisista lääkekaapeista ja toimistosta.

Itse lääkkeensä hankkivat asukkaat jakavat lääkkeensä yleensä viikoksi dosettiin. Asukas itse jakaa lääkkeet. Ohjaaja tarkistaa aina, että lääkkeet on jaettu oikein. Dosetit ja lääkeannospussit säilytetään kerrosten lukollisessa kaapissa, josta asukas ottaa lääkkeet lääkkeiden ottoaikoina (esim. klo 8, 14 ja 20). Asukkaan ottaessa lääkkeitä dosetista tai pussista tulee työntekijän aina tarkistaa lääkityksen oikeellisuus. Annetut lääkkeet merkataan lääkekaapissa olevaan seurantalistaan. Osa asukkaista pitää lääkkeitä/dosetin itsellään ja ottaa ne itsenäisesti.

Mäkikodin asukkaista osa on lääkekielteisiä, mikä vaatii tarkkaavaisuutta ohjaajilta. Tarvittaessa voidaan lääkkeen ottoa varmentaa eri tavoin. Ohjaajan tehtävänä on seurata myös annetun lääkkeen vaikutuksia. Mahdollisista voimien muutoksista informoidaan lääkehoidosta vastaavaa lääkärää.

Loma-ajaksi asukas ottaa mukaansa valmiiksi jaetun dosetin tai lääkkeet annospusseissa. Tarvittavia lääkkeitä annetaan mukaan korkeintaan reseptin mukainen määrä.

Tarvittavat lääkkeet

Asukkaan pyytäessä tarvittavaa lääkettä on ohjaajan arvioitava lääkkeen ottamisen tarpeellisuutta. Tarvittavien lääkkeiden antamiset merkitään lääkekaapin kansiossa olevaan tarvittavien listaan, jossa tulee näkyä annettavan lääkkeen nimi, vahvuus, määrä (esim. 1tbl), päivämäärä, jäljelle jääneiden lääkkeiden määrä ja kellon aika sekä lääkkeen antaneen ohjaajan nimi ja asukkaan allekirjoitus.

7 Asukkaan informointi ja neuvonta

Lääkäri määrää lääkityksen ja antaa ensisijaisesti tietoa asukkaalle lääkehoitoon liittyvissä kysymyksissä. On tärkeä huomioida asukkaiden sairauden taso sekä kyky vastaanottaa ja käsitellä tietoa. Ohjaaja on usein mukana lääkärikäynneillä tiedonkulun varmistamiseksi. Jatkuva neuvonta ja ohjaus kuuluvat ohjaajan päivittäisiin työtehtäviin. Myös apteekin farmaseutit antavat tietoa ja ohjausta lääkehoidossa.

Mäkikodin ohjaajat vastaavat lääkehoidon toteuttamisesta ja asukkaan ohjauksesta ja pitävät huolen siitä, että lääkärin määräämä lääkehoito toteutuu.

8 Lääkehoidon vaikuttavuuden arviointi

Henkilökunta seuraa ja arvioi päivittäisessä ohjaustyössä lääkityksen vaikuttavuutta ja asukkaan vointia ja tekee niistä kirjauksia. Ohjaajat arvioivat säännöllisesti raportoinnin yhteydessä ja asukkaiden kanssa käydyissä keskusteluissa lääkehoidon toteutumista ja sopivuutta.

9 Dokumentointi ja tiedonkulku

Lääkityksen muutokset kirjataan raporttiin ja sähköiseen lääkekorttiin. Kirjauksen tehnyt huolehtii myös paperikappalekopioiden sovittuihin kansioihin. Kirjauksesta vastaa tiedon muutoksesta vastaanottanut henkilö. Lääkityksen muuttuessa on huomioitava erityisellä tarkkuudella muutokset asukkaan voinnissa raportoiden niistä kirjallisesti.

Asukkaan tarvitessa sairaalahoitoa huolehditaan riittävästä tiedotuksesta voinnista ja lääkityksestä vastaanottavalle taholle. Samoin kotiutumistilanteessa on lähettävältä taholta pyydettävä tarpeellinen määrä lääkkeitä ja ajanmukaiset reseptit riittävän pitkälle ajalle. Mikäli sairaalasta palaavan asukkaan lääkityksessä on jotakin epäselvää, on tilanne tarkastettava puhelimitse lähettävältä taholta.

10 Seurantajärjestelmä

Lääkepoikkeamat kirjataan raporttiohjelmaan sekä poikkeamalomakkeelle. Lääkepoikkeamat käsitellään säännöllisesti. Tarvittavien lääkkeiden antamiset merkitään lääkekaapin kansiossa olevaan tarvittavien listaan, jossa tulee näkyä annettavan lääkkeen nimi, vahvuus, määrä (esim. 1tbl), päivämäärä ja kellon aika, milloin lääke on annettu sekä lääkkeen antaneen ohjaajan ja asukkaan nimi. Kun asukas ottaa lääkkeitä dosetista tai pussista tulee työntekijän aina tarkistaa lääkityksen oikeellisuus. Otetut lääkkeet merkataan lääkekaapissa olevaan seurantalistaan.

JOKAINEN LÄÄKEHOITOJA TOTEUTTAVA TAI SIIHEN OSALLISTUVA KANTAA VASTUUN OMASTA TOIMINNASTAAN.

Lääkehoitosuunnitelman on hyväksynyt lääkeshoidosta vastaava lääkäri.

Helsingissä ____/____ 2018

Allekirjoitus ja nimen selvennys