# VARHAISEN TUEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

[VARHAISEN TUEN OMAVALVONTASUUNNITELMA 0](#_Toc155697212)

[1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT 2](#_Toc155697213)

[2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 3](#_Toc155697214)

[3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 4](#_Toc155697215)

[4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO 5](#_Toc155697216)

[5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 8](#_Toc155697217)

[6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA 11](#_Toc155697218)

[7 ASIAKASTURVALLISUUS 14](#_Toc155697219)

[8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN 19](#_Toc155697220)

[9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 20](#_Toc155697221)

[10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA 21](#_Toc155697222)

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

**Palveluntuottaja**

Keski-Suomen hyvinvointialue

Y-tunnus 3221318–2

**Toimintayksikkö/palvelu**

Varhainen tuki

**Sijaintikunta**

Karstulan päivätoiminta, Koulutie 5, Karstula

Kannonkosken päivätoiminta

Kivijärven päivätoiminta

Kyyjärven päivätoiminta

**Palvelumuoto**

* Kuntouttava päivätoiminta, omaishoidon päivätoiminta, etäpäivätoiminta ikääntyneet
* Omaishoidon virkistysvapaan lomitus, omaishoidon asiakkaat
* Seniorin hyvinvointineuvola, ikääntyneet

**Esihenkilö**

Anna-Kaisa Manninen

Puhelin 044 711 4537

Sähköposti anna-kaisa.manninen@hyvaks.fi

##

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

**Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan yhdessä koko henkilöstön kesken. Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu koskemaan Karstulan, Kannonkosken, Kivijärven ja Kyyjärven päivätoimintoja sekä alueen muuta varhaisen tuen toimintaa eli jatkossa kuvaus koskee kaikkia ed. mainittuja kuntia. Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuvat palvelupäällikkö, palveluvastaava ja muu henkilöstö. Myös asiakkaiden ja heidän omaistensa ääni tulee kuuluviin omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa asiakastyytyväisyyskyselyiden pohjalta.

Omavalvonta on osa yksikön perehdytystä ja sen periaatteet kerrotaan perehdytyksen yhteydessä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuoden välein, tai toiminnan luonteen muuttuessa, yhdessä henkilöstön kanssa.  Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Keski-Suomen hyvinvointialueen www sivuilla.

**Omavalvontasuunnitelman vastaava henkilö**

palveluvastaava

Anna-Kaisa Manninen

Heralankuja 4

43100 Saarijärvi

**Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelmaa käydään lävitse yksikön työyhteisöpalavereissa. Suunnittelu ja seurantavastuu on yksikön palveluvastaavalla. Omavalvonta on osa yksikön perehdytystä ja sen periaatteet kerrotaan perehdytyksen yhteydessä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuoden välein yhdessä henkilöstön kanssa tai toiminnan luonteen muuttuessa.

**Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikössä sekä Keski-Suomen hyvinvointialueen www sivuilla.

## 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

**Toiminta-ajatus**

Varhaisen tuen tehtävänä on tarjota palveluitaan kotona asuville ikäihmisille asiakaslähtöisesti ja asiakkaalle yhteisesti laaditun kuntoutus- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Ikäihmisellä tulee olla mahdollisuus elää itsenäistä, omannäköistä elämää kotona niin pitkään kuin se on mahdollista.

Asiakkaita kannustetaan vastuunottamiseen toimintakyvyn ylläpitämisessä ja vahvistumisessa sekä tuetaan arjessa pärjäämistä. Toiminnassa kiinnitetään huomiota asiakkaiden osaamiseen ja vahvuuksiin.

Karstulan alueella varhaisen tuen palveluihin kuuluu kuntouttava päivätoiminta, omaishoidon päivätoiminta, etäpäivätoiminta, hygieniapalvelut, omaishoidon ja omaishoidonvirkistysvapaan lomitus sekä seniorin hyvinvointineuvola. Päivätoimintaan, hygieniapalveluihin ja omaishoidon virkistysvapaan asiakkaiksi ohjaudutaan asiakasohjaajan kautta. Karstulan lisäksi ohjaajat jalkautuvat Kannonkoskelle, Kivijärvelle ja Kyyjärvelle pitämään päivätoimintaa. Palvelut myönnetään Keski-Suomen hyvinvointialueen yhteisten kriteerien mukaisesti. Seniorin hyvinvointineuvolan palvelut ovat maksuttomia ja niihin pääsee ilman lähetettä.

Kuntouttava päivätoiminta tarjoaa toimintakykyä ylläpitävää, kuntouttavaa toimintaa yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti. Omaishoidon päivätoiminta on tarkoitettu omaishoidettaville. Toiminnan tarkoituksena tukea omaishoitajien jaksamista sekä ylläpitää omaishoidettavien toimintakykyä. Hygieniapalveluja järjestetään tukipalveluna henkilöille, joilla ei ole kotona asianmukaisia peseytymismahdollisuuksia ja, jotka tarvitsevat apua peseytymisessä eikä kodissa peseytyminen onnistu avustajankaan turvin. Seniorin hyvinvointineuvolan palvelut sisältävät kohdennettuja terveystarkastuksia sekä ajanvarauksetonta matalan kynnyksen vastaanottoa.

**Arvot**

* Kohtaamme ihmislähtöisesti ja yhdenvertaisesti

Toiminnassa arvostetaan asiakkaiden oman elämän asiantuntijuutta ja panostetaan hyvään kohteluun. Kannustamme ja rohkaisemme kaikkia osallistumaan ja olemaan aktiivisia sekä kiinnostumaan oman toimintakyvyn ylläpitämisestä ja edistämisestä. Kohtelemme asiakkaita oikeudenmukaisesti ja heidän mielipiteitään kunnioittaen. Tuotamme palveluja asiakkaille samansisältöisenä asuinpaikasta riippumatta.

* Toimimme avoimesti yhteistyössä

Haetaan rajat ylittävää yhteistyötä ja monialaista osaamista asiakkaan parhaaksi.

* Olemme luotettavia ja vastuullisia – myös tuleville sukupolville

Keskinäinen kunnioitus ja yhdessä tekeminen rakentavat luottamusta ja oikeudenmukaisuuden tunnetta. Tiedotetaan avoimesti palveluista ja niiden myöntämisen perusteista, kustannuksista sekä mahdollisista muutoksista.

##

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

**RISKIENHALLINTA**

**Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Karstulan päivätoiminnassa, seniorin hyvinvointineuvolassa ja omaishoidon lomituksessa riskejä tarkastellaan ja tunnistetaan yhdessä henkilöstön kanssa. Apuna riskien tunnistamisessa käytetään Laatuportin riskiarviointia ja RAI ohjelmistosta saatavaa asiakasprofiilin yhteenvetoraporttia. Havaitut riskit käydään läpi työntekijöiden kanssa yhteisissä palavereissa.

Riskejä voi liittyä fyysisiin toimitiloihin (kynnykset, valaistus, tukikahvat, esteettömyys), palveluntuottamiseen (taksien poikkeamat sovituista aikatauluista, asiakkaan karkaaminen), tiedottamiseen ja viestintään (riittävä tiedonkulku eri tahojen kanssa) sekä henkilöstöön (riittävästi henkilöstöä, työnkuvan ajantasaisuus). Usein riskit ovat monien toimintojen summa.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Myös asianmukaiset työvaatteet ja -kengät ovat ennaltaehkäisevää toimintaa.

**Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Työntekijällä on sosiaalihuoltolain 48§ mukainen velvollisuus tehdä ilmoitus yksikön toiminnassa tunnistetuista riski- ja vaaratilanteista. Varhaisen tuen palveluissa kartoitetaan riskit sähköisellä STM:n työsuojeluosaston Laatuportti -ohjelmalla. Työntekijät ovat suorittaneet Laatuportti-koulutuksen ja heidät on ohjeistettu toimimaan uhka- ja vaaratilanteissa. Sattuneista haittatapahtumista (myös läheltä piti -tilanteet) täytetään aina sähköinen Laatuportti-ilmoitus, jonka käsittelee esihenkilö mahdollisimman pikaisesti. Sen jälkeen tilanteet käsitellään viipymättä yksikössä henkilöstön kanssa ketään syyllistämättä.

Riskienarvioinnin myötä muodostuu riskianalyysi, joka käydään henkilöstön kanssa läpi ja sovitaan myös toimenpiteet riskien minimoimiseksi. Riskejä hallitaan lisäksi ajantasaisilla suunnitelmilla, kuten potilasturvallisuussuunnitelma, ja varmistamalla niiden toteutuminen arjessa. Tukena riskien hallinnassa toimivat myös päivätoimintaan laaditut yhteiset toimintaohjeet, joiden avulla varmistetaan yhtenäisten toimintamallien toteutuminen arjessa.

Luettelo riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

* Riskien arviointi sähköinen STM:n työsuojeluosaston Laatuportti -ohjelmalla
* Potilasturvallisuussuunnitelma
* Lääkehoitosuunnitelma
* Laiteturvallisuussuunnitelma
* Kaatumisvaaran arvioinnin toimintaohje
* Tietosuojan toimintaohje
* Ensiapukoulutusten toimintamalli
* Toimintaohje aggressiivisen asukkaan kohtaamiseen
* Laatuportti haittatapahtuma ilmoituskäytännöt
* Aseptiikka ja hygienia toimintaohje

**Riskienhallinnan työnjako**

Esihenkilön ja johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan järjestämisestä ja ohjeistamisesta sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johdon tehtävänä on luoda raamit turvallisuuden varmistamiselle ja vastata, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on päivittää omavalvontasuunnitelmaa ja muita ohjeistuksia sovittujen käytänteiden mukaisesti. Lisäksi hän huolehtii, että henkilöstö perehtyy ohjeistuksiin. Esihenkilön vastuulla on myös pyrkiä luomaan hyvä ja luottavainen ilmapiiri ja asenne epäkohtien ja turvallisuusasioiden käsittelylle. Riskienhallinta on koko työyhteisön asia ja siihen osallistutaan yhdessä. Henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman laatimiseen, riskien arviointiin ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

**Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Työntekijä raportoi havaitsemansa epäkohdat yksikkönsä esihenkilölle ja toimii välittömästi ehkäistäkseen lisävahingot. Epäkohtailmoitukset ja haittatapahtumatilanteet raportoidaan Laatuportti-ohjelmaan ja käsitellään mahdollisimman pikaisesti. Prosessiin kuuluu kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumista keskustellaan henkilöstön, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Vakavien lääkepoikkeamien käsittelyssä noudatetaan asiasta annettua erillistä ohjetta.

Haittatapahtumat kerrotaan omaisille avoimesti. Tarvittaessa pidetään yhteistyöpalaveri. Tarvittaessa ohjataan tekemään ilmoitus sosiaaliasiamiehelle. Omaisille ja asiakkaille tarkoitettu ohjeistus ja vaaratapahtumailmoitus löytyy [www.hyvaks.fi](http://www.hyvaks.fi) sivuilta.

**Korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien läpikäymisen tavoitteena on löytää henkilöstön kanssa korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Syiden selvittämisen myötä voidaan muuttaa toiminta- ja menettelytapoja turvallisemmiksi. Tavoitteellisen muutoksen ja keskustelun aikaansaamiseksi pidetään yllä avointa ja kehittämismyönteistä ilmapiiriä läheltä piti -tilanteiden käsittelyssä. Asioista keskustellaan avoimesti ja kehittämismyönteisesti henkilökunnan kanssa yksikön palavereissa.

Muutoksista tiedotetaan aktiivisesti varmistaen kirjallisella informaatiolla ja sähköpostilla, että kaikilla on mahdollisuus saada sama tieto. Työyhteisöpalavereista laaditaan muistiot, jotka ovat työyhteisön luettavissa ja käytettävissä. Jokaisella työntekijällä on käytössään organisaation sähköposti, jota hän on velvollinen lukemaan säännöllisesti. Työntekijöiltä pyydetään lukukuittaus tärkeimpiin asiakirjoihin, jolloin varmistutaan, että tieto on tavoittanut koko henkilöstön. Yhteistyötahoihin pidetään aktiivisesti yhteyttä ja sovitaan säännölliset yhteistyöpalaverit esim. kotihoidon ja asiakasohjauksen kanssa. Asiakkaita ja omaisia informoidaan kirjallisesti ja tarvittaessa puhelimessa.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

**Asiakassuunnitelma**

Asiakas ohjautuu palveluihin asiakasohjaajan palvelupäätöksen kautta, jossa on tehty RAI-osittaisarviointi. Päivätoiminnassa täydennetään RAI-arviointia 4–5 viikon kuluessa palvelun alkamisesta. Sen pohjalta sekä henkilöstön havaintojen ja asiakkaan kanssa käydyn keskustelun pohjalta luodaan jaksolle tavoitteet sekä laaditaan asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelman seuranta ja päivittäminen tehdään kuukausittain päivätoiminnan henkilöstön toimesta. Mahdollisista muutoksista keskustellaan asiakkaan kanssa. Kuukausi ennen palvelun päättymistä tehdään RAI-arviointi, jonka pohjalta arvioidaan laadittujen tavoitteiden täyttymistä sekä palveluntarve ja tehdään jatkosuunnitelma.

Koulutuksella, perehdytyksellä ja esihenkilön tuella varmistetaan henkilöstön osaaminen yksilöllisen ja tavoitteellisen palvelun tuottamiseen asiakkaalle.

Omaishoidon lomituksen ja virkistysvapaan palveluissa sekä seniorin hyvinvointineuvolatoiminnassa ei tehdä asiakassuunnitelmia eikä RAI-arviointia.

**Asiakkaan kohtelu**

Varhaisen tuen arvot ohjaavat työntekijöidensä tapaa kohdata asiakas yksilöllisesti ja arvostavasti. Asiakkaan asialliseen kohteluun kiinnitetään huomiota perehdytyksellä ja koulutuksin.

**Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Asiakasohjaaja tekee palvelupäätökset palvelutarpeen perusteella. Asiakasta tulee kuulla palvelujen järjestämistä suunniteltaessa ja asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta palvelusta.

Asiakkaan tilanteeseen perehtyminen on ensisijaisen tärkeää, jotta yksilöllisyyttä ja itsemääräämisoikeutta voidaan mahdollisimman suurissa määrin toteuttaa. Varhaisen tuen palveluissa henkilöstön tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen.

**Asiakkaan asiallinen kohtelu ja oikeusturva**

Asiakkaalla on oikeus tehdä terveyden- tai sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluun muistutus. Mikäli asiakas kokee tulleensa palveluissa väärinkohdelluksi, hän voi selvittää tilannettaan yksikön palveluvastaavan kanssa. Mikäli asiaan ei löydetä yhteisymmärrystä, tai asia ei muutu, ohjataan asiakas tekemään muistutus Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamoon lomakkeella tai sähköpostilla. Muistutuslomake löytyy nettisivuilta kohdasta ”Asiakkaana”. Muistutukset toimitetaan osoitteeseen Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamo, Hoitajantie 1 40620 Jyväskylä tai kirjaamo@hyvaks.fi. Asia avataan ja tallennetaan kirjaamon toimesta. Kirjaamosta muistutus lähetetään vastuualuejohtajalle, palvelujohtajalle ja professiovastaavalle. Palvelussa laaditaan vastine muistutukseen ja se käsitellään siinä yksikössä, jota muistutus koskee. Allekirjoitettu vastine lähetettään tiedoksi asiakkaalle. Asiakas saa tarvittaessa apua potilas- tai sosiaaliasiamieheltä, jotka alkavat selvittämään asiaa. Potilas- ja sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Luettelo vastuuhenkilöistä yhteystietoineen:

palveluvastaava

Anna-Kaisa Manninen

p. 040 711 4537

anna-kaisa.manninen@hyvaks.fi

Varhaisen tuen palvelupäällikkö

Erja Tammelin

p. 040 620 6799

erja.tammelin@hyvaks.fi

Potilasasiamies

Tuija Noronen,

Päivi Puoliväli

p. 014 269 2600

soittoaika ma ja pe klo 8–12 sekä ti ja ke klo 11–15

Sosiaaliasiamies

Eija Hiekka

p. 044 265 1080 puhelinaika ma-to klo 9–11

sosiaaliasiamies@koske.fi

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta

<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

p. 029 505 3050 puhelinpalvelu ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12-15

**Asiakkaan osallisuus**

**Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan yhdessä henkilöstön, asiakkaiden ja omaisten kanssa. Yksikön omavalvontasuunnitelmassa asiakkaiden ja omaisten ääni tulee kuulluksi palautekyselyiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuoden välein tai toiminnan luonteen muuttuessa.

Karstulan päivätoiminnassa palautetta kerätään seuraavin menetelmin:

* Suullinen ja kirjallinen palaute asiakkailta ja/tai omaisilta
* Keski-Suomen hyvinvointialueen www.sivuilla löytyy linkit seuraaviin lomakkeisiin
	+ asiakaspalvelukysely
	+ avoin palautelomake
	+ huolilomake
	+ vaaratapahtumailmoituslomake

Palautteet käsitellään työyhteisöpalavereissa. Henkilöstön kanssa haetaan yhdessä ratkaisuja toiminnan kehittämiseksi saadun palautteen pohjalta. Palautteen käsittelyn vaiheista tiedotetaan palautteen antajaa, mikäli yhteystiedot ovat käytettävissä.

Seniorin hyvinvointineuvolan uuden toimintamallin käyttöönoton myötä kerätään palvelusta asiakaskokemuskyselyä kahdella eri kyselyllä. Kyselyä koordinoi Kestävän Kasvun – hanke, jossa seniorin hyvinvointineuvolan kehittämistyötä viedään eteenpäin vuoden 2024 loppuun saakka. Kehittämistyössä hyödynnetään asiakaskokemuskyselyn avulla saatavaa palautetta. Toinen kyselyistä on laajempi, jota käytetään 68- vuotiaiden terveystarkastuksissa. Suppeampi kysely tehdään avoimilla vastaanotoilla tai muissa terveystarkastuksissa. Kyselyyn pääsee vastaamaan QR-koodin kautta, jonka seniorin hyvinvointineuvolan työntekijä huolehtii asiakkaalle.

**Omatyöntekijä**

Palveluihin tullaan asiakasohjaajan kautta, joka toimii asiakkaan omatyöntekijänä läpi asiakkaan palvelupolun. Asiakasohjauksesta nimetyn omatyöntekijän tehtävänä on selvittää asiakkaan tuen tarpeet ja tukea asiakasta asetettujen tavoitteiden suuntaisesti. Omatyöntekijän velvollisuutena on neuvoa, ohjata ja auttaa asiakasta laajassa palveluverkostossa.

Päivätoiminnassa asiakkaalle nimetään omatyöntekijä, jonka tehtävänä on huolehtia asiakkaan ajantasaiset RAI-arvioinnit, ateria- ja kyytijärjestelyt ja yhteistyö omaisten sekä muiden tarvittavien tahojen kanssa.

##

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

**Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Yhdessä asiakkaan kanssa laaditaan asiakassuunnitelma, jonka tavoitteet asetetaan yhdessä yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Toimintakykyä tuetaan kokonaisvaltaisesti kuntouttavalla työotteella, jolloin huomioidaan fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen kokonaisuus. Tarvittaessa konsultoidaan esim. arkikuntoutuksen asiantuntijoita, muistihoitajaa tai kuntoutusyksikköä toimintaohjeiden saamiseksi. Asiakkaille tehdään RAI-arviointi, joka toimii apuna laatiessa / päivittäessä kuntoutumisen tavoitteita.

Tavoitteiden toteutumista seurataan päivittäisen havainnoinnin, käytössä olevien testien ja mittareiden avulla. Keskustellaan tavoitteista ja havainnoista myös asiakkaan kanssa. Kirjataan säännöllisesti potilastietojärjestelmään. Päivitetään tavoitteita tarvittaessa sekä RAI-arviointien yhteydessä.

**Ravitsemus**

Hyvinvointialueen keittiöt tuottavat ateriapalvelut. Ateriapalveluissa noudatetaan ravitsemussuosituksia erityisruokavaliot huomioiden. Palvelua kehitetään saadun palautteen perusteella.

Asiakkaiden yleisvointia kuten painoa seurataan säännöllisesti ja seurantatiedot kirjataan potilastietojärjestelmään. Asiakkaille on tarjolla juotavaa toimintapäivän ajan ja helteisinä ajanjaksoina nesteytykseen kiinnitetään erityistä huomiota.

<https://www.ruokavirasto.fi/teemat/terveytta-edistava-ruokavalio/ravitsemus--ja-ruokasuositukset/>

[Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139415/THL_OHJ_4_2020_Vireytt%C3%A4%20seniorivuosiin_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y) (Valtion ravitsemusneuvottelukunta)

**Hygieniakäytännöt**

Yksikössä on käytössä Lindströmin vuokratyövaatteet, joiden pesun ja huollon toteuttaa vaatteiden toimittaja. Lindströmin edustajan kanssa pidetään palaverit säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa.

Karstulan päivätoiminnan puhtauspalvelut tuottaa ISS palvelut. Siivouspalvelukuvauksesta löytyy yksikön siivouksen laatuprofiilin kuvaus, ylläpitosiivouksen tehtävät, vastuunjako sekä siivoustaajuus. Yhdessä sovitun toimintavan mukaan viestitään siistijälle siivouksen liittyvät akuutit huomiot. Yksilön esihenkilö on yhteydessä epäkohdista puhtauspalveluiden tuottajaan. Puhtauspalveluiden kanssa pidetään säännöllisesti sovitut yhteiset palaverit.

Siivousta tehostetaan infektioiden ja tarttuvien tautien aikana. Myös yksikön henkilöstö osallistuu puhtaanapitoon mm. pintojen pyyhkimisellä ja hyvällä henkilökohtaisella hygienialla. Tehostettuun puhtaanapitoon tarkoitetut siivousvälineet sekä eritepakki löytyvät sovitusta paikasta.

**Infektioiden torjunta**

Hyvinvointialueen Polku-intrasta, Sampo-ohjepankista, löytyvät hygieniaohjeet eri tilanteisiin. Keski-Suomen hyvinvointialueella on myös käytössä perehdytysrunko infektioiden ja tartuntojen torjuntaan, joka käydään aina uusien työntekijöiden kanssa lävitse.

Koti- ja asumispalvelujen hygieniakoordinaattori

Jaana Palosara

p. 040 553 9642

jaana.palosara@hyvaks.fi

**Terveyden- ja sairaanhoito**

Päivätoiminnan, omaishoidon ja seniorin hyvinvointineuvolan asiakkaat ovat kotona asuvia ikääntyneitä ja näin ollen varaavat itse tai läheisensä turvin ajan sairaanhoitajalle, lääkärille ja suunhoitoon. Tarvittaessa ja päivätoimintapäivän akuuteissa tilanteissa päivätoiminnan ohjaajat voivat auttaa ajan varauksessa. Erikoissairaanhoitoon ohjaudutaan lääkärin lähetteellä.

Asiakkaan terveydentilan seurantaan osallistuu koko henkilöstö. Hoitolinjaukset ja voinnissa tapahtuneet muutokset kirjataan potilastietojärjestelmään.

Noudatetaan käypä hoito -suosituksia, sekä muita valtakunnallisia ohjeistuksia (mm. ravitsemus). Seurataan lainsäädäntöä mm. itsemääräämislaki, vanhuslaki.

Varhaisen tuen palvelut ovat toimintakykyä ylläpitäviä tukipalveluita. Asiakkaan (tarpeen vaatiessa) lääkehoidon päävastuu on kotihoidolla, joka avustaa tarvittaessa lääkkeiden apteekkitilauksissa ja annosjakeluihin liittyvissä asioissa. Jakelusopimus on asiakkaan ja apteekin välinen sopimus. Reseptien säilytys on apteekin vastuulla. Asiakas saa apteekista toimituslistan ja laskun hänelle tilatuista lääkkeistä. Varhaisen tuen palveluissa lääkehoitoon voidaan osallistua tarvittaessa sen päivän osalta, jolloin asiakas on osallisena varhaisen tuen palveluissa. Asiakkaalla on tällöin omat lääkkeensä mukana. Päivätoiminnan tiloissa ei ole lääkekaappeja lääkkeiden säilyttämistä varten.

Lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaa palveluvastaava yhdessä henkilöstön kanssa. Lääkehoitosuunnitelman teossa hyödynnetään Sosiaali- ja terveysministeriön 2021 julkaisemaa Turvallinen lääkehoito Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen.

Varhaisen tuen palveluvastaava vastaa siitä, että lääkehoitosuunnitelma on koko henkilöstön tiedossa ja kaikki sitoutuvat sitä toteuttamaan. Hän tiedottaa lääkehoitosuunnitelmaan tulleista muutoksista ja siitä, että se päivitetään säännöllisesti. Palveluvastaavan tulee myös edistää moniammatillista yhteistyötä. Hänen johdollaan laaditaan Varhaiseen tukeen yhteiset toimintatavat, joiden tavoitteena on lääkitysturvallisuuden toteutuminen ja se, että kaikki henkilöstöryhmät noudattavat näitä toimintatapoja. Palveluvastaava seuraa ja arvioi turvallisen lääkehoidon toteutumista osana vastuullaan olevaa omavalvontaa.

**Monialainen yhteistyö**

Asiakkaalta pyydetään lupa kirjata hänen tietojaan potilastietojärjestelmään ja kerrotaan tämän helpottavan tiedon kulkua tarpeen vaatiessa. Tarvittaessa ollaan yhteydessä eri asiantuntijoihin moniammatillisen yhteistyön ja onnistuneen kuntoutuksen ja hoidon turvaamiseksi. Lisäksi järjestetään säännöllisesti yhteistyöpalavereita eri toimijoiden kanssa.

Tärkeä yhteistyökumppani on myös asiakkaiden omaiset ja läheiset, joiden kanssa pidetään tarvittaessa yhteyttä sekä puhelimitse että sähköpostitse.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

**Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Asiakkaille on tehty asiakassuunnitelma, joka päivitetään tarvittaessa. Laadun takaamiseksi työpaikalla on sovittu eri toimenpiteiden suorittamisesta yhteiset käytännöt. Henkilöstön tehtävänkuvaukset on laadittu ja esim. lääkehuollon osaaminen varmistetaan koulutuksella, näyttötehtävillä ja lääkeluvilla. Keski-Suomen hyvinvointialueella koti- ja asumispalveluilla on käytössään tilapäinen ohjeistus vaadittaviin lääkelupiin tehtävänimikekohtaisesti. Tarkempi ohjeistus vaadittaviin lääkelupiin saadaan lääkehoitosuunnitelmien valmistuttua. Varhaisessa tuessa on tehty lääkehoito- ja omavalvontasuunnitelmat. Suunnitelmat päivitetään kerran vuodessa tai tarvittaessa.

Apuvälineiden turvallisuus tarkistetaan säännöllisesti henkilöstön toimesta ja tarvittaessa tehdään palvelupyyntö apuvälineiden ja lääkintä- ja muiden laitteiden osalta osoitteeseen support@hyvaks.zendesk.com . Palovaroittimien toimivuus varmistetaan kuukausittain kiinteistönhoitajan toimesta. Kotihoidon henkilöstö testaa turvapuhelimet sekä asiakkaiden kotona olevat palovaroittimet säännöllisesti puolen vuoden välein. Asiakasturvallisuuden toteutuminen varmistetaan myös yhteisellä pelastussuunnitelmalla, joka tehdään yhteistyössä yksikön, kiinteistönhuollon ja paloviranomaisten kanssa. Suunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain ja on nähtävillä yksikössä. Henkilöstölle järjestetään säännöllisin väliajoin turvallisuus- ja ensiapukoulutusta.

Karstulan päiväkeskuksen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat mm. sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näitä arvioidaan Laatuportti-tietojärjestelmän STM työnriskien arviointi osiota käyttäen. Arvioinnit tulee toteuttaa suunnitelmallisesti ja olosuhteiden oleellisesti muuttuessa. Mahdollisten epäkohtien korjaamiseksi ollaan yhteydessä asiasta riippuen työterveyshuoltoon, kiinteistönhuoltoon tai tilapalveluihin.

**Henkilöstö**

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

Varhaisen tuen henkilöstö koostuu seuraavasti:

1 palveluvastaava (toimintaterapeutti AMK)

1 ennaltaehkäisevän työn tekijä (terveydenhoitaja)

5 päiväkeskustyöntekijää (lähihoitaja)

2 päiväkeskusohjaaja (toimintaterapeutti, sosiaaliohjaaja)

1 omaishoidon lomittaja (lähihoitaja)

Henkilöstösuunnittelun periaatteena on varmistaa ammatillinen vahvuus varhaisen tuen palveluiden toiminnassa. Keski-Suomen hyvinvointialueella on määritelty päivätoiminnan asiakasmääräksi 8–12 asiakasta/ 2 työntekijää. Asiakkaiden toimintakyky ja tilaresurssit huomioidaan ryhmäkoon ja henkilöstöresurssin suunnittelussa. Varhaisen tuen yksikössä tehdään paljon yhteistyötä oman tiimin kanssa. Sairauspoissaoloja pyritään paikkaamaan oman henkilökunnan avulla mahdollisuuksien mukaan. Osa palveluista on katkolla sairauslomien aikana palvelun luonteen sen salliessa. Sairauspoissaoloja seurataan aktiivisesti raportoinnin kautta sekä yksilökohtaisesti. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa.

Karstulan ja Kannonkosken päivätoiminnoissa työskentelee yksi päiväkeskustyöntekijä ja yksi päiväkeskusohjaaja, Kivijärvellä ja Kyyjärvellä toimii yksi työntekijä. Päiväkeskustyöntekijä ja ohjaaja vaihtelevat vuoroja Kyyjärvellä, Kivijärvellä toimii pääsääntöisesti päivätoiminnan ohjaaja. Seniorineuvolan työntekijä sekä omaishoidon lomittaja toimivat viiden kunnan alueella (Karstula, Kannonkoski, Kivijärvi, Kyyjärvi, Saarijärvi).

**Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Keski-Suomen hyvinvointialueella on sisäiset rekrytointiohjeet. Rekrytointi tapahtuu Kuntarekryn kautta. Keski-Suomen hyvinvointialueen vakituiset ja sijais-/määräaikaiset rekrytoinnit avataan keskitetysti rekrytointipalveluista.  Rekrytointipalveluiden kanssa sovitaan rekrytoinnin käynnistämisestä ja laaditaan tarvittaessa rekrytointisuunnitelma. Heiltä saa tarvittaessa apua rekrytoinnin käytännön asioihin sekä kuntarekryn käyttöön.

Työntekijöiden pätevyys varmistetaan tarkistamalla alkuperäiset opinto- ja työtodistukset. Lähi-, sairaan- ja terveydenhoitajien sekä terapeuttien pätevyys varmistetaan Valviran JulkiTerhikki tietojärjestelmästä.

**Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Perehdytys tapahtuu Keski-Suomen hyvinvointialueen yhteisen Intro-perehdytysohjelman avulla. Karstulan varhaisen tuen perehdytysvastaavana toimii palveluvastaava Anna-Kaisa Manninen, joka huolehtii yleisperehdytyksen. Perustyön perehdytyksen hoitaa yksikön henkilöstö. Lisäksi koko ajan tapahtuu työssä perehtymistä ja oppimista.

Keski-Suomen hyvinvointialueella osaava, osallistuva ja hyvinvoiva henkilöstö nähdään menestystekijänä. Koulutusta osaamisen ylläpitämiseen ja kehittymiseen halutaan tarjota tasapuolisesti koko henkilöstölle. Henkilöstön täydennyskoulutusta kehitetään palautteen ja jatkuvan arvioinnin pohjalta. Kehityskeskustelut käydään yksilö/ryhmäkeskusteluina vuosittain, joissa kartoitetaan mm. henkilöstön koulutustarpeet. Käytössä olevan Juuri-ohjelman kautta henkilöstö voi seurata tarjolla olevaa organisaation sisäistä koulutustarjontaa ja ilmoittautua tarvittaviin koulutuksiin. Jatkossa järjestelmä lähettää muistutuksen suoraan työntekijöille päivitettävistä koulutuksista, jonka myötä työntekijän on helpompi seurata vaadittujen koulutustensa ajantasaisuutta.

**Toimitilat**

Karstulan päivätoiminnan tilat sijaitsevat Villa Tolppilan yhteydessä. Ennaltaehkäisevän työn ohjaajan toimistotilat sijaitsevat Saarijärvellä, Heralan Serviisin yhteydessä. Seniorineuvolan tilat ovat kunnantaloilla, kahviloissa. Omaishoidon virkistysvapaan tuottaminen tapahtuu asiakkaiden kodeissa, kirjaaminen ja suunnittelu yhteisissä toimistoissa joko Karstulassa tai Saarijärvellä. Palveluvastaavalla on toimistohuone Saarijärvellä, Heralan Serviisissä.

Karstulan päivätoiminnan tila on yksi tila, jonka voi haitariovella jakaa tarvittaessa kahteen osaan. Tilassa tapahtuu niin toimintatuokiot kuin ruokailu. Kaikki tilat ovat esteettömiä ja niissä pystyy liikkumaan myös apuvälineiden kanssa. Yksikössä olevat sauna- ja pesutilat ovat varustettu tartuntakaiteilla ja asiaankuuluvilla apuvälineillä.

Ulkoilualueet ovat asukkaiden helposti saavutettavissa ja ulkona liikkuminen on mahdollista myös apuvälineiden kanssa.

Kannonkosken päivätoiminnan toimitilat sijaitsevat asumispalvelu Mäntykodin yhteydessä. Tila on yksi huone, jossa tapahtuu kaikki toiminta ja ruokailu. Tilassa erilaisen toiminnan järjestäminen vaatii luovuutta. Tilassa on vain vaadittavat kalusteet. Tila on muutoin esteetön, mutta huomiota tulee kiinnittää asiakkaiden liikkumisen apuvälineisiin, lähinnä niiden sijoitteluun liikkumisen mahdollistamiseksi. Päivätoiminnan vieressä on asumispalveluyksikön ruokailutila, jota voidaan käyttää sen vapaana ollessa.

Ulkoalueet ovat hyvin saavutettavissa ja liikkuminen siellä on mahdollista myös apuvälineiden kanssa. Ulkotilojen viihtyvyyteen on kiinnitetty huomiota.

Kyyjärven päivätoiminnan tila ovat kunnan tiloissa, pienessä takkahuoneessa. Takkahuone on kylmä, vetoisa ja siinä kuuluu häiritsevästi ilmastointilaitteen äänet. Käytössä on hiljattain uusittu kuntosali ja pieni aula. Takkahuoneessa toteutuu ohjelmien lisäksi ruokailu. Ulkoalueet ovat saavutettavat ja viihtyisät, myös apuvälineiden kanssa helposti kuljettavat.

Kivijärven päivätoiminta toimii vammais- ja mielenterveyspalveluiden päivä- ja työtoiminnan tiloissa. Tila on kodinomainen, pieni tila, joka vaatii luovuutta erilaisten ohjelmien mahdollistamiseksi. Tilassa on haastava liikkua, jos useammalla asiakkaalla on rollaattori ja/tai pyörätuoli. Ulkoilu mahdollistuu myös apuvälineiden turvin.

**Teknologiset ratkaisut**

Osalla päivätoiminnan ja omaishoidon asiakkaista on käytössään turvapuhelin, joiden käytöstä ja toimintavarmuudesta huolehtii Keski-Suomen hyvinvointialueena etähoivayksikkö.

Karstulan ja Kannonkosken päivätoiminnan tiloissa on käytössä sähkölukot ja ulko-ovet ovat lukittuina koko ajan. Kivijärvellä ja Kyyjärvellä käytössä on Abloy-lukot ja ulko-ovet ovat auki toiminnan ajan.

Etäpäivätoiminnassa on käytössä Videovisit-laitteet. Laitteet toimitetaan ja asennetaan henkilöstön toimesta asiakkaille. Samalla asiakas opastetaan käyttämään laitetta. Tukea laiteasioihin saa etähoivayksiköstä ja laitetoimittajalta.

**Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Varhaisessa tuessa on käytössä laiterekisteri, joka päivitetään tarvittaessa. Laiterekisteriin on listattu käytössä olevat laitteet liitetiedostoineen. Henkilöstö perehdytetään laitteiden käyttöön ja koulutetut laitevastaavat varmistavat osaamisen näyttöjen kautta. Karstulassa varhaisen tuen laitevastaavana toimii päiväkeskustyöntekijä Minna Tarvainen.

Yksiköissä sekä asiakkaiden kotona on ainoastaan hoidon kannalta oleellisia hoitotarvikkeita, jotka ovat ajanmukaisia. Asiakkaiden käytössä olevat apuvälineet auttavat myös työntekijän ergonomiaa. Työntekijöillä on omat suojavälineensä ja heidät on ohjeistettu niiden käyttöön.

Lyhytaikaislainaan tarkoitetut apuvälinearvioinnit ja niiden myöntämiset toteutuvat Saarijärven apuvälinelainaamon kautta. Erikoissairaanhoidon apuvälinekeskuksen kautta toteutetaan vaativampien apuvälineiden arviointi ja myöntäminen. Erikoissairaanhoidon palveluun vaaditaan lähete.

Yhteystiedot:

Saarijärven apuvälinepalvelu

Sairaalatie 2

43100 Saarijärvi

p. 044 459 8588

Mittareiden huolto/kalibrointi 1x/vuosi. Hyvinvointialueen ammattimiehet huoltavat apuvälineet ja lääkinnälliset laitteet.

Laitehuoltopyynnöt osoitteeseen:

support@hyvaks.zendesk.com

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakkaiden tiedot kirjataan Pegasos-potilastietojärjestelmään. Päivätoiminnassa kirjataan kerran kuukaudessa sekä tarvittaessa. Omaishoidon ja seniorineuvolan asiakkaiden kohdalla kirjataan jokaisen käynnin jälkeen. Kirjaamiseen on varattu aikaa työvuorosuunnittelussa. Asiakastietojen katselusta ja salassapidosta on erilliset ohjeet ja näitä kerrataan säännöllisesti henkilöstön kanssa. Henkilöstö on salassapitovelvollinen, kaikilta työntekijöiltä on pyydetty allekirjoitus salassapitosopimukseen.

Keski-Suomen hyvinvointialueella koko henkilöstö on velvoitettu käymään säännöllisin väliajoin tietosuojan verkkokoulutuksen Oppiportissa.

Uusi työntekijä saa henkilökohtaisen perehdytyksen potilastietojärjestelmän käyttöön. Päivityskoulutuksia järjestetään koko henkilöstölle. Lisäksi on mahdollista sopia yksikkö- ja tiimikohtaisia koulutuksia Pegasos-vastaavien kanssa. Työharjoitteluun tuleville opiskelijoille haetaan omat tunnukset potilastietojärjestelmään ja kirjaaminen tapahtuu aina ohjaajan valvonnassa.

Tietosuojavastaava Irma Latikka toimii organisaation sisäisenä asiantuntijana tietosuoja-asioissa sekä yhteyshenkilönä rekisteröityihin ja valvontaviranomaisiin henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Tietosuojavastaava

Irma Latikka

0400 147 217

irma.latikka@hyvaks.fi

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Varhaisen tuen kehittämissuunnitelma on tehty Keski-Suomen hyvinvointialueen käytössä olevien suunnitelmien, arviointien ja palautteiden kautta saadun tiedon perusteella.

Suurimpana kehittämistyönä koko varhaisen tuen palveluissa on ollut ja edelleen on yhtenäistää palveluja siten, että asiakkaat saavat tasalaatuista ja tasavertaisia palveluita koko maakunnassa.

Varhaisen tuen työntekijät nostavat ajantasaisesti epäkohtia esille ja niihin pyritään mahdollisuuksien mukaan hakemaan ratkaisu niin pian kuin mahdollista. Näin ollen haasteet eivät kasva ja saadaan tuettua työhyvinvointia ja työssä jaksamista.

Asiakaspalautteet käsitellään ja toimintaa kehitetään niiden ja ajan hengen mukaisesti.

Päivätoiminnan ohjaajat kehittävät osaamistaan ja toiminnan laatua kouluttautumalla omien vastuualueiden mukaisesti. Esihenkilö tiedottaa meneillä olevista koulutuksista. Sen lisäksi ohjaajia on kannustettu itsekin etsimään koulutuksia. Koulutustarpeina nimetään mm. tieto sairauksien vaikutuksesta kuntouttamisen toteuttamiseen sekä tietoteknisen osaamisen vahvistamiseen.

Hyvinvointialueellamme on menossa hanke, jossa kehitetään yhteistä mallia seniorinhyvinvointineuvola toimintaan. Hankkeen ajan jatketaan seniorinhyvinvointineuvolaa vanhaan tapaan niissä kunnissa, missä sitä on ollut.

Hyvinvointialueella on käytössä omaishoidon tuen toimintaohje ja myöntämisen perusteet. Omaishoidon lomituksen ja virkistysvapaan tarkempi määrittely on valmisteilla palvelun yhtenäisen toimintamallin saavuttamiseksi. Tällä hetkellä omaishoidon lomittajat toimivat pääsääntöisesti entisillä toimintatavoilla.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuoden välein tai toiminnan luonteen muuttuessa yhdessä henkilöstön kanssa. Suunnittelu ja seurantavastuu on yksikön palveluvastaavalla.

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa varhaisen tuen palveluvastaava.**

Paikka ja päiväys: Karstula 3.1.2024

Allekirjoitus

Anna-Kaisa Manninen