

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Palvelukoti Jokilintu



LUKIJALLE

Omavalvonta

Omavalvonta tarkoittaa yksikön itse toteuttamaa palvelun laadun ja yksikön toiminnan vaatimustenmukaisuuden varmistamista, arvioimista ja kehittämistä. Omavalvonnan tavoitteena on asiakasturvallisuuden ja asiakkaan oikeuksien toteutumisen varmistaminen.

Arvioimme yksikön toimintatapoja jatkuvasti palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Riskienhallinnan prosessin avulla pyrimme tunnistamaan ja korjaamaan jo ennakoitua palvelun onnistumisen kannalta riskiä aiheuttavat asiat ja tilanteet.

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

Omavalvontasuunnitelma

Sosiaalihuoltolaki velvoittaa sosiaalihuollon toimintayksiköitä laatimaan omavalvontasuunnitelman palvelun laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi.

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



SISÄLTÖ

LUKIJALLE	1
1. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	3
2. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	4
3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT, JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO/RISKIENHALLINTA	8
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	15
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	22
7. ASIAKASTURVALLISUUS	28
8. ASIAKAS- JA POTILASTIEDON KIRJAAMINEN	33
9. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	34
10. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	35

1 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 12.1.2024

Allekirjoitus _____

2 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja : Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue Y-tunnus : 3221323-8

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Palvelukoti Jokilintu

Katuosoite: Myllykyläntie 8

Postinumero: 62100 Lapua

Palvelumuoto

lääkäiden ympärivuorokautinen palveluasuminen, asiakaspaikkoja 15/yksikkö

Esihenkilöt: Leena Kylkisalo Isuntupa ja Paapantupa, Kati Lahdensuo Kultaniitty ja Niittyvilla

Puhelin: 044 438 4994, s-posti: leena.kylkisalo@hyvaep.fi

Puhelin: 044 4384991, s-posti: katri.lahdensuo@hyvaep.fi

Toimintalupatiedot

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Ostopalvelujen tuottajat

Lapuan Lakeus Apteekki ja Keskusapteekki: koneellinen lääkkeidenjako

Pihlajalinna: Lääkäripalvelut

Erikoissairaanhoito

Provina: Pesulapalvelut

Loihde Trust: Hälytysjärjestelmä

Lapuan kiinteistöhuolto: Kiinteistöhuolto

Palvelukeskus Hopearinne: ruokahuolto

Kansalaisopisto: harrastetoiminta

Musiikkiopisto: harrastetoiminta

Kirjasto: harrastetoiminta

Tempore: äkillinen sijaisrekry

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Jatkuva seuranta ja reagointi laadunpoikkeamiin. Mahdollinen reklamointi palveluntuottajalle.

Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omaa valvontasuunnitelmaa

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Turvaamme iäkkäille asiakkaillemme hyvän elämän vastaamalla heidän ympärivuorokautisen hoitonsa ja huolenpidon tarpeisiinsa sen jälkeen, kun he eivät enää pysty asumaan omassa kodissaan runsaidenkaan tukipalvelujen avulla. Asumispalvelujen tehtävänä on ylläpitää ja edistää asukkaiden elämänlaatua, terveyttä ja toimintakykyä sekä toimia osana muuta palveluketjua.

Yksikkö on dynaaminen, kehittyvä yksikkö, jossa ammattitaitoinen ja työhönsä motivoitunut henkilöstö vastaa ikäihmisten ympärivuorokautisesta hoivasta yhteistyössä läheisten ja muiden sidosryhmien kanssa. 15 asukashuoneistoa 15 asukkaalle käsittävät yksiköt tarjoavat asukkaille laadukasta, yksilöllistä sekä virikkeellistä hoitoa ja hoivaa kodinomaisessa ympäristössä tukemalla asukkaan omatoimisuutta.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet

Arvomme noudattavat sosiaali- ja terveystyöpalveluja sekä vanhustalouden kokonaisuutta ohjaavia arvoja ja arvostuksia. Sitoudumme työskentelemään näiden arvojen mukaisesti ja puutumme niiden rikkomiseen.

Asiakaslähtöisyys on tärkein arvomme. Tätä arvoa tukevat muut seuraavassa luetellut arvomme. Arvot on kuvattu asiakkaan kokemuksina, sekä mitä arvo tarkoittaa ja miten se toteutetaan itse arjen työssä.

Kunnioitus:

- Ikääntynyt asiakas kokee olevansa kunnioitettu ja arvokas juuri omana itsenään.
- Palvelumme perustuvat asiakkaan todellisiin tarpeisiin, eivät hänen asemaansa, kulttuuriinsa tai muihin ominaisuuksiin.

Turvallisuus:

- Asiakas kokee olonsa turvalliseksi kaikkina vuorokauden aikoina ja kaikissa tilanteissa.
- Huolehdimme asiakkaan asuin- ja elinympäristön turvallisuudesta.
- Käyttämämme toimintamenetelmät ovat turvallisia, vaikuttavia ja ajantasaisia.
- Reagoimme muuntuviin tilanteisiin hallitusti, nopeasti ja ennakkoiden.
- Sitoudumme siihen, että jokainen työntekijä on ammatillisesti osaava ja hyvin käyttäytyvä.

Itsemääräämisoikeus:

- Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus sekä oikeus yksilöllisyyteen, hyvään hoitoon, kohteluun sekä yksilöllisyyden kunnioittamiseen.
- Kunnioitamme asiakkaan oikeuksia toimia omassa elämässään omana itsenään.
- Tuemme asiakkaan oikeutta läheisten mukanaoloon.
- Ymmärrämme työssämme, että asiakkaalla on oikeus ammattitaitoiseen henkilöstöön ja turvalliseen palveluun ja toimimme myös siten.

Lämminhenkisyys:

- Asiakas on yhteisömme täysivaltainen jäsen ja voi kokea yhteisön lämminhenkisenä.
- Turvaamme asiakkaillemme hyvää elämää ja elämänlaatua sekä kodintuntuisen elinympäristön.
- Olemme palvelualttiita sekä kohtaamme ja kohtelemme asiakkaitamme hyvin kaikissa tilanteissa.

Yksilöllisyys ja yhteisöllisyys:

- Asiakas kokee oman yksilöllisyytensä toteutuvan riittäväällä ja hänelle sopivalla tavalla.

- Tuemme asiakasta sovittamaan yhteen omaa yksilöllisyyttään ja yhteisöön kuulumistaan.
- Tuemme asiakasta ja omaisia osallisuuteen

Avoimuus ja rehellisyys:

- Toimintamme perustuu lakiin, ohjeisiin ja luottamuksen rakentamiseen.

Vaikuttavuus ja taloudellisuus:

- Kestävä ja pitkäjänteinen toiminta edellyttää talouden tarkkaa seurantaa ja hallintaa

Uudistumiskyky ja kehitysmuutos:

- Toiminta asiakkaan parhaaksi vaatii kaikilta avointa ja aktiivista yhteistyötä oman organisaation sisällä kuin yhdessä kumppaneidemme kanssa.

Toimintaperiaatteena on, että asukas elää palvelukodissa omannäköistä aktiivista elämää lämminhenkisessä kodikkaassa ympäristössä, osallistuvana yhteisön jäsenenä, henkilökunnan ja läheisten tuella. Toimintaamme ohjaa asukkaan toimintakyvyn voimavaralähtöinen ylläpitäminen ja edistäminen sekä sairauksien hyvä hallinta. Lähtökohtana on itsemääräämisoikeutta kunnioittava, tasavertainen ja oikeudenmukainen kohtelu. Asukkaille turvataan valinnanmahdollisuus esim. pukeutumisen, ruokailun, nukkumisen, ulkoilun ja harrastustoiminnan suhteen.

Asukas voi elää kodissaan elämänsä loppuun saakka ja hänelle turvataan hyvä elämän loppuvaiheen hoito ja saattohoito.

4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO / RISKIENHALLINTA

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



Kuva 1: Riskienhallinta ja vaaratapahtumien raportointi

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Työkyvyn tuen toimintamalli, Riskien arviointi, Haittatapahtumien ilmoitus ja työturvallisuusilmoitus: Haipro, Pelastussuunnitelmat, Tietoturva - ja tietosuojajohteisuus, Työterveyshuollon toimintaohjelma, Päihdeohjelma, Toimintaohje epäasiällisen kohtelun ja häirinnän ehkäisy ja käsittely, Työsuojelun toimintaohjelma, Toimintaohje sisäilmaongelmissa, Perehdytysopas, Esimiesopas, Rekrytointiopas, Henkilöstöopas, Lääkehoitosuunnitelma, Työhyvinvointisuunnitelma

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskinarviointi ei pienennä riskiä, vaan siihen tarvitaan toimenpiteitä.

- Merkityksetön riski on niin pieni, että ei tarvita toimenpiteitä
- Vähäinen riski on niin epätodennäköinen, että riittää, kun varmistetaan, että se ei toistu (vaatii kuitenkin toimenpiteitä)
- Kohtalaisen riskin poistaminen tai pienentäminen voidaan toteuttaa kohtuullisessa ajassa esim. toimintakäytäntöjä muuttamalla, ohjeistamalla, perehdyttämällä
- Merkittävän riskin välitön poistaminen tai pienentäminen on välttämätöntä ja edellyttää nopeaa reagointia
- Sietämätön riski vaatii toiminnan keskeyttämistä, kunnes riskiä on saatu pienennetyksi tai poistetuksi

PALVELUUN LIITTYVÄT RISKIT	
Esim. asiakkaan oikeuksien toteutumatta jääminen, henkilökunnan sitoutumattomuus arvoihin, sääntöihin tai toimintaohjeisiin ja sitä kautta asiakkaan turvallisuuden ja palvelun laadun heikkeneminen	
PALVELUUN LIITTYVÄT RISKIT	Asiakkaan oikeudet eivät toteudu. Henkilöstö ei sitoudu arvoihin, sääntöihin ja toimintatapoihin.
KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI JA RAPORTOINTI-MENETTELY	Asiakkaalle tehdyn hoitosuunnitelman toteuttaminen. Henkilöstö on tietoinen arvoista, säännöistä ja toimintaohjeista Henkilöstö on tietoinen ilmoitusvelvollisuudestaan ja miten se tehdään/kenelle osoitetaan (Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomake)
LÄÄKEHOITON LIITTYVÄT RISKIT	
Voidaan jakaa henkilöstöstä johtuviin riskeihin (esim. osaamisen ja tiedon puute, jakovirheet, lääkkeiden tilaus- ja säilytysvirheet, antovirheet ja puutteet kirjaamisessa sekä lääkkeiden väärinkäytön riski) ja asiakkaasta johtuviin riskeihin (esim. lääkekielteisyys ja lääkkeiden piilottelemine ja poissylkemine)	
PALVELUUN LIITTYVÄT RISKIT	Henkilöstön osaamisen ja tiedon puute, jakovirheet, lääkkeiden tilaus- ja säilytysvirheet, antovirheet, puutteellinen kirjaus, lääkkeiden väärinkäytön riski.

	Asiakkaan lääkekielteisyys, lääkkeiden piilottelu, poissylkeminen
KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI JA RAPORTOINTI-MENETTELY	<p>Henkilöstön lääkehoidon osaamisen varmistaminen (Love) säännöllisesti 5 vuoden välein.</p> <p>Lukollinen lääkehuone ja seurantajärjestelmä.</p> <p>Asukkaan lääkelistan tarkastaminen kerran kuukaudessa.</p> <p>Haipro</p> <p>Annosjakelu</p> <p>Asiakkaat: hyvä raportointi ja hyvien käytäntöjen miettiminen yhdessä asiakaskohtaisesti.</p>
TILOIHIN JA TOIMINTAYMPÄRISTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT	
Ovat pääsääntöisesti tapaturmariskejä (tilat eivät ole tarpeeksi esteettömiä, tavaraa säilytetään kulkuväylillä, huoneissa on liikaa tavaraa, lattialla voi olla esim. vettä tai kompastumista aiheuttava matto, piha voi olla liukas) tai ulkoisia riskejä esim. tartuntataudit, sähkökatko, vesikatko, helteet, ilkivalta tai tulipalo.	
TILOIHIN JA TOIMINTAYMPÄRISTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT	<p>Asukkaan huoneessa liikaa tavaraa, ahdasta.</p> <p>Vettä tms. lattialla esim. asukashuoneet, jakelukeittiö, yleiset tilat.</p> <p>Tartuntataudit</p> <p>Vesikatko, helteet, ilkivalta, tulipalo.</p>

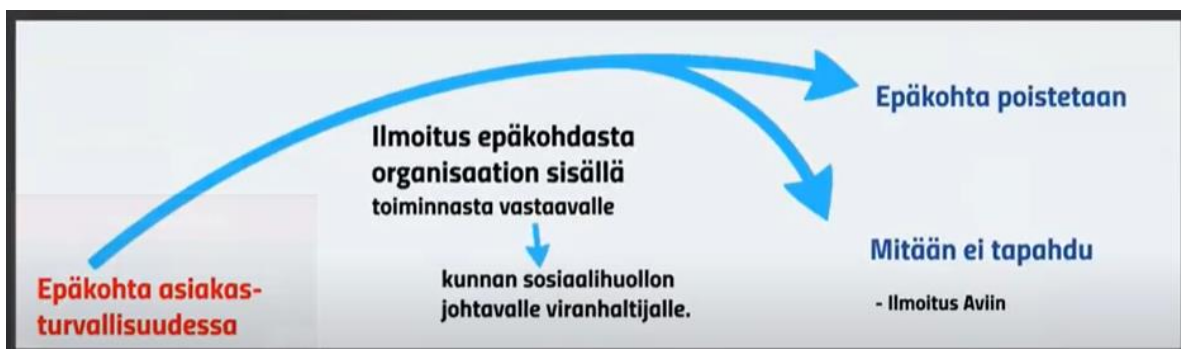
<p>KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI JA RAPORTOINTI-MENETTELY</p>	<p>Palo- ja pelastussuunnitelman läpikäyminen säännöllisesti sekä säännölliset henkilökunnan turvakävelyt. Kulunvalvonta Vartiointipalvelu Hygieniaohjeistus, yhteistyö EP:n keskussairaalan hygieniahoitajan kanssa. Raportointi: kiinteistönhuolto, palo- ja pelastustoimi. Haipro</p>
<p>LAITTEISIIN LIITTYVÄT RISKIT Voivat olla sähkölaitteisiin liittyviä (esim. pesukoneen, liedan tai uunin aiheuttama sähköiskun / tulipalon vaara tai jääkaapin /pakastimen rikkoutuminen ja ruokien pilaantuminen), lääkinnällisiin laitteisiin liittyviä (esim. sähkösänkyjen, ilmatäytteisten painehaavapatjojen tai hoitajakutsujärjestelmien ongelmat) tai tietokoneisiin liittyviä riskejä (yhteyden katkeaminen, jolloin tiedonsaanti tai kirjaaminen eivät onnistu).</p>	
<p>LAITTEISIIN LIITTYVÄT RISKIT</p>	<p>Kodinkoneiden rikkoutuminen. Sähkösänkyjen ja apuvälineiden rikkoutuminen. Hälytysjärjestelmien ongelmat. Tietokoneiden häiriötilat.</p>
<p>KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI JA RAPORTOINTI-MENETTELY</p>	<p>Ajantasaiset käyttöohjeet ja hyvä perehdytys Raportointi sovituille huollon asiantuntijoille. Terveystuonon lääkinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanteista haittailmoitus Fimealle. Määräaikaishuollot.</p>

<p>ASIAKKAAN AIHEUTTAMAT RISKIT</p> <p>Voidaan jakaa asiakkaan itselleen aiheuttamiin (esim. liikkumattomuus, syömisestä, juomisesta ja lääkityksestä kieltäytyminen, liikkeelle lähtö ilman apuvälinettä tai hälytysrannekkeen pois ottaminen), toiselle asiakkaalle aiheutettuihin (esim. aggressiivinen käyttäytyminen, loukkaava puhe) ja henkilöstölle aiheutettuihin riskeihin (esim. epäasiallinen puhe, aggressiivinen käyttäytyminen, väkivalta).</p>	
<p>ASIAKKAAN AIHEUTTAMAT RISKIT</p>	<p>Asiakas: liikkumattomuus, kieltäytyminen syömisestä, juomisesta ja lääkityksestä, liikkeelle lähtö ilman apuvälinettä. Aggressiivinen käyttäytyminen, loukkaava/epäasiallinen puhe toista asiakasta tai henkilökuntaa kohtaan.</p>
<p>KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI JA RAPORTOINTI-MENETTELY</p>	<p>Osaava ja ammattitaitoinen henkilöstö. Koulutus Ennakointi Läheisyhteistyö Tiedonjakaminen Haipro</p>
<p>TIETOSUOJA JA TIETOTURVARISKIT</p> <p>Esim. salassa pidettävän materiaalin joutuminen ulkopuolisen tietoon.</p>	
<p>TIETOSUOJAAN JA -TURVAAN LIITTYVÄT RISKIT</p>	<p>Salassa pidettävä materiaali joutuu ulkopuoliseen tietoon</p>
<p>KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI JA RAPORTOINTI-MENETTELY</p>	<p>Henkilökunta sitoutuu salassapitosopimukseen. Tietoturvaohjeistus- ja koulutus Henkilökohtaiset tunnukset eri järjestelmiin. IT-helppi Salassapidettävä asiakastieto pidetään lukitussa tilassa.</p>
<p>HENKILÖSTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT</p> <p>Voidaan jakaa henkilöstön aiheuttamiin riskeihin (esim. lääkevirheet, hoitovirheet, kirjaamatta jättäminen/raportin lukematta jättäminen tai liian pienellä henkilöstömäärällä työskenteleminen sairastapauksissa) ja henkilöstölle aiheutuviin riskeihin (esim. vuorotyö, väsyneenä/sairaana työskenteleminen, ilmapiiriongelmat, aggressiiviset asukkaat/ulkopuoliset henkilöt).</p>	
<p>HENKILÖSTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT</p>	<p>Arkaluontoiset asiakirjat helposti saatavilla. Perehdytyksen puute.</p>

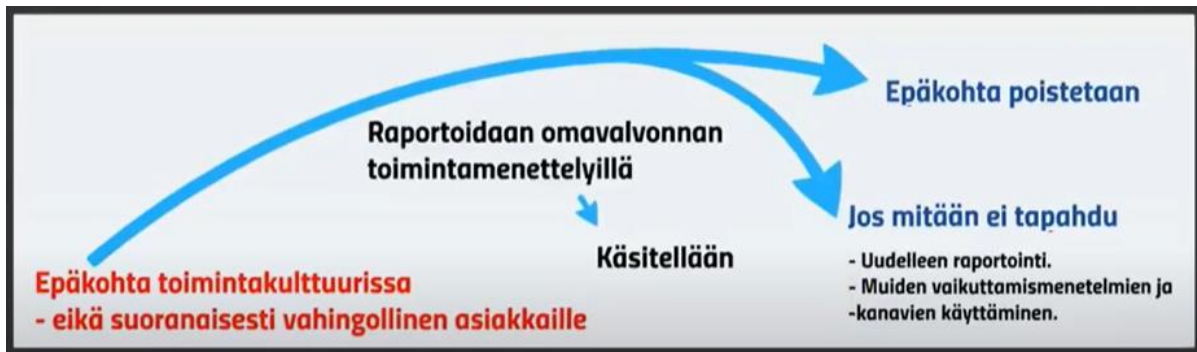
	Henkilöstö: Lääkevirheet, hoitovirheet, ei kirjata/lueta/kuunnella raporttia. Liian vähäinen henkilöstömäärä. Vuorotyö, väsyneenä työskentely, aggressiiviset tai muuten haastavat asukkaat, ilmapiiriongelmat.
KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI JA RAPORTOINTI-MENETTELY	Osaava ja ammattitaitoinen henkilökunta. Hyvä perehdytys ja koulutus Hyvä työvuorosunnittelu, mahdollistetaan ergonominen työvuorosunnittelu. Rekrytoinnin kehittäminen. Työhyvinvoinnista huolehtiminen. Hyvinvointialueen ohjeet ja oppaat. Henkilöhälytysvalmius.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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



Kuva 1: Epäkohta asiakasturvallisuudessa. Lähde: Laura Tiitinen. 2017. Lapin yliopisto.



Kuva 2: Epäkohta toimintakulttuurissa. Lähde: Laura Tiitinen. 2017. Lapin yliopisto.

Yksikköön on laadittu ”Työn riskien arviointi- ja vaaratekijät” selvitys. Sen perusteella arvioidaan riskejä ja vaaroja sekä mietitään niiden poistamista/minimoimista sekä asetetaan aikataulutavoitteet. Arviointi tehdään vuosittain.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Käytössä on HaiPro- järjestelmä, jolla työntekijät tuovat esille havaitsemiaan epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskitapahtumia. Asukkaan ja työntekijän turvallisuutta uhkaavien tekijöiden sekä tilanteiden tunnistaminen, kirjaaminen, raportointi ja tilanteisiin reagointi on jokaisen työntekijän vastuulla.

Vaara- ja läheltä piti- tapahtumat ilmoitetaan sähköisellä ilmoituslomakkeella (Haipro), josta tiedot kirjautuvat suoraan tietokantaan jatkokäsittelyä varten. Ilmoitukset siirtyvät yksikön esihenkilön käsiteltäviksi ja selvitettäväksi. HaiPro- järjestelmään on mahdollista tehdä ilmoitus tieto- ja potilasturvallisuutta vaarantavasta tai henkilöstöön kohdistuvasta vaaratapahtumasta. Potilasturvallisuusosion tavoin myös työturvallisuusosiossa pyritään helppokäyttöisellä raportointimenettelyllä saamaan työtaturmien lisäksi myös läheltä piti-tilanteet raportoinnin piiriin. Näin pyritään ennakoivaan turvallisuuden parantamiseen.

Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaiseen tilanteeseen on tehty toimintaohje ja lomake, jonka työntekijä voi täyttää ja toimittaa lähiesihenkilön käsiteltäväksi. Kts. sivu 17

Läheiset voivat ottaa suoraan yhteyttä puhelimitse tai sähköpostitse yksikön esihenkilöön tai vastualueen palveluyksikköjohtajaan. Sähköinen palautelomake on käytettävissä HVA:n ulkoisilla sivuilla. Muistutuksen tekemiseen on mahdollisuus. Kts.sivu 20

HVA:n ulkoisilla sivuilla on myös sähköinen Qpro - asiakaspalautejärjestelmä, jonka avulla palautteita voidaan kerätä asukkailta yksikkökohtaisesti. Järjestelmä lähettää tiedon saapuneesta palautteesta yksikön esihenkilölle, jonka jälkeen se käsitellään ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin. Suullinen palaute asukkaan puolesta voidaan kirjata Qpro-järjestelmään läheisen tai henkilökunnan toimesta.

Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Yksikön esihenkilö käy mahdolliset laatu poikkeamat, läheltä piti- tilanteet ja haittatapahtumat läpi henkilökunnan kanssa yhteisessä yksikön palaverissa. Tarvittaessa keskustellaan myös asukkaan tai hänen läheisensä kanssa. Yhdessä etsitään tapahtumaan johtaneet syyt ja suunnitellaan toimenpiteet toimintatapojen kehittämiseksi ja uusien vastaavien tapahtumien ehkäisemiseksi. Tarvittaessa otetaan yhteys ylempään johtoon asioiden eteenpäin viemiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset -ja ilmoitukset.

Työskentelyn ja toimintatapojen muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle yhteisten yksikköpalaverien ja suunnittelupäivien kautta. Palaverien pöytäkirjat ovat koko henkilöstön luettavissa omasta sähköpostista tai yksikköön toimitettavasta kirjallisesta muistiosta. Tarvittaessa tiedotus myös yhteistyötahoille.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET



Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan hakiessa asumispalveluja, hänen toimintakykynsä ja palvelutarpeensa selvittäminen aloitetaan viipymättä asiakasohjauksen toimesta. Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa ja myöntämisperusteiden täyttymisen arvioinnissa käytetään perustana iRAI-HC järjestelmää sekä muita mittareita kuten MMSE (muistitesti), CERAD (laajempi muistitesti), GDS-15 (masennustesti) ym. mittareita.

SAS-työryhmä (selvitä-arvioi-sijoita) käsittelee hakemuksen ottaen huomioon arviointien tulokset, asiakkaan asumisen ja palveluiden kokonaistilanteen arvioiden niitä voimassa oleviin myöntämisen perusteisiin. SAS-työryhmässä annetaan hakijalle päätös: osittain myönteinen (jonopaikka) tai kielteinen.

Asukkaan hoidon- ja palvelutarve arvioidaan yksiköissä RAI- järjestelmää hyödyntäen. RAI- järjestelmä huomioi ihmisen kokonaisvaltaisesti. Järjestelmä ottaa huomioon fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, terveydentilan vakauden, ravitsemustilan, sosiaalisuuden sekä kivun.

Keskusteluiden ja havainnoinnin kautta asukas ja läheinen otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin eli RAI- arviointiin. Läheisillä on mahdollisuus vaikuttaa hoitosuunnitelman sisältöön.

Yksiosassa on käytössä ympärivuorokautisen palveluasumisen laatutavoitteet ja -mittarit 2023-2024



Hoito- ja palvelusuunnitelma

Yksilöllinen voimavarat ja tarpeet huomioon ottava hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään kuukauden sisällä asukkaaksi tulosta RAI- järjestelmän tietoihin pohjautuen yhteistyössä asukkaan ja läheisen kanssa. Hoitosuunnitelma sisältää myös tavoitteet kuntoutumisesta. RAI- arviointi tehdään asukkaalle puolivuositain tai voinnin muuttuessa oleellisesti. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään aina RAI- arvioinnin päivityksen yhteydessä.

Asukas ja hänen läheisensä otetaan mukaan hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen. Asukkaan muuttaessa yksikköön, hän tai läheinen täyttää ”Elämäni historia”- kaavakkeen, jonka avulla henkilökunta tutustuu asukkaan elämän vaiheisiin sekä yksilöllisiin tapoihin. Asukkaan mielipiteet, tavat ja tottumukset huomioidaan hoitotoimissa. Häntä kohdellaan ja hänet tunnetaan yksilönä. Päätöksiä tehdessä kuunnellaan ensisijaisesti asukasta, sen jälkeen asukkaan vointi huomioiden, myös läheisiä. Yksikössä asukkailla on mahdollisuus toteuttaa yksilöllisiä tapojaan esim. levon, ravinnon ja harrastusten suhteen.

Hoito- kuntoutussuunnitelmat käydään läpi yksikön palaverissa niiden päivityksen yhteydessä. Hoitosuunnitelmat säilytetään henkilökunnan nähtävillä. Jokainen hoitosuunnitelma on kirjattu myös potilastietojärjestelmään.



Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Henkilöstön tehtävänä on turvata, etteivät muut asukkaat ja ulkopuoliset henkilöt mene asuntoon kutsumatta sekä mahdollistaa toiminnallaan sekä käytöksellään asukkaan itsemääräämisoikeus ja koskemattomuus. Oma huone ja wc turvaavat intymiteettisuojaan hoitotoimissa. Asiakkaan henkilökohtaisista arkaluontoisista asioista ei keskustella muiden kuullen. Asukkaalla on vapaus liikkua yksikön tiloissa, tarvittaessa hoitajan valvomana. Jokaisen asukkaan kohdalla kunnioitetaan hänen itsemääräämisoikeuttaan omaa elämäänsä koskien niin pitkälle kuin mahdollista. Huomioidaan kuitenkin jokaisen asukkaan perussairauksien tuomat rajoitteet. Asukas voi päättää esim. nukkuuko aamulla pitkään/valvoo myöhään, mitä haluaa harrastaa, mitä haluaa ruokajuomaksi, kuinka usein haluaa ulkoilla, haluaako suihkuun aamupäivällä vai illemmalla, haluaako lukita huoneensa oven ym.arjen toimintoihin liittyviä asioita.

Henkilöstö allekirjoittaa työsopimuksen yhteydessä salassapitosopimuksen ja sitoutuu noudattamaan salassapito-ohjeita. Salassapito kirjallisena koskee myös opiskelijoita ja mahdollisia muita työharjoittelijoita.

Yksikössä käytetään tarvittaessa rajoitetoimenpiteitä (vuoteen laidat, turvavyöt, turvaliivi, ylös nousemista estävät pöydät, hygieniahaalari, magneettivyö) vain kun se on henkilön oman turvallisuuden varmistamiseksi välttämätöntä. Käytetään tilannekohtaista harkintaa. Rajoitteesta päättää aina lääkäri ja siihen tarvitaan aina lääkärin kirjallinen päätös. Päätös on voimassa kerrallaan 3 kuukautta. Päätöksestä keskustellaan läheisten kanssa ja päätöksestä tehdään asianmukaiset merkinnät potilasasiakirjoihin. Rajoitteet toteutetaan lievimmän periaatteen mukaisesti, muut keinot kokeillaan ensin. Päätös puretaan aina heti, kun asiakkaan vointi sen sallii. Pakon käyttöä hoitotyössä vältetään.

Rajoitteiden ja pakotteiden käyttöä pyritään vähentämään henkilöstön osaamista kehittämällä, ennakoimalla, toimintatapoja yksilöllisesti arvioimalla ja luomalla turvallinen ympäristö. Asukkaan toimintakykyä rajoitetaan kemiallisesti vain hyvin tarkkaan harkiten arvioiden lääkityksen haitat ja hyödyt. Asukkaan lääkitys arvioidaan yksikössä yhteistyössä lääkärin kanssa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Jokainen työntekijä on vastuussa omasta käytöksestään. Epäasiallista kohtelua ei sallita. Työtämme ohjaavat arvot on määritelty omavalvontasuunnitelmassa. Noudatamme ammatillisia eettisiä ohjeita. Epäasiallisen kohtelun tunnistaminen, siihen reagoiminen ja siitä raportoiminen esihenkilölle kuuluu jokaisen vastuulle. HVA:lla on toimintaohje ja ilmoitusvelvollisuuslomake, jonka työntekijä täyttää havaitessaan asukasta kohdeltavan epäasiallisesti. Esihenkilö vastaa asian selvittämisestä ja mahdollisista työnjohdollisista

toimenpiteistä. Tarvittaessa keskustellaan asukkaan ja hänen läheistensä kanssa sekä otetaan yhteys palvelualueen johtoon.

SOSIAALIHUOLLON HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS (SHL § 48 JA § 49)

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Ilmoituksen voi tehdä sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva, tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosopimussuhteessa oleva tai itsenäinen ammatinharjoittaja. Ilmoitusvelvollisuus koskee julkisia ja yksityisiä sosiaalipalvelujen tuottajia.

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

Asiakkaan kaltoinkohtelulla tarkoitetaan esim. fyysistä, psyykkistä, sosiaalista, hengellistä, taloudellista tai kemiallista, eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönittää, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan loukkaavasti tai palvelussa ja asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, 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 ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa.

Ilmoituslomakkeita on saatavilla yksikön esihenkilöltä.

Epäasiallinen kohtelu toisen asukkaan taholta:

Henkilöstön tehtävänä on huolehtia myös, ettei asukas tule kohdelluksi epäasiallisesti myöskään toisen asukkaan taholta ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin, mikäli tällainen uhka on olemassa. Uhkatilanteista tehdään HaiPro- ilmoitukset ja ne raportoidaan potilastietojärjestelmään. HVA:lla on myös laadittu toimintaohje epäasiallisen kohtelun ja häirinnän ehkäisystä ja käsittelystä.

Asiakkaan tai läheisen yhteydenotto epäasiallisesta kohtelusta:

Asiakkaan tai hänen läheisensä ottaessa yhteyttä epäasiallisesta kohtelusta, ohjataan yhteydenotto yksikön lähiesihenkilölle. Lähiesihenkilö selvittää asiaa, kokoaa tarvittaessa yhteiseen neuvotteluun asianosaiset tai muuten selvittää asiaa esiin nostaneen tahon kanssa. Tilanteet käsitellään aina siten, että niiden kautta kehitetään toimintaa ja vältetään vastaava epäkohta jatkossa.

Asiakkaalla ja läheisellä on oikeus tehdä muistutus tai huomautus myös kirjallisesti esim. ottamalla yhteys sosiaaliasiavastaavaan. Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa asiakkaita ja työntekijöitä asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä koskien sosiaalipalveluiden yksiköitä (esim. palvelukoteja) sekä avustaa asiakasta tarvittaessa muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen (hallintokantelu ja muutoksenhaut päätöksiin) käytössä.

Sosiaaliasiavastaava Taina Holappa
P. 040 830 2020

Suorat puhelinajat ma-to klo 9-11.

Puhelinnumerossa on käytössä vastaaja, johon voit jättää soittopyynnön takaisinsoittoa varten. Soittopyynnön voit jättää 24/7.

Sähköinen asiointi käytössä HVA:n verkkosivuilla.

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita sosiaalihuoltoon ja varhaiskasvatukseen liittyvissä asioissa ja tarvittaessa avustaa sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen palveluun ja kohteluun liittyvän muistutuksen ja muiden asiakkaiden käytettävissä olevien oikeusturvakeinojen käytössä.

Sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen eivät kuulu KELA:n, työvoimatoimen, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palvelut.

Muistutukset menevät kirjaamon kautta ja ne käsittelee professiojohtaja Tanja Penninkangas. Suositus on kuitenkin se, että muistutukset menisivät suoraan kyseiseen yksikköön.

Palveluyksikköjohtaja Minna Ojala-Hurskainen vastaa siitä, että yksikön esihenkilö saa tiedon päätöksistä. Yksikön esihenkilön kanssa sovitaan, miten päätösten sisältö käsitellään yksikössä ja kuka vastaa tiedottamisesta. Yhdessä henkilöstön kanssa sovitaan toiminnan mahdollisista muutoksista päätösten seurauksena.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 1-4 viikkoa riippuen muistutuksen sisällöstä.

Ohjeistuksen mukaan ilmoittajan tulee antaa tieto aluehallintovirastolle, mikäli epäkohtaa ei korjata tai poisteta. Myös ilmoittaja voi välittää tiedon

aluehallintovirastoon halutessaan, mutta ilmoituksen vastaanottajalla on velvollisuus ilmoittaa, jos epäkohtaa ei poisteta.

Asiakkaan osallisuus

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä



Asiakaspalautetta keräämme jatkuvasti keskustellen ja palautetta kirjaamme hoitotietoihin. Asukkailla ja läheisillä on aina mahdollisuus antaa suullista ja kirjallista palautetta. Sisääntulo/ulosmenon yhteydessä on myös palautelaatikko, johon läheiset ja vierailijat voivat antaa palautetta nimettömästi. Systemaattiset palautekyselyt tehdään säännöllisesti. Asukasneuvostot kokoontuvat vähintään 4 kertaa vuodessa yksikön geronomin johdolla.

HVA:n sivuilla on myös sähköinen palautteenantomahdollisuus, joka löytyy sivun yläpalkista ”anna palautetta”. Tähän voi läheinen/omainen antaa sähköisesti palautetta joko nimettömänä tai jättää yhteystiedot. Palautteessa olisi hyvä ilmoittaa yksikkö, mitä palaute koskee. Näin palaute ohjautuu oikeaan yksikköön. Palautteet käsitellään yksiköissä ja käytetään yksiköissä toiminnan arvioinnissa ja välittömässä parantamisessa sekä kehittämiskohteiden tunnistamisessa. Tarkemmat ohjeet palautteen antamiseen löytyvät sivulta www.hyvaep.fi

Keräämme tietoa hoidon laadusta ja toiminnasta myös RAI:n avulla.

Palautteiden tulokset käydään läpi henkilökunnan kanssa ja mahdolliset puutteet korjataan. Yhdessä valitaan kehittämisen kohteet. Myös asiakkaille ja läheisille kerrotaan tuloksista mm. läheistenilloissa. Hoitotyön arviointi on jatkuvaa. Laadun ylläpitäminen sekä kehittäminen asiakaspalautteen pohjalta on jokaisen työntekijän, esihenkilön ja yksikön tehtävä.

Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

Kuluttajaneuvonta ei käsittele:

- yksityisten henkilöiden välisen kaupankäynnin riitoja
- elinkeinonharjoittajien välisiä riitoja
- taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja
- arvopaperi- ja osakekauppoja
- valtion ja kunnan palveluita koskevia asioita
- kun myyjänä yksityishenkilö ja ostajana yritys

1. Ota aina ensin yhteyttä yritykseen, jonka kanssa olet tehnyt kaupat. Tee reklamaatio mahdollisimman pian virheen havaitsemisesta ja pyri neuvottelemaan sopivasta hyvityksestä. Vaatimus kannattaa tehdä kirjallisesti.

2. Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa

Yhteydenotto kuluttajaneuvontaan

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9-12, to 12-15). Puhelinpalveluun kannattaa jättää soittopyyntö, jolloin sinun ei tarvitse jäädä jonottamaan, vaan neuvoja soittaa takaisin. Puheluihin vastataan soittojärjestyksessä, joten neuvojan takaisinsoitto voi tulla nopeastikin. Soittopyyntöä ei ole mahdollista jättää salaisesta numerosta soittaessa. Otathan asiaan liittyvät paperit valmiiksi esille, kun soitat kuluttajaneuvontaan.

Jos asiiasi on jo käsitellyssä kuluttajaneuvonnassa ja olet saanut neuvojan suorat yhteystiedot, saat nopeimmin vastauksen kysymykseesi ottamalla yhteyttä suoraan asian käsittelijään puhelimitse tai sähköpostilla.

Voit asioida kuluttajaneuvonnan kanssa myös sähköisesti yhteydenottolomakkeella.

Neuvoja vastaa yhteydenottoon puhelimitse tai sähköpostilla viimeistään viiden työpäivän kuluessa. Vastauksen saat pääsääntöisesti puhelimitse. Soitto tulee 029-alkuisesta numerosta tai soittajana saattaa näkyä "tuntematon numero".

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta



Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät mm. päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Henkilöstö noudattaa työskentelyssään asiakkaan toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää työtettä, kuntouttavaa työtettä, johon myös läheisiä motivoidaan. Hoitaja ei passivoi asukasta omalla toiminnallaan Asukkaalle laaditaan asukkaaksi tullessa yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Asukasta aktivoidaan osallistumaan yksikön tapahtumiin ja harrastustuokioihin oman vointinsa ja toimintakykynsä mukaisesti. Asukkaan toimintakykyä arvioidaan puolivuositain tai voinnin oleellisesti muuttuessa RAI-arvioinnilla. Läheisiä kannustetaan osallistumaan asukkaiden arkeen. Keskeiset prosessit on kuvattu ikäihmisten ympärivuorokautisen palvelun palvelukuvauksessa. Prosesseja arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti seurannan, arviointimittareiden, osaamisen kehittämisen sekä asukas/läheispalautteen avulla. Päivittäiset toiminnot pohjautuvat asukkaan omiin voimavaroihin ja hänen todellisiin tarpeisiinsa.

Henkilöstö toteuttaa harrastustoimintaa monin eri tavoin, mm. ulkoilua, leipomista, käsitöiden tekemistä, lukuhetkiä, pelien pelaamista, lauluhetkiä jne. Harrastustoimintoja

ostetaan myös Lapuan kansalaisopistolta talvikausina. Kansalaisopiston harrastuspiireinä ovat toteutuneet mm. yhteislaulupiiri, iloa kuvan tekemisestä-piiri ja tuolijumppa. Lapuan seurakunta järjestää hartaustilaisuuksia yksikössä säännöllisesti. Myös muita ulkopuolisia tahoja käy yksikössä sovitusti.

Tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan jokapäiväisessä hoitotyössä hoito- ja palvelusuunnitelmaa noudatettaessa. Omahoitaja kirjaa väliarvioinnin kerran kuukaudessa, jossa arvioidaan tavoitteiden toteutumista.

Puolivuositain tai voinnin oleellisesti muuttuessa päivitetään hoito- ja palvelusuunnitelma. Silloin tarkistetaan edelliset tavoitteet ja arvioidaan niiden toteutuminen Suullinen raportti asukkaista pidetään päivittäin vuoron vaihtuessa, jolloin keskustellaan hoidon tavoitteiden toteutumisesta, päivittäisistä toiminnoista ja asukkaiden sen hetkisestä kunnosta.

Ravitsemus

Aamupuuro, lounas sekä päivällinen valmistetaan Hopearinteen keskuskeittiöllä ja kuljetetaan palvelukotiin ja edelleen yksiköihin. Päiväkahvi keitetään yksikössä ja sen kanssa tarjoillaan leivonnaisia tai muuta välipalaa. Iltapalalla on tarjottavaa asukkaiden mieltymysten mukaisesti. Tarvittaessa on saatavilla myös yöpalaa. Ruoka on valmistettu iäkkäiden ravitsemussuosittelun mukaisesti. Ruoka tarjoillaan yhteisessä ruokailutilassa tai asukkaan huoneeseen asukkaan voinnin ja halun mukaan. Mahdollistetaan ruoan omatoiminen annostelu niille, jotka siihen kykenevät tukien näin omatoimisuutta.

- Aamupala alkaen klo 7.30
- Lounas alkaen klo 11.30
- Päiväkahvi/välipala alkaen klo 13.30
- Päivällinen alkaen klo 16.30
- Iltapala alkaen klo 19
- Yöpalaa saatavilla asukkaan halutessa

Ajat ovat joustavia asukkaan toiveiden mukaan.



Ravitsemuksen arviointi sisältyy RAI arviointiin, joka tehdään puolivuositain tai voinnin oleellisesti muuttuessa. Aukkaat punnitaan säännöllisesti kerran kuukaudessa. Mikäli BMI < 24 ja paino laskusuunnassa, konsultoidaan lääkäriä ravitsemustilan arvioinnissa.

Lisäravinteiden ja rikastetun ruuan käyttöä suositetaan erityistilanteissa, mikäli esim. nautitun energian määrä on pieni

Ravinnon ja nesteen riittävyyttä arvioidaan päivittäin ja se pyritään varmistamaan esim. joustavilla ruokailuajoilla. Painon seuranta säännöllisesti.

Hygieniäkäytännöt

Henkilöstö toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Erityistilanteissa henkilöstölle järjestetään koulutusta ja toimintaohjeet tartuntojen ehkäisemiseksi. Yksikössä on hygienia-asioista vastaava hoitaja, joka on yhteydessä sote-keskuksen tai keskussairaalan hygieniahoitajaan ja -lääkäriin tarvittaessa. Tehostettua siivousta tai eristystarvetta vaativissa tilanteissa toimitaan yhteistyössä siivouspalveluiden henkilöstön kanssa. Vierailijoiden käytössä on käsien desinfiointiainetta yksiköiden ovilla.

Asukkaiden hygieniasta huolehditaan päivittäin. Päivittäin tehdään asukkaalle tai ohjattuna ns. pikkupesut, jotka käsittävät kasvojen, käsien, kainaloiden ja intiimialueen pesun sekä rinnanalusten pesun. Kerran viikossa tai tarvittaessa on suihku tai sauna. Pyrimme huomioimaan pesujen ajankohdan suhteen asukkaan toivomuksia ja kunnioittamaan hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Henkilöstö toimii aina aseptisen työskentelytavan mukaisesti. Tartuntataudeista annetut ohjeet perehdytetään henkilöstölle ja toimitaan annettujen ohjeiden mukaisesti. Sovittuja suojaimeja käytetään. Jakelukeittiössä toimiakseen täytyy henkilökunnalla olla hygieniapassi suoritettuna

Yksikön siivouksesta vastaa ammattipätevyiden omaavat tilahuoltajat. Osittain nämä henkilöt vastaavat myös pyykkihuollosta. Osa pyykeistä menee keskuspesula Provinan ja osa pestään yksikössä.

Tilahuoltajan ollessa poissa yksikön henkilökunta huolehtii puhtaanapidosta ja pyykkihuollosta tarpeen mukaan annettujen ohjeiden mukaisesti. Keskuspesula Provinasta saamme kirjallista ohjeistusta esim. infektiopyykin keräämisestä ja pesemisestä. Ammattitaitoiset tilahuoltajat huolehtivat puhtaanapidosta ja pyykkihuollosta. Koulutusta järjestetään mahdollisuuksien mukaan.

Terveysten- ja sairaanhoito



Lääkäripalvelut ostetaan yksityiseltä palvelutuottaja Pihlajalinnalta.

Kiireellisessä sairastapauksessa soitetään 112 tai Pihlajalinnan omalle lääkärille akuutista tilanteesta riippuen. Pihlajalinnan takapäivystäjä ottaa hoitovastuun, ellei omaa vastuulääkärää tavoiteta. Lääkäri arvioi siirron tarpeen ja siitä ilmoitetaan välittömästi läheisille. Henkilöstölle järjestetään akuuttitilanteiden hoitoon liittyvää koulutusta sisäisesti. Jokaisella hoitohenkilökuntaan kuuluvalla tulee olla voimassa hätä Ea-kurssi.

Kiireettömät sairaanhoidon tapaukset esitetään yksikön omalle vastuulääkärille. Vastuulääkäri kiertää yksikössä kahden kuukauden välein ja soittaa joka viikko yksikköön, jolloin hän paneutuu asukkaiden mahdollisiin lääketieteellisiin ongelmiin. Henkilökunta voi ottaa yhteyttä vastuulääkəriin tarvittaessa päivittäin ongelmatilanteissa. Yksikön henkilökunta hoitaa itse tarvittavat laboratoriopalvelut esim. verikokeiden oton.

Hammashoito toteutuu kaupungin hammashoidossa tarpeen mukaan. Suuhygienisti käy yksikössä kerran vuodessa. Tarvittaessa hammaslääkäri /teknikko tekevät kotikäyntejä tai asukas viedään vastaanotolle.

Käytännön hoitotyön yhteydessä jokainen henkilöstöön kuuluva seuraa asukkaiden terveydentilaa. Tarvittavat seurantatutkimukset hoidetaan säännöllisesti. Influenssa- ja muut tarvittavat rokotukset suoritetaan yleisen ohjeen mukaan. Asukkaan voinnin muutoksiin reagoidaan herkästi.

Yksikön sairaanhoitajien ja vastuulääkärin ohella asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa koko hoitohenkilökunta.

Kuoleman sattuessa

Äkillisissä kuolemantapauksissa soitetään aina yksikön vastuulääkärille ja päivystysaikana takapäivystäjälle, jonka ohjeiden mukaan toimitaan. Jos asukkaalla on voimassa oleva saattohoitopäätös, ei kuolemaa tarvitse ilmoittaa yöaikaan takapäivystäjälle. Kuoleman sattuessa sote-keskuksen lääkäri toteaa kuoleman sote-keskuksessa ja arvioi mahdollisen lääketieteellisen ruumiinavauksen tarpeen. Sote-keskuksessa on lääkäri viikon jokaisena päivänä. Vainajan kuljetuksen sote-keskuksen kylmiöön suorittavat Lapuan kaksi hautausoimistoa vuorotellen. Jos tarvitaan oikeuslääketieteellinen ruumiinavaus, kuljetuksen huolehtii kilpailutettu hautausoimisto. Yksikköön on laadittu kirjalliset ohjeet käytännöistä ja ne ovat perehdytyskansiossa. Omaisille on myös laadittu ohje käytännön järjestelyistä asukkaan kuoleman jälkeen. Vainaja säilytetään yksikössä kuoleman jälkeen vähintään 2 tuntia, jolloin omaiset voivat halutessaan tulla hyvästelemään läheisensä.

Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelma on esihenkilön ja sairaanhoitajien vastuulla, jotka päivittävät suunnitelmaa säännöllisesti. Henkilöstön tulee suorittaa lääkehoidon lupa 5 vuoden välein Love -kurssin välityksellä. Vain lääkeluvallinen hoitaja voi osallistua lääkehoidon toteuttamiseen.

Yksikön vastuulääkäri vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta.

Yksikön sairaanhoitajat vastaavat lääkehoidon toteutuksesta koko yksikössä.

Kaikilla ammattiin valmistuneilla, perehdytetyillä, lääkehoitoluvan saaneilla työntekijöillä on työvuorossa vastuu lääkehoidosta.

Asukkaan muuttaessa yksikköön, asukas itse tai läheisen avustamana tai hänen laillinen edustajansa täyttävät kaavakkeen kirjallisesti Kanta EResepti- SUOSTUMUS/

palveluasumisen tai kotihoidon asiakas- lomakkeen, jossa määritellään tietojen luovutus. Se annetaan palvelujen tuottajan edustajalle, terveydenhuollolle ja apteekille.

Asukas tai läheinen allekirjoittaa myös sopimuksen koneellisesta lääkkeidenjaosta sekä valtakirjan, jotka toimitetaan apteekkiin tulovaiheessa.

Yhteistyötahona toimii Lakeus Apteekki, joka toimittaa yksikköömme koneellisesti jaetut annosjakelupussit, käsikauppalääkkeet ja hoitotarvikkeet.

Asukkaan rahavarat ja korut

Suosittellemme, että asukkaalla ei olisi hallussaan suuria rahasummia eikä esim. arvokkaita koruja yksikköön muuttaessaan. Henkilökunta ei voi vastata näistä. Pieniä rahasummia voi tuoda ja ne voidaan säilyttää asukkaan ja läheisen suostumuksella henkilökunnan lukitussa tilassa. Rahavaroista pidetään kirjaa ja omahoitaja tarkastaa rahavarat 4 x vuodessa.

Jos asukkaalla on vaikeuksia selviytyä taloudellisesti hoitoon liittyvien kulujen vuoksi, voi ottaa yhteyttä palvelualuejohtaja Mervi Latomäkeen, joka päättää harkinnanvaraisista maksunalennuksista.

Monialainen yhteistyö



Tiedonkulku ja yhteistyö muiden palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien kanssa varmistetaan yhteisellä potilastietojärjestelmällä. Järjestelmä toimii Etelä-Pohjanmaan alueella. Asiakkaan lupa tietojen käyttöön pyydetään aina.

7 ASIAKASTURVALLISUUS



Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Käytössä kulunvalvontalaitteet sekä kutsu- ja hälytysjärjestelmä.

Yksikön turvallisuutta valvotaan jatkuvasti. Turvallisuuteen liittyviä asioita nostetaan esiin henkilöstön palaverissa ja suunnitteluiltoapäivissä. Yksiköissä on nimetyt turvallisuusvastaavat.

Uusille työntekijöille järjestetään ”turvallisuuskävely” pelastussuunnitelman ohjeen mukaan työsuhteen alkaessa ja säännöllisesti koko henkilöstölle.

YHTEISTYÖ TURVALLISUUDESTA VASTAAVIEN VIRANOMAISTEN JA TOIMIJOIDEN KANSSA	
Palo- ja pelastus-turvallisuus	Palo- ja pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuussuunnitelma
Ensiapu	Ensiapukoulutukset henkilöstölle kolmen vuoden välein
Terveystarkastus	Työterveyshuolto huolehtii terveystarkastuksista suunnitellusti
Edunvalvonta	Edunvalvonta järjestetään tarvittaessa

Henkilöstö

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

Isuntuvan ja Paapantuvan henkilökuntamäärä:

1 osastonhoitaja, joka vastaa kahdesta yksiköstä

3 sairaanhoitajaa

2 geronomia

15.5 lähihoitajaa

Äkkilähtijät: 1 lh kotiyksikkö Isuntupa ja 1 sh kotiyksikkö Paapantupa

3.5 tilahuoltajaa. Osallistuu tarvittaessa avustaviin hoitotyön tehtäviin.

Henkilöstö jakautuu työvuoroissa:

15 asukasta varten; aamuvuoro arkisin 3-4 hoitajaa, iltavuorossa arkisin 3 hoitajaa.

Viikonloppuisin aamuvuorossa 3 hoitajaa ja iltavuorossa 3 hoitajaa. Yövuorossa 1

yhteinen hoitaja kahteen yksikköön (30 asukasta). Arkisin 1 tilahuoltaja klo 7-15 per

yksikkö, iltavuorossa 1 tilahuoltaja/ 2 yksikköä klo 12-20. Viikonloppuisin 1 tilahuoltaja/

2 yksikköä klo 8-16

Sijaisten hankinnassa ikäpalveluiden äkkilähtijöitä käytetään ensisijaisesti. Käytössämme on myös yksityinen työvoiman vuokrausyritys Tempore. Ulkopuolinen sijainen palkataan aina tarvittaessa.

Yksikön työvuorosuunnittelu tehdään siten, että riittävä henkilöstömäärä turvataan äkkilähtijöiden tai muiden sijaisten turvin. Rekrytoidaan tarvittaessa opiskelijoita. Organisaatiossa toimii rekrytoinnista vastaava resurssipalveluyksikkö.

Esihenkilö on pääasiassa hallinnollisissa työtehtävissä.

Työvuorolistan suunnitteluvaiheessa tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien riittävä määrä varmistetaan.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Alalle soveltuva, koulutuksena: sairaanhoitaja, geronomi, lähihoitaja, tilahuoltaja. Opiskelijoita/ hoitoapulaisia työssä myös, mutta eivät vastuuhoidajina. Noudatetaan HVA:n rekrytointi- ohjeistusta.



Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Yksikössä on perehdytyskansio, jota täydennetään ja päivitetään tarvittaessa. Esihenkilö käy työsuhteen alkaessa työsuhteeseen liittyviä asioita läpi. Uudet työntekijät ja opiskelijat allekirjoittavat salassapitosopimuksen. Uudelle työntekijälle nimetään ensimmäisiin työvuoroihin (3-5 päivää) perehdyttäjä, joka käy läpi perehdytysohjelman uuden työntekijän kanssa.

Täydennyskoulutustavoitteena 3pv/v/hlö. Koulutukset harkiten ja suunnitelmallisesti.



Toimitilat

Yksiköt koostuvat 15 asuinhuoneesta, joista yksi Isuntuvassa on kaksio erillisine makuuhuoneineen tarkoitettu lähinnä pariskunnille tai sisaruksille.

Yhteisiä tiloja yksikössä ovat olohuone/ruokailutila, jakelukeittiö, toimisto, varasto/pyykinhuoltotila sekä käytävä. Lisäksi yksikön ulkopuolisessa tilassa on koko palvelukodin yhteinen sauna ja pesuhuone, siivoushuone, henkilökunnan pukeutumistilat, yleisövesat, hoitovälineiden desinfiointitila, kopio/varastohuone, apuvälinevarasto, huone ruoan tuontiin, laveripesuhuone ja viihtyisä yhteinen aula. Yhteisessä aulatilassa sijaitsee minikeittiö, jossa läheiset voivat keittää kahvia tai järjestää läheiselleen esim. syntymäpäiväjuhlia. Keittiöpisteessä on kalenteri tilojen varausta varten. Yhteisessä aulassa järjestetään myös asukkaille yhteistä harrastetoimintaa. Asukkaiden käytössä ovat kesäisin myös talon lukuisat terassi- ja ulkoilutilat.

Asukas muuttaa vapaaksi tulleeseen asuinhuoneistoon vuokralle. Asukas saa itse sisustaa huoneensa omaistensa kanssa tutuilla huonekaluilla. Sähkösätky ja yöpöytä kuuluvat kalustukseen. Jokaisessa huoneessa on myös henkilönostinvalmius, johon henkilönostin voidaan asentaa tarvittaessa. Vierailuaikoja ei yksikössä ole, mutta suositus vierailuille klo 12.30-18 rauhoittaaksemme muun ajan hoitotoimille. Vieraat ovat tervetulleita ja saattohoidon aikana voivat läheiset halutessaan yöpyä asukkaan huoneessa.

Saatavilla on kirjallinen opas omaisille ja muuttajalle, joka annetaan asukkaan muuttaessa taloon. Yksikön yhteiset tilat ovat asukkaiden, henkilökunnan ja vieraiden käytössä. Asukkaiden vierailuja toistensa huoneissa ei pääsääntöisesti rajoiteta. Jokaiselle kuitenkin pyritään tarjoamaan yksityisyyttä asukkaan sitä toivoessa. Asukkaan vuokraamaa asuinhuoneistoa ei oteta muuhun käyttöön, vaikka hän olisikin poissa yksiköstä.

Teknologiset ratkaisut

Jokaisella asukkaalla on hälytysranneke. Kulunvalvonta on yhdistetty asukkaan hälytysrannekkeeseen. Hälytykset kuitataan hälytyspuhelimien avulla, jotka kulkevat työntekijän mukana aina. Yksikön ovet ovat lukossa muistisairaiden asukkaiden turvallisuuden vuoksi. Myös terasseille ja puutarhaan johtavat ovet ovat lukossa. Asukkaan mahdollinen poistuminen hälyttää myös ulko-ovelta hoitajan kännykkään. Hälytyksiä voi seurata myös tietokoneelta reaaliajassa tai jälkikäteen, jonne ne tallentuvat automaattisesti.

Talon pääovella on puhelin, jolla saa yhteyden yksiköihin, kun pääovi on lukittuna (klo 19.30-6.30).

Henkilökunnalla on käytössä henkilöhälyttimet, jotka hälyttävät yksikön muulle henkilökunnalle avun tarpeesta.

Hälytysrannekkeiden ja henkilöhälyttimien toimivuus testataan kerran kuukaudessa. Testauksen yksiköissä suorittaa siihen valtuutettu työntekijä

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Yksikön varustukseen kuuluvat mm. pyörätuolit, geriatriset tuolit, turvavyöt ja -liivi, rollaattorit, wc-korokkeet, suihkutuolit, istumavaaka, henkilönostimet, nosturipuntari, talutusvyöt, sähkösängyt, imulaite, sänkyyn laitettava apinapuu, sängynnousutuki, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit ja korvalamppu. Lisäksi talossa on yhteinen CRP-mittari. Palvelukodin yhteisessä tilassa on myös Motomed-kuntopyörä.

Apuvälineitä hankitaan suunnitellusti tarpeen ja talousarvion mukaan. Ohjeet laitteiden käyttöön ovat osa yksikössä ja yhteiseen käyttöön tarkoitettujen laitteiden ohjeet ovat kopiohuoneessa.

Pääsääntöisesti asukas käyttää yksikköön hankittuja apuvälineitä. Osa apuvälineistä on lainakäytössä HVA:n apuvälinekeskuksesta. Käytön ohjauksesta vastaa yksikön hoitaja ja tarvittaessa fysioterapeutti

Apuvälineiden huollosta HVA:n valtuuttama huoltomies, laitteen valmistaja tai kilpailutettu toimija.

Jokainen työntekijä on ohjeistettu tekemään tarvittaessa vaaratilanneilmoitus Fimealle yhdessä esihenkilön kanssa.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavat yksiköissä:

Apuvälineet: Riikka Kara Isuntupa ja Sari Ruostekoski Paapantupa

Hoitot- ja haavanhoitotarvikkeet: Heidi Kuivila Isuntupa ja Aino Tuomaala Paapantupa



8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Uusi työntekijä saa työssä olevalta, sovitulta perehdyttäjältä koulutuksen ja ohjauksen kirjaamisesta ja tarvittavien asiakastyön ohjelmien käytöstä. Neuvoja pystyy kysymään kaikissa työvuoroissa perehdytyksen jälkeenkin.

Toimintayksikön tiloissa on tietokoneita, joille asiakastyön kirjaukset tehdään. Perehdytyksessä sovitaan toimintatavat, joilla työntekijöiden arkityön kirjaukset tehdään. Periaatteena kirjaamisessa on, että asukkaasta kirjataan päivittäin asukaslähtöisesti. Kirjaamme myös lääkkeiden annon ja rajoitteiden käytön joka vuorossa. Rajoitteista kirjaamme myös kellonajat, koska niitä on käytetty. Yöhoitaja kirjaa jokaisen yökierron ja mahdolliset tapahtumat. Kirjaamme myös osallistumisen harrastustoimintaan tai kieltäytymisen osallistumisesta.

Asiakkaan vastaanottava hoitaja kirjaa asiakkaan sähköiseen potilastietojärjestelmään. Asiakkaan hoitosuunnitelma ja päivittäinen kirjaaminen tehdään sähköisesti. Henkilöstöllä on oikeus käsitellä ainoastaan sellaisen asiakkaan asiakastietoja, joihin heillä on hoitosuhde. Asiakas kirjataan ulos heti hoitosuhteen päätyttyä. Asiakkaan tietoja luovutetaan vastaanottavalle taholle ainoastaan asiakkaan luvalla. HVA:n henkilöstölle on laadittu tietoturvaohjeet. Uusi työntekijä allekirjoittaa salassapitokaavakkeen työt aloittaessaan ja sitoutuu noudattamaan vaitiolovelvollisuutta. Henkilöstö saa käyttöoikeuden sähköiseen järjestelmään IT-helpin kautta. Esille tulleesta tietosuojarikoksesta ilmoitetaan esihenkilölle ja tietosuojavaltuutetulle.

Perehdytyskansiossa on ohjeistus salassapitokäytännöistä. Uusi työntekijä allekirjoittaa aina erillisen salassapitosopimuksen. Opiskelijoilta edellytetään myös allekirjoitettua salassapitosopimusta.

Täydennyskoulutusta järjestetään tarvittaessa.

HVA:lla tietosuojavastaavana toimii Mari Kempas, email mari.kempas@hyvaep.fi

Yksikköön on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Leena Kylkisalo, esihenkilö Isuntupa/Paapantupa sekä yksiköiden henkilökunta.

Leena Kylkisalo 044-4384994 esihenkilö Isuntupa/Paapantupa Palvelukoti Jokilintu, email leena.kylkisalo@hyvaep.fi

Ikäpalveluiden pohjoisen alueen palvelualuejohtaja Minna Ojala-Hurskainen, email minna.ojala-hurskainen@hyvaep.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Yksikön omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Tarkistus tapahtuu vuosittain. Keräämme tietoa hoidon laadusta eri menetelmillä (mm. RAI- järjestelmä) sekä muusta toiminnastamme ja sen muutoksista tietyin väliajoin. Ulkoista valvontaa toteuttavat HVA:n valvontakoordinaatit, sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira sekä aluehallintovirasto.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Yksikön ajantasainen omavalvontasuunnitelma liitetään yksikön perehdytyskansioon, joten koko henkilöstö sitoutuu siihen ja toteuttaa sitä. Omavalvontasuunnitelma tulee nähtäville myös yksikön ilmoitustaululle yleiseen tilaan sekä HVA:n verkkosivuille.



10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Riittävän, osaavan henkilökunnan turvaaminen.

Rekrytoinnin kehittäminen

Äkkilähtijä- toiminnan kehittäminen

Asukkaan ja omaisten osallistamisen kehittäminen



