

OMAVALVONTASUUNNITELMA MÄKI-KEVARI



SISÄLTÖ

1 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	3
2. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO / RISKIENHALLINTA.....	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	13
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	17
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	23
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	27
9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	29
10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	30
LIITE 1: Toimintaohje henkilökunnalle sosiaalihuoltolain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta sosiaalihuollon toteuttamisessa.....	31
LIITE 2: Lomake henkilökunnalle sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus.....	34

Omavalvonta on palveluntuottajan työkalu, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua toimintayksiköiden päivittäisessä asiakastyössä. Sen tarkoitus on varmistaa palveluasumisen asiakkaiden oikeus laadukkaaseen hoitoon ja hoivaan sekä oikeusturvaan.

Tavoitteena on, että Mäki-Kevarin henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Henkilöstö itse valvoo toimintansa asianmukaisuutta siten, että lainsäädäntö, laatusuositukset ja yhteisesti asetetut tavoitteet toteutuvat. Viranomaisvalvonta (AVI) edistää ja varmistaa omavalvontaa, sekä puutuu asioihin, jos omavalvonta ei riitä.

Jokaisen palveluasumisyksikön omavalvontasuunnitelma kuvaa toimintaa oman yksikkönsä näkökulmasta.

- on laatu- ja palveluopas, jossa asiakkaan asema ja oikeudet korostuvat, ja niitä kuvataan asiakkaan näkökulmasta
- laaditaan ja päivitetään yhteistyössä henkilökunnan kanssa
- on työkalu, joka ohjaa yksikön arkipäivää ja toimii myös henkilökunnan perehdytysmateriaalina
- sisältää yksikön omat painopistealueet ja toimintatavat
- kertoo myös sen, miten toimitaan, jos palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua
- on julkinen, ja on yksikön asiakkaiden ja omaisten luettavissa ilmoitustaululla ja Hyvinvointialueen kotisivulla

1 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Paikka ja päiväys: Kauhava 31.3.2023

Allekirjoitus _____

Palveluesimies Ulla Kattelus

2. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue Y-tunnus 3221323-8

Toimintayksikkö

MÄKI-KEVARI

Vanha Vaasantie 14D 62375 Ylihärmä

Kunta: Kauhava

Toimintayksikön esimies:

Esimies Ulla Kattelus

Puhelin 050 3493681, Sähköposti ulla.kattelus(at)hyvaep.fi

Vastaava hoitaja p. 040 6494799

Toimintalupatiedot

Ikäihmisten Ympäri vuorokautinen palveluasumisyksikkö. Yksikössä on 28 asukaspaikkaa.

Ostopalvelujen tuottajat:

Kiinteistöhuoltopalvelu: Mantereen kiinteistöhuolto

Pyykkihuolto Provina Oy (ent. Seinäjoen keskuspesula)

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus: Turvaamme asukkaillemme hyvän elämän vastaamalla heidän ympärivuorokautisen hoidon ja huolenpidon tarpeisiin sen jälkeen, kun he eivät enää pysty asumaan omassa kodissaan runsaidenkaan tukipalveluiden avulla. Asumispalvelujen tehtävänä on ylläpitää ja edistää asukkaiden elämänlaatua, terveyttä ja toimintakykyä ja olla tukena ja turvana myös elämän loppuvaiheen koittaessa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

- **Asiakaslähtöisyys:** jokainen asukas kohdataan yksilönä, uuden asukkaan tullessa tehdään tulohaastattelu, jossa selvitetään tarpeita ja tottumuksia ja niitä pyritään ottamaan huomioon parhaalla mahdollisella tavalla. Asukkaalle ja omaiselle annetaan yhdessä täytettäväksi myös elämänkaari lomake, jonka avulla pääsemme lähemmin tutustumaan asukkaaseen ja hänen elettyyn elämäänsä. Näin löytyy mm. yhteisiä keskustelunaiheita ja ymmärrystä tavoille ja tottumuksille. Asukkaille tehdään hoito- ja kuntoutussuunnitelma yhdessä vastuuhoidajan, asukkaan ja omaisen kanssa. Hyödynnetään jatkossa RAI-arviointeja asukkaan hoitosuunnitelmaa tehtäessä.
- **Omatoimisuuden tukeminen:** Selvitetään asukkaan toimintakykyä ja suunnitellaan yhdessä asukkaan, omaisen ja hoitajan kanssa miten toimintakykyä voidaan pitää yllä ja selvitetään mahdollisuutta sitä mahdollisesti myös parantaa. Kannustetaan omatoimisuuteen kaikissa päivittäisissä toiminnoissa.
- **Turvallisuus:** Asiakas kokee olonsa turvalliseksi kaikkina vuorokauden aikoina ja kaikissa tilanteissa. Huolehdimme asukkaan asuin- ja elinympäristön turvallisuudesta. Reagoimme muuttuviin tilanteisiin hallitusti, nopeasti ja ennakoiden. Yksikössä on ulko-ovissa koodilukot. Sitoudumme siihen, että jokainen työntekijä on ammatillisesti osaava ja hyvin käyttäytyvä.
- **Itsemääräämisoikeus:** Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus sekä oikeus yksilöllisyyteen, hyvään hoitoon ja kohteluun. Tuemme asiakkaan oikeutta omaisten ja läheisten mukanaoloon. Rajoitustoimenpiteitä käytetään vain, jos se on asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi välttämätöntä. Rajoitustoimenpiteisiin tarvitaan asiakkaan ja/tai omaisen sekä lääkärin kirjallinen lupa, jonka tarpeellisuutta arvioidaan joka päivä ja vähintään 3 kk:n välein.



4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO / RISKIENHALLINTA

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

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun mahdollisesti liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

PALVELUUN LIITTYVÄT RISKIT	
PALVELUUN LIITTYVÄT RISKIT	Henkilökunnan sitoutumattomuus arvoihin, sääntöihin tai toimintaohjeisiin ja sitä kautta asiakkaan turvallisuuden ja palvelun laadun kokemuksen huononeminen, asiakkaan oikeuksien toteutumatta jääminen
KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI JA RAPORTOINTI-MENETTELY	Hyvä perehdytys uusille työntekijöille. Henkilöstön palaverit ja koulutukset, kehityskeskustelut. Tuetaan työntekijöiden osaamista ja hyvinvointia. Mahdollistetaan koulutuksiin osallistuminen ja kannustetaan myös omaehtoiseen koulutukseen Hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukainen toiminta. Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta. Palauteita ja HaiPro- ilmoituksia käsitellään säännöllisesti.
LÄÄKEHOITON LIITTYVÄT RISKIT	
PALVELUUN LIITTYVÄT RISKIT	Henkilöstöstä johtuvia riskejä (osaamisen ja tiedon puute, jakovirheet, tilaus- ja säilytysvirheet, antovirheet, puutteita kirjaamisessa). Asiakkaasta johtuvia riskejä (lääkekielteisyys, lääkkeiden ottamatta jättäminen, piilottaminen, pois sylkeminen).
KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI JA RAPORTOINTI-MENETTELY	Hoitajien lääkelupakoulutukset ja näytöt 5 vuoden välein ja tarvittaessa. Lääkehoitosuunnitelma, jossa kuvataan mm. lääkehoidon käytännön toteuttamisen toimintatavat, määritellään eri ammattiryhmien ja toimijoiden vastuut sekä muut keskeiset lääkehoitoon liittyvät asiat. Lääkkeiden kaksoistarkastukset. Asiakkaan tunnistaminen (nimen kysyminen, tunnistusranneke?). Lääkelistojen ajantasaisuus ja niiden tarkistaminen. Haipro ilmoitukset haittatapahtumista ja sitä kautta niistä oppiminen ja riskien poistaminen tai minimoiminen. Perehdytys lääkehoitoon uusille työntekijöille ja sijaisille. Asiakkaan kohdalla lääkkeen tarpeellisuuden ja lääkemuodon tarkistaminen yhdessä oman lääkärin kanssa.

	Lääkkeet huolehditaan asiakkaalle perille asti ja varmistetaan, että ne otetaan.
TILOIHIN JA TOIMINTAYMPÄRISTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT	
TILOIHIN JA TOIMINTAYMPÄRISTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT	Tilojen ahtaus, jos paljon apuvälineitä käytössä. Tapaturmariskejä. Kahden hengen huoneissa Wc hygienian toteutuminen. Eritteet pinnoilla. Tartuntataudit. Sähkökatko, vesikatko, helteet, ilkivalta tai tulipalo.
KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI JA RAPORTOINTI-MENETTELY	Ylimääräiset apuvälineet varastoon. Järjestyksen ylläpito on kaikkien tehtävä. Asiakkaalle huolehditaan liukueste sukat jalkaan tarvittaessa. Hygieniasta huolehtiminen, ohjeiden noudattaminen. Ohjeistuksien mukainen siivous. Eritteiden poisto heti, kun ne löydetään. Jokaisen tehtävä. Tarttuvien tautien ennaltaehkäisy, ohjeistuksien noudattaminen Tuulettimien käyttö tarvittaessa kesähelteillä. Ikkunoihin pimennysverhoja. Varataan otsa- ja taskulamppuja varalla. Ennalta tiedettyihin vesikatkoihin varautuminen. Sankoja ja vesikanistereita varalla. Ilkivaltaa tai uhkaavia tilanteita varten omat ohjeistukset. Palo- ja pelastussuunnitelma ajan tasalla ja kaikkien tiedossa Ulko-ovissa koodilukot. Asiakkailla, jotka osaavat hälyttää apua huolehditaan hoitajakutsurannekkeet. Haipro raportointi tapaturmista ja riskien vähentäminen tai poistaminen kokonaan.
LAITTEISIIN LIITTYVÄT RISKIT	
LAITTEISIIN LIITTYVÄT RISKIT	Jos sähkökatkoja, niin laitteet eivät toimi. Laitteiden rikkoutuminen. Tietokoneisiin liittyviä riskejä. Hoitajakutsujärjestelmän ongelmat. Asiakkaiden aiheuttamat ongelmat (muistisairaat).
KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI JA RAPORTOINTI-MENETTELY	Sähkökatkon aikana mahdollinen varasähköjärjestelmä, jolla turvataan lyhytaikainen sähkökatko. Nyt tällaista ei ole käytössä. Varataan otsa- ja taskulamppuja varalle. Laitteiden vikojen tullessa välittömästi yhteys huoltoon. Hoitajakutsujärjestelmän toimimattomuudessa yhteys Tunstalliin. Laitteiden säännöllinen huolto. Laitteiden suojaaminen ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehtiminen.

ASIAKKAAN AIHEUTTAMAT RISKIT	
ASIAKKAAN AIHEUTTAMAT RISKIT	<p>Asiakkaan itselleen aiheuttamat riskit: Liikkumattomuus (omasta tahdosta), syömättömyys (yleistilanlasku, tulehdukset, sairaudet). Muistisairaana apuvälineiden käytön unohtaminen ja siitä johtuva tapaturma riski. Hälytintä ei osata käyttää. Lääkkeiden kohdalla esim. lääkkeiden ottamatta jättäminen.</p> <p>Toisille aiheutettuja riskejä: 2 hengen huoneissa asiakkaiden fyysisen ja henkisen tilan erilaisuus. Muistisairaiden kulkeminen muiden asiakkaiden huoneissa/ tavaroiden vieminen. Aggressiivinen käyttäytyminen johtuen sairaudesta. Seksuaalinen häirintä. Aggressiivinen käytös, väkivalta. Uhkaavat puheet.</p>
KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI JA RAPORTOINTI-MENETTELY	<p>Liikkeelle kannustaminen, asentohoidot, painepatjat. Ravintolisät, ruokailutilanteiden ja asiakkaiden toiveiden huomioiminen syömisten suhteen. Apuvälinet helposti saataville. Liukueste sukat. Esteettömän liikkumisen mahdollistaminen. Lääkkeiden oton varmistaminen. Yhden hengen huoneet tavoitteena kaikille. Jos kyseessä aviopari, niin yhteisasuminen mahdollistetaan. Nyt poikkeuksellisesti 4:ssä huoneessa 2 asukasta. Jatkossa ylipaikka tilanteesta pyritään pois. Huoneiden ja muiden tilojen järjestyksestä huolehtiminen. Tavaroiden nimikoiminen. Arvoesineiden omaisille jättäminen. Aggressiivisuus ja väkivaltatilanteisiin puuttuminen ajoissa huomioiden oikea lähestymistapa. Ohjeistuksien noudattaminen. Muistisairaana kohtaaminen ja muistisairauden käytöshäiriöiden hoito tärkeää osaamista. Nollatoleranssi seksuaaliselle häirinnälle. Tilanteisiin puututtava heti. Omaisille asiasta myös informoitava. Henkilöstölle ohjeena väkivalta tilanteesta poistuminen, jos mahdollista. Asian sivuuttaminen, puheen kääntö muuhun asiaan. Toinen hoitaja turvaksi. Noudatetaan yhdessä sovittuja ohjeistuksia. Tarvittaessa yhteys 112 ja sieltä avun pyytäminen.</p>
TIETOSUOJA JA TIETOTURVARISKIT	
TIETOSUOJAAN JA -TURVAAN LIITTYVÄT RISKIT	<p>Vaitiolovelvollisuus Salassa pidettävän materiaalin tai tiedon joutuminen ulkopuolisten käsiin.</p>

KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI JA RAPORTOINTI- MENETTELY	Vaitioloovelvollisuuden noudattaminen. Vaitioloovelvollisuus on ehdoton ja elinikäinen. Kun poistutaan koneelta, suljetaan tunnuksat. Kanslian oven pitäminen kiinni, kun siellä ei olla. Henkilöstön tietoturva koulutukset.
HENKILÖSTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT	
HENKILÖSTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT	Henkilöstön määrä. Väsyneenä/ sairaana työskentely Lääkevirheet, hoitovirheet, kirjaamatta jättäminen/ raportin lukematta jättäminen tai liian pienellä henkilöstömäärällä työskenteleminen sairastapauksissa. Ilmapiiriongelmat. Hoidon jatkuvuuden turvaaminen esim. riittämätön raportointi. Aggressiiviset asiakkaat/ulkopuoliset henkilöt.
KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI JA RAPORTOINTI- MENETTELY	Riittävän henkilöstömäärän varmistaminen. Hyvä perehdytys myös lyhytaikaisille sijaisille. Yhteistyö rekryn kanssa. Riittävä määrä sijaisia äkillisiä poissaoloja ja lomaa korvaamaan. Raportointiin riittävästi aikaa. Osaamisen ylläpitäminen. Hoitajien jaksamisen huomioiminen. Keskustelut tarvittaessa. Esimiehen tuki. Yhteistyö työterveyshuollon kanssa. Sairaana jäädään sairauslomalle. Me-hengen kehittäminen yhdessä. Oman käytöksen huomioiminen, ettei omalla käytöksellä provosoi asiakkaan aggressiivisuutta.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen.

Epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä voidaan tuoda esille suullisesti, kirjallisesti tai esim. netin kautta.

Sosiaalihuollon henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä sitä varten tehdyllä ilmoituslomakkeella. Ilmoituslomake on liitteenä tässä omavalvontasuunnitelmassa, samoin kuin toimintaohje.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumat käsitellään yksikön palaverissa yhdessä ja mietitään niihin ratkaisuja, että ne eivät toistuisi. Tarvittaessa viedään käsiteltäväksi ylemmälle taholle. Haipro järjestelmän kautta tehdyt ilmoitukset dokumentoituvat järjestelmään. Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus toimitetaan ensin yksikön esimiehelle ja hän toimittaa sen palveluyksikköjohtajalle. Yksikön esimies kuittaa lomakkeen vastaanotetuksi ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Palveluyksikköjohtaja käy läpi epäkohdan tai sen uhan ilmoituksen ja mihin toimenpiteisiin on ryhdytty, tarvittaessa ohjeistaa ja neuvoo. Johtaja arvioi onko tehdyt toimenpiteet riittävät, tekee lomakkeeseen omat merkinnät ja mahdolliset lisäykset. Vastuuyksikköjohtaja huolehtii lomakkeen arkistoinnista. Kopio lähetetään ilmoituksen tehneelle työntekijälle, yksikön esimiehelle, potilas- ja sosiaaliasiamiehelle ja vakavista epäkohdista menee tieto myös aluehallintovirastoon.

Korjaavat toimenpiteet

Ilmoitukset käsitellään Hyvinvointialueen työyksikössä ja palveluyksikkö esimiesten kanssa. Ilmoitusten perusteella kehitetään toimintaa. Yksiköiden työntekijöiden tulee olla tietoisia sovitusta käytännöistä.

Lisäksi ilmoituksia ja sen vaikuttavuutta toiminnan parantamiseen seurataan ja arvioidaan Hyvinvointialueen käytäntöjen mukaisesti

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan toimintakykyä ja palvelutarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa läheisen ja muiden hoitoon osallistuvien ammattiryhmien kanssa.

- Tulohaastattelu, elämänkaari lomake, Ravitsemuksen arviointi (MNA), tarv. Liikkumattomuuden aiheuttama makuuhaavariski (Braden)
- RAI arviointi, joka sisältää edellä mainittuja arviointia tulossa käytäntöön vuoden 2023 aikana
- Asiakas ja /tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin.
- Hoitoneuvottelu yhdessä asukkaan, omaisen ja vastuuhoidajan kanssa, toiveiden huomiointi niin hyvin, kun mahdollista.

Hoito- ja kuntoutussuunnitelma

Asukkaille on nimetty vastuuhoidtaja. Hoito- ja kuntoutussuunnitelma tehdään jatkossa perustuen RAI-arvioinnista tulevien herätteiden pohjalta.

Tiedon keruu alkaa heti uuden asukkaan tullessa. Ympäri vuorokautiseen asumispalveluun tultaessa on jo palvelutarvetta arvioitu moniammatillisesti. Käytännön läheisiä tavoitteita asetetaan niin, että ne voidaan saavuttaa hoitotyön keinoin ja auttamismenetelmin. Hoitosuunnitelmaa päivitetään puolen vuoden välein tai asukkaan voinnin muuttuessa oleellisesti.

Lähes kaikilla meidän asukkailla on muistisairaus, joten riittävän tiedon saamisesta eri vaihtoehtoista ja asiakkaan oman näkemyksen kuulluksi tulemisesta huolehditaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa.

Jokaisen hoitajan tulee kohdallaan huolehtia, että tuntee hoito- ja kuntoutussuunnitelman sisällön ja pystyy toimimaan sen mukaisesti. Suullinen ja kirjallinen raportointi on myös tärkeää, että tieto siirtyy.

Rai-järjestelmän käyttöönotto vuoden 2023 aikana vaikuttaa hoito- ja kuntoutussuunnitelman tekemiseen ja toteutukseen ja arviointiin huomattavasti ja pitäisi entisestään parantaa yksilöllistä hoitoa

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaan omia toiveita toteutetaan yksilöllisesti, jos vain mahdollista, kunhan ne ovat turvallisia toteuttaa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamista käytetään vain, jos se on ehdottoman välttämätöntä turvallisuuden takaamiseksi.

Rajoitustoimenpiteisiin tarvitaan aina lääkäriltä lupa, joka on voimassa enintään 3 kuukautta kerrallaan. Lupa tarvitaan kirjattuna asiakaspapereihin myös itse asiakkaalta tai hänen omaiseltaan.

Mahdollisia rajoitustoimenpiteitä mitä yksikössä on käytössä: Laitaluvat, vyölupa, hygieniahaalarilupa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Ammatillinen käyttäytyminen on meidän kaikkien hoitajien perusohje. Hoitajalla on ilmoitusvelvollisuus havaitessaan puutteita asiakkaan asiallisessa kohtelussa. Ilmoitus ensisijaisesti esimiehelle ja ilmoitusvelvollisuus myös sosiaalihoitolaisten puitteissa.

Epäasiallisesta kohtelusta on tehtävä heti ilmoitus esimiehelle, jonka on heti toimittava ohjeistuksen mukaisesti.

Asiallisen kohtelun vaarantuessa kirjataan tapahtuma asiakkaan papereihin, tehdään tarvittaessa suullinen ja kirjallinen ilmoitus. Ilmoitetaan asiasta myös omaiselle ja käsitellään asia niin pian, kun mahdollista. Pyydetään anteeksi ja myönnetään virhe ja toimitaan niin, että vastaavaa ei enää tapahdu. Ohje sosiaalihoitolaisten mukaisesta ilmoitusmenettelystä löytyy liitteenä.

Asiakkaan osallisuus

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautekysely toteutetaan 2-3 vuoden välein. Kirjallinen suljettu kysely asiakkaille/omaisille.

Asiakkaan ja omaisen mielipiteitä otetaan huomioon jokapäiväisessä toiminnassa. Asiakkaalla ja omaisella on mahdollista keskustella ja tiedustella asiakkaan vointia ja kertoa toiveitaan hoidon ja huolenpidon suhteen, joko suoraan suullisesti tai halutessaan myös kirjallisesti palautelaatikkoon.

Palauteet luetaan ja toimintaa pyritään kehittämään palautteen perusteella sitä mukaa, kun sitä saadaan.

Palautetta on mahdollista antaa myös hyvinvointialueen nettisivujen kautta, joko nimettömänä tai mikäli palautteeseen haluaa vastauksen nimellä.

Asiakkaan oikeusturva

Jos asukas on jostain syystä tyytymätön hoitoon tai palveluun, on asia ensisijaisesti keskusteltava yksikön esimiehen kanssa. Tässä keskustelussa pyritään ratkaisuun ja mahdollinen todettu epäkohta korjataan. Jos tässä tilanteessa asukas tai hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen haluaa tehdä kirjallisen muistutuksen, hänelle annetaan tietoa, miten sen voi tehdä. Ohjeita löytyy Hyvinvointialueen omalta kotisivulta. Potilasasiamieheltä saa myös neuvoja. Puh.06 4154111 (vaihde)

Muistutus

”Potilaslain mukainen kirjallinen muistutus osoitetaan HVA johtajaylilääkärille, lääketieteen professiojohtajalle ja sosiaalihuollon asiakaslain mukainen kirjallinen muistutus osoitetaan HVA sosiaalihoitajalle, sosiaalihuollon professiojohtajalle.” Tanja Penninkankaalle ohjataan tällä hetkellä.

Asukkaan tulee saada muistutukseen selkeä ja asiallinen vastaus, josta käy ilmi mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten ratkaistu. Ratkaisu on aina perusteltava. Muistutukseen on vastattava neljän viikon kuluttua sen saapumisesta.

Sosiaaliasiavastaava Taina Holappa

Käynnistä tulee sopia etukäteen sosiaaliasiavastaavan kanssa. Sosiaaliasiavastaavaan saa yhteyden puhelinaikoina: maanantaisin klo 12.30-14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9.00-11.00, puh. 06 415 4111 (vaihe)

Voit myös lähettää sähköisen yhteydenottopyynnön Hyvis-palvelussa.

Sosiaaliasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä, jos asia koskee esimerkiksi:

- tyytymättömyyttä palvelun tai kohtelun laatuun
- tyytymättömyyttä saatuun päätökseen
- ongelmia tiedonsaannissa
- rekisteritietojen tarkastusta
- tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä
- asiakasasiakirjassa olevan tiedon korjaamista
- epäselvyyksiä sosiaalihuollon asiakasmaksuissa

Potilasasiavastaavat Elina Puputti ja Marjo-Riitta Kujala

Puhelinajat: maanantaisin klo 12.30-14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30-10.00, puh. 06 415 4111 (vaihe).

Voit myös lähettää sähköisen yhteydenottopyynnön Hyvis-palvelussa.

Potilasasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä, jos asia koskee esimerkiksi:

- hoitoon pääsyä tai joutumista
- ongelmia tiedonsaannissa
- potilasasiakirjassa olevan tiedon korjaamista
- rekisteritietojen tarkastusta tai potilastietojen pyytämistä
- epäilyä potilas- tai lääkevahingosta
- tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä
- tyytymättömyyttä hoitoon tai kohteluun.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaan palvelun tarvetta arvioidessa lähdetään liikkeelle asiakkaan omista voimavaroista, todellisista tarpeista ja elämänhistoriasta. Asiakasta tuetaan mahdollisimman itsenäiseen suoriutumiseen ja terveyden ylläpitämiseen. Häntä kannustetaan fyysiseen aktiivisuuteen ja päivittäisissä toiminnoissa selviytymisen jäljellä olevaa toimintakykyä tukemalla. Hyötyliikunta huomioiden- vessa käynnit, ruokailuun tulot ym. liikkumiset ja siirtymiset. Asiakkaalla on käytettävissään tarvittavat apuvälineet ja teknologia. Ympäristö luodaan esteettömäksi ja turvalliseksi.

Motomedin käytön hyödyntäminen. Keskustelut, muisteluhetket, musiikki, ulkoilut. Erilaiset toimintahetket myös ulkopuolisten toimesta, kuten srk, vapaaehtoiset.

Asiakkaan hyvinvointia lisäävät arjen rutiinien säännöllisyys, muiden asukkaiden seura ja henkilökunnan läsnäolo.

Jokaisella asukkaalla on hoito- ja kuntoutussuunnitelma, joka on laadittu yhdessä asiakkaan, läheisten ja omahoitajan kanssa.

Suunnitelmiin on tulossa muutosta, kun saadaan vuoden 2023 aikana Rai-järjestelmä käynnistymään.

Seuranta ja arviointi on jokapäiväistä. Kirjaaminen ja raportointi tärkeää.

Ravitsemus tukee ikääntyneen kuntoutumista ja ylläpitää terveyttä ja voimavaroja. Meillä pyritään tarjoamaan monipuolista, terveellistä ja asukkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaista ruokaa.

Päivittäin on tarjolla aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Yöpalaa saa tarvittaessa. Tarvittaessa myös välipaloja.

Ruoka tulee Palvelukeskuksen keittiöltä Mäki-Kevarin jakelukeittiöön, josta se jaetaan asukaskohtaisiin annoksiin hoitajien toimesta huomioiden asukkaan toiveet ja ruokavaliot. Jakelukeittiössä on oma työntekijä, jonka työaika on joka päivä 9-17. Hän huolehtii ruuan esille laitosta ja astioiden tiskauksesta yms. ja keittiön siisteydestä. Laittaa tarjolle myös päiväkahvin ja iltapala kärryn valmiiksi astioiden osalta. Hoitajat huolehtivat aamupalan ja iltapalan esille laitosta ja jaosta.

Jokaisella asukkaalla on ruokakortit, jossa on selkeästi merkitty jokaisen oma ruokavalio ja mahdolliset rajoitteet ja toiveet.

Hoitajat seuraavat asukkaiden riittävää ravinnon ja nesteiden saantia. Jos havaitaan ongelmaa, niin tehostetaan seurantaa ja pidetään mm. ns. nestelistaa, josta selvemmin saadaan tietoa, miten ruokaa ja nestettä menee. Painon seurantaa lisätään, jos siinä poikkeamia. Vatsantoimintaa seurataan päivittäin. Asukkaan suun, hampaiden ja hammasproteesien kunnosta huolehditaan, jotta ravinnon nauttiminen onnistuu. Jos asukkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa ja sakeutetaan nesteitä sekä käytetään sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia.

Asukkaat ruokailevat vointinsa mukaan pääsääntöisesti yhteisessä ruokasalissa. Hoitohenkilöstö annostelee asukkaille ruuan linjastolta tarjottimelle ruokakorttien mukaisesti ja huolehtii ruokailun sujumisesta, joko avustuen kokonaan syömisessä tai ohjaten tarvittaessa. Asukkaan voimavaroja tuetaan ruokailutilanteessa ja annetaan riittävästi aikaa ruokailuun, tarvittaessa avustetaan. Asukkaan tarpeen mukaan annetaan myös lisäravinteita tai voimajuomaa, rikastettua ruokaa tai toteutetaan letkuravitsemusta ravitsemusavanteen kautta (PEG). Lääkärin määräyksen mukaan voidaan toteuttaa tilapäisesti myös suonensisäistä nestehoitoa.

Ravitsemustestiä (MNA) tehdään tarvittaessa ja jatkossa aina Rai-arvioinnin yhteydessä

Asukkaan omat tottumukset, tarpeet ja toiveet ohjaavat hygieniasta, vaatetuksesta ja ulkonäöstä huolehtimista. Asukas huolehtii oman toimintakykynsä mukaisesti näistä, mutta häntä autetaan tarpeen mukaan. Päivittäiseen hygieniaan kuuluvat pesut, intiimihygieniasta huolehtiminen, suuhygieniä, parranajo sekä ihon, hiusten ja kynsien hoito. Kerran viikossa on koko suihku ja myös tarvittaessa.

Asukasta avustetaan wc-toiminnoissa hänen toimintakykynsä ja yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaan. Wc-toiminnoissa avustaminen tapahtuu itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyttä kunnioittaen.

Asukas käyttää pääsääntöisesti omia vaatteita. Käytössä on alusvaatteiden lisäksi myös gollegepukuja päiväkäyttöön pesulasta saatavana, jos asukkaan omat vaatteet eivät ole riittäviä. Asukkaan omat vaatteet pestään Junkin pesulassa. Tarvittaessa voidaan arkoja tekstiiliä pestä myös yksikön omalla pesukoneelle tai antaa omaisen pestäväksi.

Infektioita ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään ohjeiden mukaisesti. Oikeat suojavarustukset ja hygieniakäytännöt huomioidaan. Yksikössä on hygieniayhdyshenkilö, jonka kautta saadaan ajankohtaista tietoa. Kuntayhtymän omaa hygieniahoitajaa voidaan myös konsultoida tarvittaessa. Ohjeistuksia saadaan myös sairaanhoitopiiriltä.

Yksikössä on hyvinvointialueen oma tilahuoltaja arkisin ma-pe. Viikonloppuisin tarvittavasta ylläpitävästä yleisestä siisteydestä huolehtivat hoitajat.

Henkilökunta tekee puhtaanapitoa ja pyykkihuoltoa annettujen ohjeiden mukaisesti.

Mäki-Kevarin asukkaiden lääkäripalvelu on Pihlajalinnan lääkärin vastuulla. Lääkärin puhelinkierrot ovat joka viikko ja lähikäynnit 3 kuukauden välein. Akuuteissa tilanteissa ollaan asukkaiden kohdalla yhteydessä joko omaan Pihlajalinnan lääkäriin tai takapäivystäjään puhelimitse. Suuhygienistiä voidaan tarvittaessa konsultoida ja hän voi tarvittaessa tehdä käynnin myös yksikköön. Hammaslääkärikäynnit voidaan tarvittaessa järjestää Ylihärman hammashoitolassa.

Pitkäaikaissairaiden asukkaiden terveyttä edistetään ja seurataan jokapäiväisten toimintojen yhteydessä. Tarvittaessa hyödynnetään seurantalaitteita, kuten verenpainemittaria, sokerimittaria, Crp ja Inr mittaria. Seurataan painoa ja happiosapainetta tarvittaessa. Huolehditaan riittävästä ravinnon ja nesteen saannista. Lääkäri tarkistaa lääkehoidon toteutuksen ja tarpeellisuuden.

Asiakas pyritään hoitamaan yksikössä myös sairaanhoidollisten tarpeiden esiintyessä (esim. suonensisäiset hoidot) yhteistyössä kotisairaalan kanssa. Kiireellistä hoitoa tarvitseva asiakas saa ensiavun ja ensitilanteen hoidon yksikössä ennen sairaankuljetuksen tuloa paikalle.

Palliativisessa hoidossa ja saattohoidossa olevien asiakkaiden hoito toteutetaan yksikössä. Hoitolinjauksista keskustellaan omaisten kanssa ja lääkäri tekee päätöksen hoitolinjauksesta.

Yksikössä on toimintaohjeet henkilöstölle kuolemantapauksien varalle. Henkilöstö on saanut koulutusta saattohoidosta.

Lääkehoito

Lääkehoito on yksi keskeisistä hoitokeinoista. Lääkäri päättää potilaan lääkityksestä ja hoitotyöntekijät toteuttavat sitä.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy ylilääkäri. Hyvinvointialueella on oma farmaseutti lääkehoitosuunnitelman päivityksessä mukana. Farmaseutti tekee yksikköön vuosittain myös lääkehoidon auditointeja.

Lääkehoito toteuttavilla hoitajilla pitää olla kirjalliset lääkeluvat voimassa, että voivat toteuttaa lääkehoitoa yksikössä lupien mukaisesti.

Lääkehoidosta vastaa asukkaiden kohdalla Pihlajalinna vastuulääkäri. Kokonaisvastuu yksikön lääkehoidon toteutumisesta ohjeiden mukaisesti on lähiesimiehellä.

Jokaisessa vuorossa on oltava ainakin yksi lääkeluvallinen hoitaja. Yksikön sairaanhoitajat vastaavat pääsääntöisesti lääkkeiden tilauksesta apteekista.

Yksikön asukkailla on henkilökohtaiset omat lääkkeet, jotka asukas tuo mukanaan. Asukasta ohjataan ottamaan mukaan kaikki käytössä olevat lääkkeet, myös tarvittaessa otettavat. Asukkaat kuuluvat meillä koneellisen lääkejaon piiriin ja heillä on käytössä annosjakelupussit, joiden tilauksesta vastaa yksikön sairaanhoitaja 2 viikon välein.

Lääkäryhteistyö pysyvien asukkaiden kohdalla toimii hyvin Pihlajalinna lääkäripalvelun kautta. Kerran viikossa puhelinkierro ja tarvittaessa voi ottaa yhteyttä takapäivystäjään puhelimitse 24/7. 3 kuukauden välein on lähikierto.

Kotisairaalan kanssa tehdään yhteistyötä tilanteissa, jos asukkaalle tarvitaan esim. i.v antibiootti lääkitystä tai nestehoitoa. Pihlajalinnan lääkäri tekee tällöin ns. lähetteen asukkaan siirtymisestä kotisairaalan asiakkaaksi siksi ajaksi, kun tarvitaan kotisairaalan apua hoidon toteutukseen. Lääkäri vastuu on tällöin kotisairaalan lääkäriellä.

Yksikkö tekee yhteistyötä myös oppilaitosten kanssa, kun yksikössä on opiskelijoita harjoittelujaksoilla. Meillä on lisäksi lh-oppisopimusopiskelijoita, jolloin tehdään yhteistyötä oppisopimusopiskelijoista vastaavan opettajan ja rekryn kanssa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Meillä on Tunstall asukashälytysjärjestelmä ja yhteistyö on tärkeä hälytysjärjestelmän ylläpitäjän kanssa. Esteetön toimintaympäristö ja sen varmistaminen on esisijaisesti hoitajien tehtävä. Ulko-oivissa on koodilukot, joiden ansiosta muistisairaat levottomat asiakkaat ovat turvassa. Yksikössä on automaattinen palohälytysjärjestelmä. Palo- ja pelastusharjoituksia pidetään 3 vuoden välein. Joka vuosi kertausta ja turvallisuuskävelyt.

YHTEISTYÖ TURVALLISUUDESTA VASTAAVIEN VIRANOMAISTEN JA TOIMIJOIDEN KANSSA	
Palo- ja pelastus-turvallisuus	Vuositarkastukset x1 vuodessa. Koulutuksia
Ensiapu	Ensiapu vastaavat yksikössä. Koulutuksia
Terveystarkastus	Terveystarkastukset lakien mukaisesti
Edunvalvonta	Edunvalvontaa järjestetään asiakkaille heidän tarpeidensa mukaisesti yhteistyössä lääkärin ja omaisten kanssa

Henkilöstö

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

1 palveluesimies, 1 geronomi (toimi täyttämättä vielä) 2 sairaanhoitajaa, 17 lähihoitajaa

Aina, kun tulee tarvetta sijaiselle, pyritään se järjestämään.

Huolehditaan, että aina on vuorossa lääkeluvallisia koulutettuja hoitajia. Sairaanhoitaja pyritään järjestämään vuoroon joka arkipäivälle. Esimiehen tehtävä on huolehtia, että henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

Sairaanhoitajille järjestään listassa joka viikolle työpäivä, jolloin saa tehdä sairaanhoidollisia ja kirjallisia töitä.

Yksikössä on hyvinvointialueen oma tilahuoltaja ja lisäksi keittiötyöntekijä, joka huolehtii jakelukeittiön töistä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteena on varmistaa koulutetun ja osaavan henkilöstön saanti.

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Henkilöstöä rekrytoidaan Kuntarekry-järjestelmän kautta, hyvinvointialueen oman rekrytointi yksikön kautta yhteistyössä palveluyksikköjohtajan ja yksikön esimiehen kanssa. Äkillisiin sijaisuuksiin esimiehellä on käytössä kuntarekry sovellus tai ns. rekryn äkillähtijöiden varaus sovittujen käytänteiden mukaisesti. Lisäksi käytössä puhelin/tekstiviesti käytäntö omille tiedetyille sijaisille.

Toimintayksikön hoitohenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja kaikkia sijaisia. Tietoturvakoulutukset on jokaisen suoritettava.

Jokaiselle uudelle työntekijälle, niin toistaiseksi voimassa olevaan toimeen valitulle, kuin sijaisuuteen tulevalle järjestetään vähintään 2 päivän perehdytysjakso, jolloin hänellä on nimetty perehdyttäjä. Perehdytyksestä täytetään samalla myös kirjallinen kuittaus lomake, joka dokumentoidaan yksikön perehdytyskansioon.

Yksikössä on myös nimetty ns. mentori, joka on uuden työntekijän rinnalla kulkija ja tukija esimiehen lisäksi.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Henkilökunnalle järjestetään täydennyskoulutusta, joko hyvinvointialueen omaa koulutusta tai mahdollistetaan osallistuminen myös ulkopuolisen järjestämään koulutukseen. Henkilöstölle pyritään järjestämään koulutusta tasapuolisesti. Myös mahdollisia toiveita koulutusten suhteen pyritään kuulemaan. Hyvinvointialueella on oma koulutussuunnitelma, jonka mukaan koulutuksia järjestetään.

Yksikössä on 28 asukashuonetta. Kevarin puolella 18 huonetta ja Rauhankodin puolella 10 huonetta. Huoneissa omat wc- ja suihkutilat. Sähkökäyttöiset sängyt, yöpöytä ja televisio lähes kaikissa huoneissa. Yhteinen ruokailu- ja oleskelutila, jossa asiakkaat ruokailevat ja viettävät aikaa päivittäin.

Jokaisella tilalla on käyttötarkoitus. Asiakashuoneet, ruokasali, keittiö, kanslia, lääkehuone, pesuhuone, liinavaatevarasto, huuhteluhuone, likapyykkivarasto, jätehuone, taukotila.

Asukkailla on mahdollista sisustaa omaa huonettaan oman näköiseksi niin paljon kun mahdollista huomioiden myös turvallisuus asiat. Esim. mattoja ei voida tuoda.

Teknologiset ratkaisut

Yksikössä on ulko-ovissa koodilukot. Asukkailla, jotka osaavat soittaa apua on hälytysrannekkeet.

Asukkaiden rannekkeet tarkistetaan aina ennen, kun niitä laitetaan asukkaalle, että ne toimivat. Tarvittaessa voidaan heti olla yhteydessä turva- ja kutsulaitteiden toimittajaan ja sieltä voidaan etänä kyseisen hälyttimen toiminta tarkistaa.

Palveluesimies Ulla Kattelus vastaa turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta ja myös yksikön henkilöstö tietää mihin olla yhteydessä, jos laitteissa toimintaongelmaa.

Kiinteistössä on automaattinen paloilmoinjärjestelmä. Kiinteistössä on koneellinen ilmanvaihto.

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden

Apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden käyttöohjeet saatavilla. Säännölliset huollot tehtynä. Laiterekisterin päivitys. Uusien työntekijöiden perehdytys laitteisiin ja niiden käyttöön.

Yksikössä on omia apuvälineitä kuten sähköstätösängyt, pyörätuolia, geriatrisia tuolia, rollattoreita, suihkutuolia, pesulaveri, potilasnostin, siirron apuvälineitä ja motomed.

Terveyden- ja sairaanhoidon välineistöä. Imu ja happirikastimia, verenpainemittareita, verensokerimittareita, saturaatiomittareita, CRP- mittari, istumavaaka, tippatelineitä.

Asiakas saa käyttöönsä hoitosuunnitelman mukaiset pitkäaikaisen sairauden hoitoon tarvittavat hoitotarvikkeet hoitotarvikejakelusta. Tarvikkeet ovat asiakkaalle maksuttomia. Näihin kuuluvat mm. vaipat, virtsakatetrit, haavahoito- ja avannetuotteet.

Jos laitteissa on vikaa, on vian havainneen tehtävänä viedä asiaa eteenpäin ja tehtävä siitä korjauspyyntö sähköisellä työpyyntö kaavakkeella. Jos viallinen laite on aiheuttanut vaaratapahtuman, on siitä tehtävä Haipro ilmoitus, joka käsitellään ohjeen mukaisesti ja ryhdytään toimeen.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Palveluesimies Ulla Kattelus 050 3493681 ja yksikön laitevastaavat.

Kauhavan tilapalvelun huoltomiehet:

Konsta Kukkola 040 487 3212

Jere Valpas 040 198 1550

Jorma Hantula 050 066 1656

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Käytössä on Lifecare potilastietojärjestelmä, jonka käyttöön henkilökunta on koulutettu. Uudet työntekijät perehdyttävät ohjelman käyttöön nimetty perehdyttäjä.

Lifecare tunnukset on henkilökohtaisia ja esimies huolehtii, että ne ovat voimassa.

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja.

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Tärkeät asiat pitää kirjata heti, kuten antokirjaukset. Jokainen työvuoro kirjaa omat asiakaskirjauksensa oman työvuoronsa aikana.

Henkilöstölle järjestään tietoturvakoulutusta ja perehdytystä. Jokaisen potilastietojärjestelmää käyttävän pitää allekirjoittaa salassapito- ja vaitiolosopimus, joka on EHDOTON JA IKUINEN.

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

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

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

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen (2/2015) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Tietosuojavastaava

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä ja laki sähköisestä lääkemääräyksestä edellyttävät, että jokainen palvelun antaja hoitaa, ohjeistaa, seuraa ja valvoo tietosuojan toteutumista toiminnassaan.

Jokaisella sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajalla tulee olla nimettyä tietosuojavastaava, jonka tehtävänä on erityisasiantuntijana auttaa palvelun antajaa velvoitteidensa toteuttamisessa.

Kuntayhtymään on laadittu erillinen tietosuojan ja tietoturvan omavalvontasuunnitelma.

Hyvinvointialueen tietosuojavastaavan yhteystiedot

tietosuojavastaava(at)hyvaep.fi puh. 06-4154111

Tietosuojavastaava mm.

- seuraa ja valvoo henkilötietojen käsittelyä ja niiden suojausmenetelmiä
- tukee henkilökuntaa ja rekisteröityjä tietosuoja-asioissa
- osallistuu henkilötietojen käsittelyä koskevaan suunnittelutoimintaan
- osallistuu tietosuoja- ja tietoturvaohjeita koskevaan valmisteluun ja ylläpitoon
- osallistuu henkilöstölle annettavan tietosuojakoulutuksen toteuttamiseen
- raportoi johdolle tietosuojan tilasta ja kehittämistarpeista
- toimii yhdyssiteenä valvontaviranomaisiin

Selvityspyynnöt oikeudettomasta henkilötietojen käsittelystä voi osoittaa kyseisen toimintayksikön esimiehelle, palvelujohtajalle tai tietosuojavastaavalle.

Henkilörekistereistä on nähtävillä EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset rekisteriselosteet.

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvonnan suunnitteluun on osallistunut

Ulla Kattelus yhdessä koko henkilöstön kanssa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa

Ulla Kattelus puh. 050 3493681 ulla.kattelus@hyvaep.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Suunnitelma tarkistetaan ja päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa toiminnan oleellisesti muuttuessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvonta suunnitelma löytyy yksikön ilmoitustaulusta ja Eteläpohjanmaan hyvinvointialueen kotisivulta?

10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Asiakslähtöisyyttä kehitetään edelleen. Hoito- ja kuntoutussuunnitelmien kehittäminen RAI arviointien tullessa käyttöön vuoden 2023 aikana. Rai-arviointia käytetään asiakkaan toimintakyvyn ja voimavarojen kokonaisvaltaiseen arviointiin ja tuloksia hyödynnetään hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa tehtäessä/arvioitaessa.

Toimintatuokioiden kehittämistä. Ulkopuolisia vapaaehtoisia esiintyjä. Henkilöstön oman osaamisen hyödyntämistä ja innostamista toimintahetkien järjestämisissä. Motomedin käytön lisääminen.

Vastuuhoitajuutta ja yhteistyötä omaisten kanssa kehitetään. Yhteydenpitoon läheisiin ja heidän mukaansa ottamiseen hoito- ja kuntoutussuunnitelmien tekoon tarvitaan tehostamista.

Välillisen työn minimoiminen. Mm. pyykkihuollon ja tavaroiden täydennystä varten mahdollista tukihenkilöstön palkkaamisen selvittelyä. Hoiva-avustajan toimi?

Henkilöstön rekrytointitehostamista ja yhteistyön kehittämistä rekrytointiyksikön ja oppilaitosten kanssa, että turvataan jatkossa riittävä koulutettu henkilöstö.

LIITE 1: Toimintaohje henkilökunnalle sosiaalihuoltolain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta sosiaalihuollon toteuttamisessa

SOSIAALIHUOLLON HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS, sosiaalihuoltolain § 48, § 49 velvoite

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoittavat **sosiaalihuollon** henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta sosiaalipalvelujen osalta Kuntayhtymä Kaksineuvoisen sosiaalipalvelujohtajalle ja ikäihmisten palvelujen osalta ikäihmisten palvelujohtajalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ohje ja ilmoituslomake liitetään osaksi omavalvontasuunnitelmia. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Kuka voi tehdä ilmoituksen § 48 mukaisesti

Ilmoituksen voi tehdä sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva tai vastaavissa tehtävissä, toimeksiantosopimus-suhteessa oleva tai itsenäinen ammattiharjoittaja. Ilmoitusvelvollisuus koskee julkisia ja yksityisiä sosiaalipalvelun tuottajia.

Mistä ilmoitus tehdään?

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hän voi tehdä tästä ilmoituksen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtautamista, loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.

Asiakkaan kaltoinkohtelulla tarkoitetaan mm. fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tai palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensi sijassa perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin.

Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmissa voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vaikiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Pakotteiden ja rajoitteiden käytöstä tulee olla aina asiakaskohtainen, määräaikainen lupa ja ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin. Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista **asiakkaille**, niihin pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta. Omavalvontaan kuuluvat esimerkiksi ammattilaisten resurssit ja sekä ammattilaisten palveluissa olevaan kiireeseen liittyvät asiat.

Miten ilmoitus tehdään?

Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle **välittömästi**, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake löytyy sähköisenä intranetin työnteon tukena → lomakkeet kansioista sekä paperiversioina yksikön omaavaltasuunnitelman liitteistä.

Liite: Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomake

Kenelle ilmoitus palautetaan?

Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella **yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esimiehelle**. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palvelujen osalta ikäihmisten palveluyksikköjohtajalle.

Yhteystiedot:

Palveluyksikkö johtaja, Minna Ojala-Hurskainen puh. 044 4700243
minna.ojala-hurskainen(at)hyvaep.fi

Mitä ilmoituksen jälkeen tapahtuu?

Työntekijä täyttää ilmoituslomakkeen, johon hän kuvaa asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Asiakastietoja ei laiteta lomakkeeseen, vaan ilmoituksen vastaanottaja selvittää ilmoittajalta, ke-
nestä asiakkaasta on kyse. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään.



Työntekijä palauttaa lomakkeen täytettynä yksikön esihenkilölle. Yksikön esihenkilö kuittaa lomakkeen vastaanotetuksi ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Yksikön esihenkilö voi tarvittaessa pyytää ohjeita ja neuvoa ikäihmisten palvelujen osalta ikäihmisten palveluyksikköjohtajalta.



Lomake toimitetaan viivytyksettä ikäihmisten palveluyksikköjohtajalle.



Ikäihmisten palveluyksikköjohtaja käy läpi epäkohdan tai sen uhan ilmoituksen ja mihin toimenpiteisiin on ryhdytty, tarvittaessa ohjeistaa ja neuvoo palvelun tuottajaa. Ikäihmisten palveluyksikkö johtaja arvioi, onko tehdyt toimenpiteet riittävät, tekee lomakkeeseen omat merkinnät ja mahdolliset lisäykset.



Ikäihmisten palveluyksikköjohtaja huolehtii lomakkeen arkistoinnista.



Kopio lähetetään ilmoituksen tehneelle työntekijälle, yksikön esimiehelle, potilas- ja sosiaaliasiamiehelle ja vakavista epäkohdista menee tieto myös aluehallintovirastoon.

Seuranta

Ilmoitukset käsitellään työyksiköissä ja tulosalueen esimiesten kanssa. Ilmoitusten perusteella kehitetään toimintaa. Yksiköiden työntekijöiden tulee olla tietoisia sovitusta käytännöistä.

Lisäksi ilmoituksia ja sen vaikuttavuutta toiminnan parantamiseen seurataan ja arvioidaan johtoryhmässä kaksi kertaa vuodessa.

LIITE 2: Lomake henkilökunnalle sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus

Lomake toimitetaan yksikön esimiehelle, joka toimittaa sen ikäihmisten palvelujen osalta ikäihmisten palvelu-
yksikköjohtajalle. Lomakkeen täyttää se työntekijä, joka havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan
tai sen uhan.

1. ILMOITUS ASIAKKAAN EPÄASIAALLISESTA KOHTELUSTA TAI SEN UHASTA	
Työntekijän ilmoitus (sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49) Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhkasta asiakkaan sosiaali- huollon toteuttamisessa.	
Tilanteen kuvaus:	
Päiväys . .20	
	Työntekijä ja nimenselvennys
Olen saanut tämän ilmoituksen tiedoksi työnantajan edustajana (yksikön esimies):	
Päiväys . .20	
	Yksikön esimies ja nimenselvennys

2. ASIAN SELVITTELY ESIMIEHEN TOIMESTA	
Työntekijältä saatu tieto: . .20	
Työnantajan asian johdosta tekemät toimenpiteet (sosiaalihuoltolaki § 49)	
Aika:	

3. KUNNAN SOSIAALIHUOLLON JOHTAVAN VIRANHALTIJAN TAI VALVONNAN VAS- TUUHENKILÖN YHTEENVETO <i>- Annettu ohjaus ja neuvonta sekä tehdyt toimenpiteet ja arviointi</i>	
Päiväys . .20	
	Esimies ja nimenselvennys

Kopio lähetetty . .20
Aluehallintovirasto
Työyksikön esimies ja ilmoituksen tehnyt työntekijä
Arkistoitu: . .20