



Valvira

Sosiaali- ja terveystalanto
lupa- ja valvontavirasto

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja <input checked="" type="checkbox"/> Yksityinen palvelujen tuottaja Palvelujen tuottajan nimi Sofiakylä Oy		<input type="checkbox"/> Kunta Kunnan nimi Nokia
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Kehitysvammaisten henkilöiden tehostettu		Sijaintikunta Nokia
Sijaintikunnan yhteystiedot Nokian kaupunki Kirsi Lempiäinen-Pellinen puh. 050-3958785		
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Sofiakylä Oy		Palvelujen tuottajan Y-tunnus 2344842-2
Toimintayksikön nimi SoffariKlubi		
Toimintayksikön postiosoite Kivimiehenkatu 10a		
Postinumero 37100	Postitoimipaikka Nokia	
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Petri Haapasalo		Puhelin 045-6601650
Postiosoite Kivimiehenkatu 4		
Postinumero 37100	Postitoimipaikka Nokia	
Sähköposti petri.haapasalo@sofiakyla.fi		
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 6.10.2010		Muutosluvan myöntämisen aikajakohta 31.7.2012, 20.4.2015, 25.1.2016, 20.3.2018, 13.12.2019
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta aikajakohta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös aikajakohta 31.7.2012
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä) Vakuutusyhtiö Lähitapiola, jatkuva		

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus TOIMINTA-AJATUS Sofiakylä on tarkoitettu kehitysvammaisille ja erityistä tukea tarvitseville henkilöille. Sofiakylän toiminta-idea on lähtöisin kokonaisvaltaisesta välittämisestä. Välittämisestä asiakkaista, läheisistä, henkilökunnasta sekä yhteistyökumppaneista. Haluamme taata asiakkaidemme hyvän hoidon ja hyvän olon heidän ollessaan meillä tilapäisesti tai pysyvästi. Haluamme kuulla heidän mielipiteensä ja toiveensa sekä jakaa murheensa ja ilonsa kunkin kommunikointikanavan välityksellä. Haluamme antaa yksilöllistä aikaa, kuntoutusta ja yhdessä kartoittaa kunkin hoitotarvetta ja oman elämän rakentumista. Haluamme tukea asiakkaiden perheitä ja läheisiä ja siten helpottaa
--



perheiden arkea. Haluamme kehittää ja kehittyä työyhteisönä ja hyvä työilmapiiri on meille voimavara. Haluamme olla hyvä yhteistyökumppani kunta-asiakkaillemme ja avoimesti kertoa toiminnastamme ja suunnitelmistamme ja yhdessä pohtia parhaita vaihtoehtoja. Haluamme myös olla yhteistyössä koulujen kanssa ja tarjota myös harjoittelumahdollisuuksia alan opiskelijoille. Kannatamme avoimuutta ja yhteistyötä eri tahojen kanssa ja tätä haluamme vielä parantaa toiminnan edetessä.

Toiminta-ajatus SoffariKlubilla:

Ryhmäkoti, Kissankulma (tehostettu palveluasuminen)

Tarkoitettu asukkaille, joiden ohjauksen, emotionaalisen tuen ja fyysisen avun tarve on suuri. Asukkaat osallistuvat omien kykyjensä mukaan asioidensa hoitoon sekä osallistuvat työ- tai päivätoimintaan arkipäivisin oman hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Ryhmäkoti, Melukylä (tehostettu palveluasuminen)

Tarkoitettu asukkaille, joiden ohjauksen, emotionaalisen tuen ja fyysisen avun tarve on suuri. Asukkaat osallistuvat omien kykyjensä mukaan asioidensa hoitoon sekä osallistuvat työ- tai päivätoimintaan arkipäivisin oman hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Työtoiminta ja päivätoimintapiste on SoffariKlubilla:

Työtoiminta

Työtoimintaan kuuluu siivous- ja kiinteistöhuoltoa sekä keittiöryhmä, joka huolehtii päivätoiminnan ruokailujen valmistelusta tilojen ja kattauksen sekä salaattinteon osalta. Iltapäivisin keittiöryhmä valmistaa päivätoiminnan asiakkaille välipalaa. Työtoimintaa ohjaa siihen nimetyt ohjaajat.

Päivätoiminta

Päivätoiminta toteutetaan toimintapajamuotoisesti; SoffariKlubilta löytyy ateljee, kirjasto, musiikkitala, liikuntasali, ulkoliikunta-alue sekä mediapaja (valokuvaus, videointi, digikerho sekä pelit). Kerran viikossa kokoontuu myös luonnon materiaaleihin pohjautuva puupaja. Ryhmäjako toimintoihin tehdään kuunnellen asiakkaan toiveita ja tarpeita. Osalla asiakkaista omat henkilökohtaiset avustajat päivätoiminnassa. Päivätoimintaa vetää päivätoiminnat ohjaajat.

Asiakkaiden omien kykyjen ja toimintavalmiuksien kehittäminen ja ylläpito sekä mielekkäiden elämysten tarjoaminen on yksi henkilökunnan päätavoite.

HoviKodin yhteisesti jaetut arvot ja toimintaperiaatteet

1. Asiakkaan kunnioittaminen

- Eettisyys
- Itsemääräämisoikeus
- Asiakaslähtöisyys
- Tasa-arvo
- Yksilöllisyys

Toiminta on eettisesti oikeaa ja päätökset tehdään asiakkaan tarpeisiin sekä toiveisiin perustuen. Asiakas kohdataan omana yksilönä tapoineen, tottumuksineen ja tarpeineen, asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Itsemääräämisoikeuslaki on tuonut tullessaan säädöksiä, jotka huomioimme päivittäisessä toiminnassa huolehtimalla asianmukaiset kirjaukset sekä päätökset ja ratkaisut. Rajoittamistoimenpidepäätöksiä varten tarvittavat lausunnot tekee asiantuntijatiimi, johon kuuluu psykologi, lääkäri ja sosiaalityöntekijä. Päätökset tekee vastaava hoitaja tai virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä lain vaatimusten mukaisesti.

(Kehitysvammaisten erityishuollosta annettu laki §42) Jokaiselle asukkaalle määritellään itsemääräämiskyky, joka kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja tämä huomioidaan päivittäisissä toimissa.

Kaikkia asiakkaita kohdellaan tasa-arvoisesti asiakkaan yksilöllisyyttä arvostaen.

2. Hyvä palvelu

Tarjoamme laadukasta palvelua, hoitoa, kuntoutusta ja virkistystä. Käytössämme on omaohjaajajärjestelmä ja laadimme asiakkaalle yksilöllisen hoito-, palvelu-, sekä kuntoutusuunnitelman. Noudatamme asiakkaiden hoidossa kuntouttavaa työtettä. Hyvä palvelu perustuu henkilöstön vahvaan ammatillisuuteen. Jokainen työntekijä vastaa omasta työstään ja työnsä tuloksista.

Päivätoiminnan ohjaajat osallistuvat hoito- ja palvelusuunnitelman tekemiseen Sofiakylän asukkaiden osalta.

3. Yhteistyö

- Luotettavuus
- Vastuu
- Tasa-arvo työssä
- Vuorovaikutuskyky
- Joustavuus

Luottamusta rakennetaan avoimella vuorovaikutuksella yrityksen johdon, henkilöstön, asiakkaiden, omaisten, verkoston ja muiden yhteistyökumppaneiden välillä. Mielipiteitä, palautteita ja kehitysehdotuksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja niiden antamiseen kannustetaan. Yrityksen henkilöstö toimii tasa-arvoisena tiiminä ja on aktiivisessa yhteistyössä asiakkaiden, omaisten, kumppaniverkoston ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa.

4. Jatkuva kehitys

- Luovuus
- Uusien asioiden omaksuminen
- Ammatillisuuden kehittäminen
- Työssä oppiminen
- Toisten tukeminen

Toiminnan tavoitteena on asiakkaiden hyvinvointi sekä mahdollisimman korkea asiakastyytyväisyys. Se saavutetaan asiakkaiden tarpeista lähtevällä laadukkaalla hoito- ja kuntoutustyöllä. Panostamme yhdessäoloon, viihtyvyyteen, asiakkaiden kuntoutumisen tukemiseen

ja yhteisön me-hengen luomiseen.

Vuonna 2018 on Sofiakylän omiksi arvoiksi muovautuneet:

- 1. Avoimuus**
- 2. Arvostus**
- 3. Rohkeus**

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Riitta Peltonen, toimitusjohtaja. Hallinnolliset tehtävät sekä henkilöstöhallinta.

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Petri Haapasalo, vastaava hoitaja SoffariKlubi 045-6601650, petri.haapasalo@sofiakyla.fi, henkilöstön lähiesimies, hoitotyön toteutumisen valvonta

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

Sofiakylän johtoryhmä: toimitusjohtaja Riitta Peltonen, vastaava hoitaja Suvi Kulmala, vastaava hoitaja Petri Haapasalo, vastaava hoitaja Anne Kollin-Kankainen

Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa)

Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

Henkilöstö toteuttaa omavalvontaohjelmaa suunnitelman mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelma on osa yksikön HoviTori-toimintakäsikirjaa, johon henkilökunta perehdytetään työsuhteen alussa. HoviTori-toimintakäsikirja on HoviKotien yhteinen, joten jokaisessa yksikössä syntyvät kehitys- ja parannusideat otetaan osaksi yhteistä toimintaa.

Opiskelijat perehdytetään omavalvontasuunnitelman toteuttamiseen kunkin opiskelijan harjoittelujakson tavoitteiden mukaisesti.

Omavalvonta on osa kaikkien työntekijöiden perehdytysuunnitelmaa.

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä)

Kullekin asiakasryhmälle tehdään vuosittain asiakastyytyväisyyskysely, jonka asiakkaat voivat täyttää internetissä sähköisesti tai kirjallisesti. Palautteet kerätään ja tuloksia verrataan sekä edellisen kyselyn tuloksiin, että myös muiden HoviKoti-ryhmän yksiköiden tuloksiin.

Tämän lisäksi he tai heidän omaisensa voivat milloin tahansa antaa palautetta vapaamuotoisesti. Suullista palautetta kerätään säännöllisesti ja suullinen palaute kirjataan kirjalliseen muotoon ja lisätään henkilöstöpalaverissa käsiteltävien asioiden listaan. Palautteisiin on käytössä omat tarkoitusta varten suunnitellut lomakkeet ja yleisluontoinen palaute on mahdollista myös suoraan yrityksen nettisivujen kautta.

Mikäli asiakas tai hänen omaisensa haluaa tehdä toiminnastamme reklamaation, on myös tälle oma lomakkeensa ja prosessinsa. Reklamaatiot, samoin kuin kaikki muukin palaute käsitellään luottamuksellisesti.

Näiden edellä mainittujen kanavien lisäksi kerätään säännöllisesti myös ateriapalautteet, joiden pohjalta tehdään tarvittavat kehitystoimet ruokahuoltoon.

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

Jokainen suullisen palautteen vastaanottanut henkilö huolehtii, että se tulee kirjattua kirjalliseen muotoon sitä varten kehitetyille lomakkeille. Sähköiset palautteet tallentuvat tietokantaan. Palautteen keräämisestä ja analysoinnista vastaa vastaava hoitaja, joka toimii myös laatupäällikkönä.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteet käsitellään kuukausittain johtoryhmässä ja kerran vuodessa pidettävässä johdon katselmuksessa. Tulokset raportoidaan myös hallitukselle. Hallitukselle raportoidaan kuukausittain myös toimintaan liittyvät muut palautteet, joiden pohjalta tehdään tarvittavia toimenpiteitä.

Mahdolliset poikkeamat korjataan välittömästi ja kehittämis ehdotuksiin otetaan kantaa. Reklamaatiolomakkeissa on erityinen sovittu tiedotusosio, joka varmistaa, että palautteen antaja saa tiedon palautteen mahdollisesti aiheuttamista toimenpiteistä. Poikkeamien korjaamiseen ja kehittämis ehdotusten toimeenpanoon määritellään aikataulu ja vastuuhenkilöt. Toteutumista seurataan johtoryhmässä ja henkilöstökokouksissa.

Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi

Asiakaspalautteita kerätään sekä käsitellään saatu palaute. Käydään palautteet läpi henkilökunnan kanssa ja kehitetään toimintaa. Asiakaspalautejärjestelmää kehitetään asiakaspalautteiden tulosten pohjalta ja toimintaa kehitetään sen mukaisesti. Kysymyksiä kehitetään tarpeen ja palautteen ohjaamana.

Asiakaspalautejärjestelmää on kehitetty huomioimaan erityisesti erilaiset palautteen lajit sekä olemme mahdollistaneet erilaiset palautekanavat asiakkaan toimintakyky ja toiveet huomioiden.

Asiakaspalautejärjestelmän toimivuutta tarkastellaan joka vuosi osana HoviKodin johtamisjärjestelmää, sen uudelleensertifiointin yhteydessä.

5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tästä kokonaisuudesta laaditaan toimintayksikön sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta

Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

Riskien hallintaa ylläpidetään yksiköissä jatkuvasti ja siihen kuuluvat riskianalyysit, riskin merkittävyyden arvioinnit sekä ehdotukset riskien pienentämiseksi. Analyysit käsitellään täytettyjen haittatapahtumalomakkeiden pohjalta. Analyysi pitää sisällään myös riskin luokitteluun tarvittavan tiedot, kuten sen todennäköisyyden ja vakavuuden.

Riskien hallinnasta vastaa toimitusjohtaja, talossa toimii työsuojelutoimikunta, johon kuuluu toimitusjohtaja, vastaavat hoitajat, työsuojelupäällikkö sekä työsuojeluvalltuutetut. Koko henkilöstön riskien hallinnan tietoisuutta ylläpidetään vuosittain koulutuksilla. Mahdolliset haittatapahtumat käsitellään henkilöstön kuukausipalaverissa. Riskien hallinnasta ylläpidetään

dokumentaatiota (riskianalyysit, työsuojelutoimikunnan muistiot sekä koulutusrekisteri).

Riskien arviointia tehdään fyysisistä vaaroista, tapaturmavaaroista, ergonomisista vaaroista, kemiallisista ja biologisista vaaroista ja henkisistä vaaroista. Riskien arvioinnissa hyödynnetään sosiaali- ja terveysministeriön lomakkeita. Lomakkeet löytyvät työohjeista kohdasta Turvallisuus. Täytetyt lomakkeet löytyvät Tallenteista. Riskien hallintaa päivitetään vähintään kerran vuodessa. Hallitus ja toimitusjohtaja evaluoivat mm. myös toiminnan kannalta tärkeitä talous-, markkina-, imago- ja henkilöriskejä ja tekevät tarvittavia korvaavia toimenpiteitä tarvittaessa.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus:

Sosiaalihuoltolain 48§ mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

Mahdollisista läheltä piti tilanteista ja poikkeamista täytetään HoviTorilta löytyvä lomake (poikkeamalomake). Tilanteesta kirjataan kuvaus sekä suunnitelma samantapaisen tilanteen estämiselle tulevaisuudessa. Kirjaajana ja mukana prosessissa on aina tilanteessa mukana ollut henkilö. Lomakkeet korjausehdotuksineen käsitellään johtoryhmän kokouksessa ja kuukausittain pidettävissä henkilöstökokouksissa sekä hallituksen kokouksessa sille varatulla paikalla.

Mikäli tilanne edellyttää tiedottamista ulkopuolisille, se tehdään viipymättä. Myös prosessikuvaus ja ohjeet tiedottamiseen löytyy HoviTorilta (ISO9001:2015 laatusertifioitu).

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Johtoryhmä määrittelee tarvittavat korjaavat toimenpiteet, toimenpiteiden aikataulun ja vastuuhenkilön. Ratkaisut voivat sisältää esim. toimintatapamuutoksia, koulutusta, tiedottamista tai uusien välineiden tai tarvikkeiden hankkimista. Korjausten seuranta tapahtuu johtoryhmässä.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle henkilöstöpalaverissa.

Yhteistyökumppaneille, kuten kunnille tiedotetaan aina tarpeen mukaan asiasta joko sähköpostilla tai kirjeitse. Tilanteesta riippuen omaisille voidaan tiedottaa asiasta myös puhelimitse.

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1571326

6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksista ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset)

Hallintohenkilökunta: 0,5

Hoito, kasvatusta ja kuntoutushenkilöt (palveluasuminen): 14 (mikäli kaikki asiakaspaikat täynnä)

Hoito, kasvatusta ja kuntoutushenkilöt: (klubitoiminta): 6,5 (mikäli kaikki asiakaspaikat täynnä)

Tuki- ja muissa tehtävissä toimiva henkilökunta: 0,3

Kaikilta työntekijöiltä on pyydetty nähtäväksi rikosrekisteriote

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.)

Henkilöstön rekrytoinnissa huomioidaan henkilöstömitoitus. Henkilöstötarve määritellään johtoryhmän kokouksissa. Rekrytoinnin tultua ajankohtaiseksi laitetaan työpaikka hakemus työministeriön verkkosivuille www.mol.fi ja tarvittaessa lehteen. Joissakin tapauksissa voidaan rekrytointi suorittaa ilman työpaikkailmoitusta sopivan henkilön ollessa kyseessä. Joissain tapauksissa käytetään myös rekrytointifirma Deal Henkilöstöratkaisut Oy:tä.

Työpaikkailmoituksessa ilmoitetaan haettavat paikat tehtävänimikkeittäin, esim. 2 sairaanhoitajaa, 3 lähihoitajaa yms.

Hakuajan päätyttyä hakemukset käydään läpi ja haastatteluun kutsuttavat valitaan johtoryhmän kokouksessa. Haastattelun jälkeen päätetään ketkä hakijat valitaan ja ehdotetut työntekijäkandidaatit käydään läpi johtoryhmän kokouksessa (nimi, koulutus, haettava tehtävä, suunniteltu aloituspäivä, työsuhteen muoto (vakituinen/sijainen), palkka, muut mahdolliset edut). Palkoissa noudatetaan yksityisen sosiaalipalvelualan TES:n G-palkkataulukkoa. Johtoryhmän hyväksynnän jälkeen hakijoille ilmoitetaan valinnasta kirjallisesti.

Työsopimukset laaditaan yhteiselle työsopimus pohjalle ja työsuhteissa noudatetaan yksityisen sosiaalialan työehtosopimusta. Ennen työsopimuksen allekirjoittamista jo haastattelussa tarkistetaan, että hakijan koulutus ja työkokemus on riittävä. Todistukset koulutuksesta ja työkokemuksesta tarkastetaan ennen työsopimuksen allekirjoittamista. Kaikkiin terveydenhuollon tehtäviin valittavilta vaaditaan todistus rekisteröimisestä Terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin. Sosiaalialan koulutuksen saaneilta henkilöiltä tarkastetaan koulutodistukset. Menettelyä käytetään myös sijaisten ja osa-aikaisen kohdalla. Yksiköllä on vakituisista sijaisista koostuva sijaisrinki.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)

Perehdytyksellä ja koulutuksella varmistetaan, että yrityksen koko henkilökunta on tietoinen työhönsä liittyvistä tavoitteista, vastuista, odotuksista ja laatuvaatimuksista. Jokainen henkilökuntaan kuuluva vastaa omalta osaltaan toimintajärjestelmän noudattamisesta. Laatukoulutus on osa yrityksen yleistä jatkuvaa koulutusta.

Uuden työntekijän vastuulla on perehtyä yrityksen toimintaperiaatteisiin ja sääntöihin. Lisäksi tilapäishoidon henkilökunnan joukossa on aina vakituista Sofiakylän henkilökuntaa. Näin varmistetaan, että joukossa on henkilöitä, jotka ovat syvästi perehtyneitä Sofiakylän toimintatapoihin sekä asiakkaisiin.

Jokaisen työntekijän velvollisuutena on perehtyä yrityksen toimintatapaan ja asiakaspalvelun pelisääntöihin huolellisesti. Jokaiselle uudelle työntekijälle määritellään perehtymisessä avustava työntekijä, joka opastaa uutta työntekijää. Perehtymisessä käytetään varta vasten kehitettyä tarkistuslistaa. Tarkistuslistaan on merkitty asiat, jotka käydään läpi kunkin uuden työntekijän kanssa. Perehtymisjakson jälkeen sekä uusi työntekijä ja perehtymisen avustaja/t allekirjoittavat listan. Lista tallennetaan arkistointiohjeen mukaisesti. Yksikössä harjoittelussa oleville opiskelijoille järjestetään myös perehdytystä.

Mikäli työntekijä on ollut pitkään poissa työstä esimerkiksi hoitovapaalla, järjestetään hänelle myös perehdytys. Uusiin tehtäviin ja toimenkuviin siirryttäessä vanha työntekijä perehdyttää seuraajansa.

Lääkehoitoa toteuttavalta henkilökunnalta otetaan lääkkeiden annosteluun ja jakoon liittyvät näytöt lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Jokaiselta lääkehoitoon osallistuvalla vaaditaan voimassa oleva Love-todistus. Näyttöjen jälkeen todistukseen haetaan allekirjoitukset Nokian kaupungin ylilääkäriltä. Lääkevastaavana Soffariklubilla toimii Petri Haapasalo

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut) (suositellaan laadittavaksi henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma)

Yksikössä laaditaan vuosittain toimintasuunnitelmaan sisältyvä henkilöstösuunnitelma.

Suunnitelman laatimisessa käytetään hyväksi henkilökunnalle tehtyjen varta vasten suunnitellun HoviKompassi-kehityskeskustelujen tuloksia sekä aiemmin kerättyä palautetta. Koulutukset suunnitellaan kehityskeskustelujen sekä mahdollisten uusien viranomaisvaatimusten pohjalta.

Työhyvinvointia edistetään varta vasten järjestetyillä TYHY-tilaisuuksilla, joita on vuodessa useampia. Työnantaja järjestää lisäksi mm. Zumbaa, johon henkilökunta voi halutessaan osallistua ilman erillistä korvausta. Säännölliset henkilökuntapalaverit ovat tärkeä väylä sekä palautteen keräämiseen, että keskustelun käymiseen siitä, miten työn painopisteitä pitäisi suunnata.

Johdon jatkokoulutus tapahtuu ulkopuolisissa koulutusorganisaatioissa ja käytämmekin paljon esim. oppisopimuskoulutuksia johdolle. Johto osallistuu myös kolme kertaa vuodessa pidettäviin koulutustilaisuuksiin, joissa HoviKoti-ryhmän johto kerääntyy vaihtamaan ajatuksia sekä kehitysideoita keskenään.

Sairaspoissaolojen seuranta tehdään työvuorosuunnitteluohjelman Työvuorovelhon kautta. Myös työterveyshuolto seuraa sairaspöissaoloja aktiivisesti ja ehdottaa tarvittaessa toimenpiteitä työhyvinvoinnin kehittämiseen. Käyttöön on otettu myös laajat työterveyspalvelut Pihlajalinnalta, sekä henkilökunta on tapaturmavakuutettu myös vapaa-ajallaan Sofiakylän toimesta.

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma laaditaan vuosittain osana toimintasuunnitelmaa.

Kehittämissuunnitelma sisältää esim. koulutukset (vähintään kolme päivää per henkilö per vuosi), työhyvinvointia seurataan sekä kehityskeskustelujen, muiden henkilökunnan kanssa käytävien keskustelujen sekä puolivuositain järjestettävän tyytyväisyyskyselyn avulla.

Akuutit henkilöstöasiat hoidetaan viiveettä ja vahvuutenamme onkin johdon läsnäolo. Saamme siitä erityisen paljon positiivista palautetta, kun päätöksenteko on lähellä.

7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Tilojen käytön periaatteissa kuvataan mm. asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: mm. miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin, miten huolehditaan asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen tms.

Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.)

Jokaisella asuinryhmän asiakkaalla on käytössään esteetön 25 m2 oma huone, invamitoitettu WC ja suihkutila.

Kissankulman ja Melukylän ryhmäkodissa asiakkaat saavat omaistensa kanssa, tai henkilökunnan avustuksella kalustaa huoneensa mieleisekseen.

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygienia-tilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)

Kissankulmassa on yhteiskäytössä oleva oma oleskelutila sekä erillinen keittiö sekä tv-huone.

Melukylässä on yhteiskäytössä oleva oma oleskelutila sekä erillinen keittiö.

SoffariKlubin asuinryhmäkotien lisäksi talosta löytyy:

ateljee, jossa harrastetaan kädentaitoja,

mediapaja, jossa käytössä digilaitteet mm. valokuvausta ja videointia ja niiden käsittelyä varten, musiikkihuone,

liikuntasali,

sauna- ja pesutilat,

yhteiskeittiö sekä

ulkoliikuntatilat, joista löytyy ulkoliikuntaan soveltuvia välineitä.

Yhteiset tilat on suunniteltu yhteisöllisestä näkökulmasta ja niissä kulku on täysin esteetöntä.

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta

Kaikki tilat ovat esteettömiä ja näin käytettävissä asiakkaan fyysisistä rajoituksista huolimatta.

Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa tiloissa tapahtuvan toiminnan sisältöön demokraattisesti.

Yhteisiä kohtaamispaikkoja on luotu mm. liikuntasaliin

Yhteisöllisiä tilaisuuksia järjestetään Sofiakylässä säännöllisesti, näistä esimerkkeinä mm.

Sofianpäivät, joulujuhlat, muotinäytökset, Itsenäisyyspäivän vastaanotot, Halloween, omaistenpäivä, jne.

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteistä

Yksikössä on laadittu siivoussuunnitelma, joka sisältää tehtäväluettelot sekä päivittäin, viikoittain että harvemmin tehtävistä siivouksista. Siivoussuunnitelmaan on kirjattu täsmällisesti myös

käytettävät työvälineet ja pesuaineet sekä luetteloitu pinnat, jotka siivoussuunnitelman mukaan käsitellään. Siivouksesta vastaa laitoshuoltaja yleisten tilojen osalta ja muuten koko henkilökunta yhdessä asiakkaiden kanssa, siivous hoidetaan osana asiakkaiden kuntouttavaa työtoimintaa.

Kuntouttavan työtoiminnasta vastaa ohjaaja.

Jätehuollosta vastaa Pirkanmaan jätehuolto. Jäteasiat tyhjenetään kerran viikossa. Jätteet lajitellaan seuraavasti: biojäte, sekajäte, kartonki, paperi, lasi. Sofiantähden kanssa käytössä yhteiset molokit, joiden tyhjennysväliä on lisätty tarpeen mukaan.

Pyykkihuollosta vastaa oma henkilökunta yhdessä asiakkaiden kanssa. Pyykkihuolto hoidetaan osana asiakkaiden kuntouttavaa työtoimintaa samoin kuin aiemminkin. Kuntouttavasta työtoiminnasta vastaa ohjaaja. Pyykkihuolto toteutetaan omissa varta vasten suunnitelluissa tiloissa.

Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamisenmenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.)

Kaikki kiinteistömme ovat uusia ja tarkoitusta varten suunniteltuja ja rakennettuja. Niissä on koneellinen ilmanvaihto ja lämmön talteenotto.

Sisäilman laatua ja mahdollisia kosteushaittoja tarkkaillaan päivittäin hoitohenkilökunnan puolelta. Mikäli hoitohenkilökunta havaitsee poikkeamia, niistä tehdään ilmoitus kiinteistön hoitajalle. Kiinteistöhoitaja tekee kuukausittain mittaukset, joista raportit toimitetaan EQ:lle (rakennuttaja). Mahdollisissa vakavissa ongelmissa otetaan yhteyttä myös

terveydensuojeluviranomaisiin.

Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

SoffariKlubilla on käytössä kuumemittari, verenpainemittari, happisaturaation mittari, peseytymisen apuvälineitä ja nosturi. Tarkemmat tiedot laitteista on kirjattu kone- ja laiteluetteloon.

Yksikössä on käytössä perusterveydenhuollon tarvikkeita kuten haavanhoitotarvikkeet sekä käsikauppalääkkeet. Niitä säilytetään kaksoislukituksen takana, jolloin asiakkailta ei ole pääsyä niihin.

Laitevastaavana toimii Petri Haapasalo

Vastuuhenkilön yhteystiedot

Lääkehoidon ja terveydenhuollon osalta sairaanhoitaja Petri Haapasalo

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, veren sokerin ja verenpaineen mittarit tms. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Linkki Valviran määräykseen: http://www.valvira.fi/files/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

Toimitilojen käytön kehittämisen pohjana käytetään arkkitehdin tilasuunnitelmaa.

Piha-aluetta hyödynnetään laajalti ja alue tarjoaa myös paljon virikkeitä.

Laitteita ja tarvikkeita hankitaan tarpeen mukaan. Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma sisältyy toimintasuunnitelmaan.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi laaditaan toimintasuunnitelma, jossa käsitellään välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuden liittyviä riskejä

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

Riitta Peltonen, 050-4872282

Petri Haapasalo 045-6601650 (vastaa myös laiteturvallisuudesta)

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava)

Sofiakylä näkee asiakasturvallisuuden syntyvän järjestelmällisestä ja hyvin organisoidusta operatiivisesta toiminnasta, johon on sisäänrakennettu palautekanavat, riskien säännöllinen arviointi sekä työkalut henkilökunnan perehtymiseen sekä motivointiin. Osoituksena Sofiakylän järjestelmällisestä operatiivisesta toiminnasta on sen saama ISO9001-sertifikaatti Inspectan auditoimana. Kuten on ilmeistä, ISO9001-sertifointi jo itsessään huomioi ja mittaa useita

asiakasturvallisuuteen liittyviä toimintoja ja osaltaan pitää huolta siitä, että Sofiakylän toiminnan laatu on sekä korkea, että tasainen. Tasainen laatu varmistaa sen, että poikkeamia ei synny.

Sovittujen turvallisuustekijöiden havainnointi ja dokumentointi:

- turvallinen ja esteetön ympäristö varmistaa sen, että asiakkaiden törmäys ja kaatumisvaara on huomioitu. Näihin ratkaisuihin liittyvät lattiamateriaalit, jotka ovat tarkoitusta varten karhennettuja, avainlätkällä totettu kulunvalvonta, jonka avulla oikeudet liikkumiseen kiinteistössä voidaan antaa tarvittaessa kullekin ovelle erikseen. Väliovien automaattioivissa on tunnistimet, jotka pysäyttävät oven sulkeutumisen, mikäli asiakas on lähellä. Piha-alueella on aidattu alueita itsenäisempää ulkoilua varten.

- ammattitaitoinen henkilökunta ja vahva turvallisuuskulttuuri yhdistettynä kattaviin perehdytysohjeisiin varmistaa sen, että asiakkaiden turvallisuudesta pidetään huolta ja mahdollisista läheltä piti -tilanteista pidetään kirjaa, jotta voimme niistä oppia.

- lääkehoito toteutettuna Sofiakylän lääkehoitosuunnitelman mukaisesti, jonka pohjalla on HoviKoti-ryhmän yli kolmenkymmenen vuoden kokemus sekä kahdeksan vuoden toiminta. Mahdolliset lääkepoikkeamat dokumentoidaan, käsitellään johtoryhmässä ja raportoidaan myös hallitukselle kuukausittain.

Tilojen suunnittelun ja tilaratkaisujen osalta on tehty useita materiaali- ja suunnitteluvalintoja, joilla on huomioitu kehitysvammaisten palvelutoiminnan erityispiirteet.

On tärkeää myös huomioida, että toimintakäsikirjamme pohjautuu yli 30 vuoden aikana kertyneeseen kokemukseen, joka ilmenee arjessa asiakkaiden turvallisuutta parantavina käytäntöinä. Toimintakäsikirja on käytössä jokaisessa HoviKoti-ryhmään kuuluvassa yksikössä, joten jokainen yksikkö saa oppia kaikissa yksiköissä tapahtuneista tilanteista.

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

Yksiköissä käytössä TruePortal kulunvalvonta, laitteiden pääkäyttäjänä toimii vastaava hoitaja ja laitteiden toimivuutta seurataan hallintajärjestelmän kautta.

Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytyslaitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.)

Asiakkaiden käytössä inva-wc kutsupainike, joka on viimeksi testattu yksikön käyttöönoton yhteydessä. Painikkeita WC-tilassa on useampia (sekä katosta narulla vedettäviä tilanteessa, jossa asiakas tarvitsee apua, että lattianrajassa olevat painikkeet tilanteeseen, jossa asiakas on kaatunut lattialle).

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palvelutarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon

Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 5 §:ssä säädetään, että palvelujen on perustuttava sopimukseen tai kunnan tekemään hallintopäätökseen sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (Asiakaslaki) 7 §:n mukaisesti laadittuun palvelu-, hoito-, huolto- tai kuntoutussuunnitelmaan. Yksityisten asiakkaiden kanssa laaditaan sopimus palvelujen tuottamisesta. Kunnan asiakkaiden hoito perustuu kunnan tekemään hallintopäätökseen ja kunnan ja hoivakodin keskenään tekemään sopimukseen. Kunta määrittelee yleensä asiakkaan palvelutarpeen.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus yrityksen toimitusjohtajalle. Kunnan ostamissa palveluissa asiakas tekee muistutuksen kunnan viranomaiselle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Valviran antamassa ohjeessa 8:2010 on tarkempaa tietoa muistutuksen käsittelystä.

Asiakkaan ollessa tyytymätön saamaansa palveluun, asiakas ohjataan selvittämään tilannetta asiaa hoitaneiden henkilöiden tai heidän esimiehensä kanssa heti kun ongelma on ilmennyt. Jos asia ei löydetä ratkaisua, henkilökunta on velvollinen auttamaan asiakasta muistutuksen tekemisessä ja/tai yhteydenotossa sosiaaliaasiamieheen.

Asiakasta pyydetään tekemään muistutus kirjallisesti käyttämällä reklamaatiolomaketta. Muistutukseen vastataan viipymättä viimeistään 14 arkipäivän kuluessa. Vastauksessa esitetään ratkaisu perusteluineen. Toimitusjohtaja vastaa siitä, että muistutukset käsitellään huolellisesti, objektiivisesti ja asianmukaisesti. Muistutukset käydään läpi myös henkilökunnan kanssa henkilökunnan kokouksissa. Muistutuksia ja niiden käsittelyn yhteydessä syntyviä asiakirjoja on säilytettävä ja niitä on käsiteltävä asiakastietojen käsittelylle asetettujen vaatimusten mukaisesti.

Sosiaaliasiamiehen tiedot ovat esillä joka ryhmäkodin ilmoitustaululla.

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Asiakkaalla ja hänen omaisellaan on mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen. Asiakkaan tai hänen omaisensa kanssa sovitaan tutustumiskäynnin ajankohdasta. Asiakas saapuu sovittuna ajankohtana ja hänelle esitellään hoivakodin hoidon periaatteet, tilat ja henkilökunta.

Joissain tilanteissa käymme myös tutustumassa asiakkaaseen hänen aiemmassa kodissaan. Pyrimme myös tällöin kertomaan hänelle ja hänen omaiselleen itsestämme ja toiminnastamme.

Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.

Asiakasta/yhteyshenkilöä informoidaan sopimusmuutoksista kirjallisesti ja palavereissa. Tämän lisäksi yleistä tietoa mahdollisista muutoksista kerrotaan omaisten illoissa.

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intimitteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)

Asiakkaan hoidossa otetaan huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja kunnioitetaan hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaan kuulemisesta ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä säädetään hallintolaissa. (30.12.2003/1361)

Asiakkaan tahdosta riippumattomista toimenpiteistä sekä asiakkaan hoitoon tai huoltoon liittyvissä pakotteissa ja rajoituksissa sekä niitä koskevasta päätöksentekomenettelyssä noudatetaan

HoviKodin ohjeistusta suojatoimenpiteiden käytöstä.

Asiakastietoja käsitellään luottamuksellisesti ja tietojen siirtoon pyydetään asiakkaan kirjallinen lupa. Asiakkaan valokuvaamisesta pyydetään erillinen, kirjallinen lupa.

Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista

Yrityksellä on vastuuvakuutus joka kattaa osittain asiakkaan omaisuuden, joka on yksikön hallussa tai käytössä. Tällaista omaisuutta on esimerkiksi asiakkaan lääkkeet, asiakkaan pyykissä olevat vaatteet ja asiakkaan muu omaisuus joka on yksiköllä säilytyksessä tai tilapäisesti käytössä. Myös asiakkaan terveystiedot ovat asiakkaan omaisuutta.

Mikäli asiakkaan omaisuus jostain syystä vaurioituu tai rikkoutuu asiakkaalle ilmoitetaan asiasta välittömästi ja vakuutusyhtiötä varten täytetään korvauslomake. Asiakkaalle korvataan vahinko mahdollisimman pian.

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

Jatkuvalla koulutuksella, keskustelulla, ennakoinnilla sekä asiakastuntemuksen lisäämisellä: omahoitajaparit, jolloin hoitosuhde on jatkuva ja luottamuksellinen. Kun asiakas on tyytyväinen kanssamme, on pakotteiden tarve myös vähäisempi.

Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus-toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat) Suositellaan laadittavaksi menettelytapaohjeet

Rajoitteiden ja pakotteiden käytöstä on laadittu ohje perustuen voimassa oleviin lakeihin ja asetuksiin sekä aluehallintoviraston ohjeisiin.

Rajoitteiden ja pakotteiden käyttöön tulee olla perusteet. Kaikissa rajoitteiden ja pakotteiden käytössä on mietittävä vaihtoehtoiset toimintatavat ja rajoitteiden ja pakotteiden käyttö pitää kestää vain sen aikaa kun se on välttämätöntä.

Liikkumista rajoittavien turvavälineiden käytöstä on tehtävä yksilöity asianmukainen päätös, joka perustuu potilaan turvallisuuden takaamiseen väliaikaisessa tilanteessa, esimerkiksi aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kohdalla. Tällaisesta hoitopäätöksistä vastaa potilasta hoitava lääkäri. Liikkumista rajoittavia toimenpiteitä koskeva hoitopäätös on perusteltava asukkaalle ja/tai hänen omaiselleen ja se voidaan ottaa esille asukaskohtaisessa hoito- ja palvelusuunnitelmaa koskevassa neuvottelussa.

Suojatoimenpiteeseen tarvitaan aina asiakaskohtainen lääkärin myöntämä lupa. Suojatoimenpiteen käytön jälkeen on arvioitava, mikä tilanteeseen johti ja kuinka näitä pyritään jatkossa välttämään. Suojatoimenpiteen perusteita tulee arvioida tarkoin, samoin vaihtoehtoisia toimintamalleja. Hoivakodissa mahdollisesti käytettäviä suojatoimenpiteitä ovat:

Fyysisen vapauden rajoittaminen suojatoimenpitein

- fyysinen ohjaaminen/siirtäminen tahdosta riippumatta
- kiinni pitäminen
- apuvälineiden kuten ulkoiluun tarkoitettujen vyön käyttö
- liikkumisvapauden rajoittaminen

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen suojatoimenpitein

- välttämätön hoitotoimenpide, lääkkeen antaminen

- omaisuuden haltuunotto
- omaisuuden tarkastaminen (esim. tulentekovälineet)

Suojatoimenpiteestä tehdään aina kirjaukset asiakkaan tietoihin Domacare-asiakasjärjestelmään.

Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

Jokainen työntekijä sitoutuu HoviKodin yhteiseen Eettiseen säännöstöön, joka on jokaisen työ sopimuksen liitteenä. Jo siinä on kuvattu menettelytavat asiakkaiden hyvään hoitoon liittyen sekä toiminta mahdollisen huonon kohtelun osalta.

Asiakkaan kaltoinkohtelusta on myös laadittu erillinen työhohje HOIT0024. Mikäli asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, asiaan puututaan välittömästi ja asiakkaan kanssa keskustellaan asiasta. Keskustelun perusteella tehdään tarvittaessa konkreettinen suunnitelma toimenpiteistä kaltoinkohtelun lopettamiseksi ja ehkäisyksi.

Mikäli asiatonta kohtelua tulee henkilöstön osalta asiakkaalla on oikeus ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen sekä tehdä asiasta muistutus.

Asiakas voi myös jättää palautteen nimettömänä halutessaan käyttämällä esim. nettisivuiltamme löytyvää palautelomaketta.

Mikäli kaltoinkohtelua esiintyy omaisten osalta, järjestetään välittömästi hoitokokous, jossa asiaa käsitellään. Jos kaltoin kohtelua havaitaan, kirjataan siitä tiedot Domacareen. Mahdollisissa törkeissä tapauksissa harkitaan asiasta ilmoittamisesta poliisille.

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)

Asiakkuus voi päättyä asiakkaan siirtyessä toiseen päivätoimintaan tai muuttaessa asuinkuntaa. Asiakassuhteen päättymisestä on laadittu HoviTori-toimintajärjestelmään erillinen prosessikuvaus.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan

Riitta Peltonen p. 050-4872282

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot

Laura Helovuo p. 040-8004186

Taija Mehtonen p. 040-8004187

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

Muistutukset käydään läpi johtoryhmän kokouksissa ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle henkilöstöpalaverissa. Asiakkaalle annetaan vastine 14 arkipäivän kuluessa.

Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa

Kuntien kanssa on tehty ostopalvelusopimukset. Palveluntuottaja ja kunta käyvät vähintään kerran vuodessa asiakkaiden tilanteen läpi sekä tarvittaessa useammin. Kunta suorittaa seurantaa.

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Kuluttajariitalautakunnasta annetun lain (8/2007) mukaisesti suoraan asiakkaalle myytävien palvelujen osalta sopimukseen ja palveluun liittyvät erimielisyydet käsitellään kuluttajariita-asiana, josta on annettava asiakkaalle tietoa sopimuksen tekemisen yhteydessä.

Tällä hetkellä Sofiakylässä ei myydä kuluttajasuojan alaisia palveluja.

Asiakaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Jatkuva seuranta asiakkaiden oikeuksien toteutumisesta (hoito- ja palvelusuunnitelman tekoon osallistuminen vuosittain tai tarvittaessa tilanteen olennaisesti muuttuessa). Tämä koskee Sofiakylässä vakituisesti asuvia henkilöitä.

Asukkaat antavat myös kehitysideoita toimintamme edelleenkehittämiseksi.

10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta: <http://www.valvira.fi/>

Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta

Vakituisille Sofiakylän ryhmäkotien asukkaille tehdään yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, johon myös päivätoiminnan ohjaajat osallistuvat. Yksilöllisten toimien lisäksi järjestämme paljon yhteisiä toimintoja, kuten leirejä, retkiä ja tapahtumia, joihin asukkaat voivat halutessaan osallistua. Toiminta on suunniteltu siten, että se tukee asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia.

Yksikkö järjestää päivä/työtoimintaa sekä mahdollistaa harrastuksissa käynnin sekä osallistumisen sosiaalisiin tapahtumiin talon ulkopuolella itse järjestettävien tilaisuuksien ja tapahtumien lisäksi.

Talon ulkopuolelta käyvien asiakkaiden kohdalla heidän tarpeistaan ja toiveistaan sekä suunnitelmistaan vastaa heidän kotikuntansa. Kutsuttaessa osallistumme myös heidän palavereihinsa.

Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)

Valmistamme ruuat omassa keittiössämme, joten meidän on mahdollista huomioida hyvinkin yksilölliset tarpeet ja asiakkaiden toiveet.

Asiakkaiden ravitsemuksen toteuttamisessa noudatetaan valtakunnallisia iänmukaisia ravitsemussuosituksia ja/tai ravitsemusterapeutin ohjeita sekä päivätoiminnassa että palveluasumisessa. Ruokavälin pituus on enintään 11 tuntia ja asiakkailla on mahdollisuus saada aterioiden ja välipalojen lisäksi pyydettyä välipaloja.

Asiakaan hyvinvointia seurataan säännöllisesti ja kirjataan Domacare-asiakaskirjausjärjestelmään.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset/>

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

Ärnfors-Kivimäki Maj-Britt
keittio@sofiakyla.fi

Kuvaus päivittäinen toiminnan järjestämisestä (lasten koulunkäynnin tukeminen, erityisopetuksen turvaaminen lapsen kouluasioista vastaavan henkilön nimeäminen (lastensuojelulaki) asiakkaiden ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.)

Asiakkaille järjestetään asiakkaan toimintakykyä vastaavaa päivä- ja viriketoimintaa hyvin monipuolisesti asiakkaiden toimintakyvyt huomioiden. Ryhmät pyritään järjestämään mahdollisimman homogeenisiksi, joka on mahdollista pienen ryhmäkoon ansiosta.

Liikuntamahdollisuudet sekä sisätiloissamme että lähiympäristössä ovat hyvät.

THL:n liikuntasuosituksot eri-ikäisille:

http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen

Kaikilla vakihenkilöstöön kuuluvalla henkilökunnalla on hygieniapassi. Henkilökunta on ohjeistettu käsihygienian noudattamiseen.

Epidemiatilanteissa noudatetaan terveysturvallisuuden määräyksiä.

Henkilökunta noudattaa HoviKodin hygienia- ja infektio tautien ehkäisy -ohjeistusta.

Sofiakylässä toimii myös omat hygieniayhdyshenkilöt, joilta saa tarvittaessa toimintaohjeita.

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

Toimintaa tarkkaillaan ja arvioidaan asiakaslähtöisesti. Asiakastyötä tuetaan päivä- ja viikko-ohjelmin. Asiakkaan toimintakykyä seurataan ja toimintaa muutetaan ja kehitetään sen mukaisesti esim. asiakkaan kunto ja oma mielipide huomioiden.

Palautekanavat toimivat tärkeänä lähtötilanteen osoittajana, jonka pohjalta kehitystoimintaa tehdään järjestelmällisesti asiakkaan tarpeiden näkökulmasta. Yhteisöllisyys mahdollistuu monipuolisen yhdessä tekemisen kautta, johon jokainen voi oman toimintakykynsä mukaan osallistua.

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön/palvelun asiakkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa (terveyden edistäminen, terveystarkastukset, seulontatutkimukset, terveydentilan seurantaan liittyvät tutkimukset, tarkastukset, kontrollit, jne.)

Vakituisten asiakkaiden terveydenhuoltoon liittyvät asiat hoitaa oman ryhmäkodin henkilökunta.

Asiakkaiden terveydentilaa arvioidaan ja kirjataan päivittäin Domacare-asiakaskirjausjärjestelmään. Mikäli terveydentilasta nousee huoli ollaan yhteydessä asiakasta hoitavaan tahoon ja toimitaan saatujen ohjeiden mukaisesti.

Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä tahoo vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa

Asiakkaan kotikunta vastaa sairaudenhoidosta sekä lääkäripalveluista, mikäli kotikunta ei ole tehnyt maksusitoumusta yksikön sijaintikunnan palveluihin. Asiakkaan perusterveydenhuollon palvelut voidaan tarvittaessa siirtää asuinkuntaan.

<p>Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi Asiakas ohjataan yksikön sijaintikunnan terveyskeskuksen ensiapuun tai tarvittaessa tilataan asiakkaalle ambulanssi ensiapuun kuljetusta varten. Jatkohoidosta vastaa ensiavun lääkäri.</p>
<p>Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrinen hoito, jne.)</p> <p>Erikoissairaanhoidon käytännön järjestelyt hoidetaan tarvittaessa ryhmäkotien henkilökunnan toimesta vakituisten asiakkaiden osalta.</p>
<p>Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta (Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)</p> <p>Sofiakylän lääkehoitosuunnitelmat on laadittu ja niitä päivitetään vähintään vuosittain. Lääkehoidosta vastaa vastaava hoitaja sekä sairaanhoitaja. Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla annetut lääkkeet sekä mahdolliset lääkepoikkeamat.</p>
<p>Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot</p> <p>Petri Haapasalo 045-6601 650</p>
<p>Potilasasiamiehen yhteystiedot</p> <p>Elina Koivuoja 050-3958 786 elina.koivuoja@nokiankaupunki.fi</p>
<p>Terveystieteiden ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma</p> <p>Päivätoiminnassa arvioidaan asiakkaiden hyvinvointia ja huolen herätessä ollaan yhteydessä ryhmäkotiin tai talon ulkopuolisten asiakkaiden kohdalla kotiin.</p>

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

<p>Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta</p> <p>Paperiasiakirjat: Arkistossa ja toimintayksikössä on kulunvalvonta ja ovien lukitus. Asiakirjat säilytetään valvotuissa tiloissa ja /tai lukittavissa kaapeissa.</p> <p>Domacare asiakastietojärjestelmä: Rekisteriin tallennetut tiedot on suojattu tietoturvallisesti niin, että niitä pääsee katsomaan vain siihen oikeutettu työntekijä. Tietojärjestelmien käyttöä valvotaan ja järjestelmiin pääsee vain käyttäjätunnuksella ja salasalla. Järjestelmä on varmuuskopioitu ja yhteys on salattu (https). Hovi Group Oy vastaa tietojärjestelmän hankinnasta ja toimii järjestelmän pääkäyttäjänä. Invian Oy vastaa järjestelmän ylläpidosta.</p> <p>Salassapito: Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan salassapitosäännöksiä allekirjoittaessaan</p>
--

<p>työsopimuksensa.</p>
<p>Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf</p>
<p>Tietosuojavastaavan yhteystiedot Riitta Peltonen, 050-4872282</p>
<p>Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet www.tietosuoja.fi</p> <p>Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kggfj8w.pdf ja http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf</p> <p>Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf)</p> <p>Henkilökunta perehdytetään tietosuoja-asioihin heti työsuhteen alkaessa.</p>
<p>Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.</p> <p>Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf ja http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf</p> <p>Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla http://www.tietosuoja.fi/1582.htm : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä</p>
<p>Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)</p> <p>Asiakirjojen arkistoinnissa noudatetaan Sofiakylän kirjallista arkistointiohjetta. Asiakkaiden asiakirjat lähetetään pääsääntöisesti asiakkaan kotikuntaan. Mikäli tämä ei ole mahdollista, asiakirjoja säilytetään lain vaatima aika, jonka jälkeen asiakirjat hävitetään joko polttamalla tai silppurilla. Pysyvästi säilytettävät asiakirjat toimitetaan asiakas suhteen päätyttyä asiakkaan kotikuntaan.</p>
<p>Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa</p> <p>Tiedonkulku järjestetään kirjallisesti sähköpostitse tai kirjein sekä säännöllisin palaverin tarvittavien toimijoiden kesken. Akuuteissa tapauksissa hoidetaan tiedonkulkua myös puhelimitse. Asiakastietojen siirtämiseen pyydetään asiakkailta kirjallinen sopimus.</p>
<p>Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma</p> <p>Jatkossa hyödynnämme Domacaren kaikkia ominaisuuksia keskittäen asiakastietojen kirjaamiset kaikilta osin asiakasjärjestelmään.</p>

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

Sopimusten toteutumista seurataan säännöllisesti ja toimittajalle annetaan välittömästi palautetta mikäli siihen on tarvetta.

Tavaroita tilattaessa tilaukset tehdään yleensä kirjallisesti, ja yksikkö tarkastaa tavaroiden saavuttua toimituslistan ja reklamoit tarvittaessa. Toimituslistat säilytetään kansiossa.

Ostotoiminnasta vastaa toimitusjohtaja joka myös hyväksyy toimitukset. Suuremmat hankinnat käsitellään johtoryhmän kokouksessa. Toimituslistaan laitetaan allekirjoitukset ja päiväys ja kunkin tuotteen kohdalle laitetaan merkintä, että tavara on vastaanotettu.

Alihankkijoiden kanssa käydään vuosittain sopimusneuvotteluja, joissa käydään läpi palvelun sisältö, hinnat ja mahdolliset reklamaatiot.

Luettelo alihankkijoita

Owela Oy

Porin tuontipiste Oy

Metro tukku

Lojer

Heinon Tukku

Nokian Kiinteistöhuolto

Lukkoluket

Metos huolto

Tokmanni

Löytis

Innokem oy

Pihlajalinna

Luotain

Kehittämissuunnitelma

Keskeisten palveluntuottajien kanssa käydään vuosittain keskustelut ja toimintaa kehitetään keskustelujen pohjalta.

Osa hankinnoista (kuten vakuutukset) kilpailutetaan HoviKoti-ryhmässä keskitetysti.

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Omavalvonta sisältyy yksikön ISO 9001-standardin mukaiseen toimintajärjestelmään.

Uudelleensertifiointi tapahtuu toimintayksikön osalta kahden vuoden välein.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Omavalvontasuunnitelma päivitetään toimintajärjestelmän päivityksen yhteydessä, vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

<p>Paikka ja päiväys Nokia 29.8.2012 Päivitys 14.6.2013, 05.08.2014, 15.08.2015, 15.8.2016, 08.05.2017, 2.1.2018, 5.2.2018, 1.2.2019, 24.10.2019,4.6.2020, 11.9.2020</p>	<p>Allekirjoitus (Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)</p> <p>Nimenselvennys: Riitta Peltonen</p>
--	--