

OMAVALVONTASUUNNITELMA



Päkintupa



1 OMAVALVONTASUUNNITELMA JA SEN LAATIMINEN	3
2 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
4 RISKIENHALLINTA.....	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	12
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	17
7 ASIAKASTURVALLISUUS	21
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	25
9 KEHITTÄMISSUUNNITELMA.....	26

1 OMAVALVONTASUUNNITELMA JA SEN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Päikintuvan esihenkilö ja henkilökunta ovat yhdessä osallistuneet omaavonntasuunnitelman suunnitteluun ja tekemiseen.

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Mikko Hippi, vs. palveluesimies 040 6367 626 mikko.hippi@hyvaep.fi

Omaavonntasuunnitelman seuranta

Omaavonntasuunnitelma päivitetään vuosittain ja siten varmistetaan omaavonntasuunnitelman ajantasaisuus.

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Yksikön omaavonntasuunnitelma on nähtävillä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla <http://www.hyvaep.fi/hyvinvointialue/omavonnta> ja Päikintuvan yksikön ilmoitustaululla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Evijärvellä 13.9.2024

Allekirjoitus Johanna Koivuniemi, palvelualuejohtaja



2 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Y-tunnus: 3221323-8

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Päkintupa

Katuosoite: Antinniemi 8

Postinumero: 62500 Postitoimipaikka: Evijärvi

Sijaintikunta: Evijärvi

Palvelumuoto

Päkintupa on tarkoitettu ikäihmisille, joilla on tarvetta vuoro- tai arviointipaikkaan. Käytössä on 15 paikkaa +1 kriisipaikka.

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) _____

Palvelu, johon lupa on myönnetty _____

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta _____

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: Provina pesulapalvelut, Tempore henkilöstövuokraus

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä Ei

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Arviointi- ja vuorohoitoyksikössä tuotetaan palveluita ikäihmisille. Useimmat vuorohoitoasiakkaat käyvät jaksoilla noin kerran kuukaudessa. Jaksojen pituudet vaihtelevat yleisesti 3 vrk/kk ja 12 vrk/kk välillä. Vuorohoitoasiakkailla on usein omaishoitaja, joka huolehtii kotona hoivasta ja huolenpidosta. Vuorohoitajakset palvelevat tällöin asiakkaan kuntouttamisen lisäksi myös omaishoitajan lomapäiviä ja sitä kautta jaksamista. Osalla vuorohoitoasiakkaista on käytössä runsaat kotihoidon palvelut ja joillain sekä omaishoitaja että kotihoito.

Arviointiasiakkaat tulevat osastolle useimmiten sairaalaosastoilta. Taustalla on jostain syystä tapahtunut yleistilan lasku eikä tilanne ole korjaantunut niin, että heidät voisi suoraan kotiuttaa. Omaishoitajan sairastuminen on usein myös syynä jaksolle tulemiseen. Arviointijakson aikana saattaa tapahtua kuntoutumista niin, että asiakas voi vielä palata kotiin palvelujen turvin. Aina ei kuitenkaan näin käy ja silloin ryhdytään suunnittelemaan paikan hakemista ympärivuorokautisesta palveluasumisesta. Kumpi tahansa vaihtoehto tuleeeseen, kutsutaan koolle hoitoneuvottelu, johon osallistuu yleensä aina omaisia ja asiakas itse. Mukaan pyydetään myös kotihoidon edustaja. Hoitoneuvottelussa on Päkintuvasta yleensä palveluesimies, sairaanhoitaja ja fysioterapeutti.

Päkintuvassa hoidon tavoitteena on asiakkaiden kotona pärjäämisen tukeminen kuntoutuksen keinoin, tuottaa laadukkaita palveluita ikäihmisille ja turvata asiakkaiden hyvä elämänlaatu. Asiakkaat saavat hoitajakson päätyttyä kirjallisen yhteenvedon jaksosta.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet

Päkintuvassa työskennellään vanhuspalveluja määrittävien lakien ja suositusten mukaan.

Noudatamme Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen hyvinvointialue- ja palvelustrategiaa sekä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen hyvinvointisuunnitelmaa 2022-2025.

Toimintaa ohjaavia arvoja ovat:

Asiakaslähtöisyys (oikeudenmukaisuus, omatoimisuus, elämänmyönteisyys)

Avoimuus ja rehellisyys

Vaikuttavuus ja talous rinnakkain

Uudistumiskyky ja kehitysmuotoisuus

Toimintaperiaate: Palvellen parasta - vierelläsi kun tarvitset

Päkintuvan päivittäisessä toiminnassa tuetaan vuorohoitoasiakasta kuntouttavalla työotteella siten, että kotona pärjääminen on mahdollista. Keskitytään arviointijaksolla oleviin asiakkaisiin kokonaisvaltaisesti ja selvitetään sopiva jatkohoitopaikka. Huolehditaan

kaikkien asiakkaiden hyvinvoinnista ja toimintakyvystä vuoro- ja arviointijakson aikana. Kehitetään osaston toimintaa jatkuvalla periaatteella ja pidetään huolta hyvistä ja toimivista käytännöistä. Tehdään yhteistyötä moniammatillisesti ja kuunnellaan asiakkaiden sekä omaisten toiveita.

4 RISKIENHALLINTA

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Hyvinvointialueella on käytössä Wpro-järjestelmä työn vaarojen riskien arviointiin ja HaiPro-järjestelmä potilas- ja asiakasturvallisuuden, työturvallisuuden sekä henkilötietojen tietoturvaloukkausten ilmoitusten tekemiseen. Yksikön riskien arviointi toteutetaan kerran vuodessa. Yksikössä on nimetty kaksi turvallisuusvastaavaa.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen

Henkilökunta voi tehdä ilmoituksen asiakkaalle tai henkilökunnalle tapahtuneesta poikkeamasta HaiPro-järjestelmällä hyvinvointialueen intrassa ja asiakkaat ja omaiset voivat tehdä HaiPro ilmoituksen Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Hoitohenkilökunnalle ja esihenkilölle voi antaa palautetta suullisesti tai kirjallisesti. Päkintuvassa on myös käytössä palautelaatikko. Työntekijät voivat tehdä sosiaalihoitolain 48 §:n mukaisen ilmoituksen intrasta löytyvällä lomakkeella erillisen ohjeen mukaan. Henkilökunnalle järjestetään koulutusta uusista laitteista ja uudet työntekijät perehdytetään yksikön laitteiden käyttämiseen.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Asiakkaille ja henkilökunnalle sattuvat haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään osastotunneilla. HaiPro-järjestelmään tehdyt ilmoitukset säilyvät järjestelmässä.



Kuva 1: Riskienhallinta ja vaaratapahtumien raportointi

Korjaavat toimenpiteet

Wpro-järjestelmän arvioita ja HaiPro-järjestelmän ilmoituksia seurataan ja niiden pohjalta tehdään tarvittavia toimenpiteitä, jotka käsitellään osastotunneilla. Osastotunnit dokumentoidaan.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Muutokset työskentelyssä ja muut korjaavat toimenpiteet käsitellään osastotunneilla, jolloin henkilökunta saa tarvittavat tiedot. Osastotunnit dokumentoidaan. Tärkeistä asioista keskustellaan erikseen ja varmistetaan, että kaikki työntekijät saavat tiedot. Kriittisistä asioista laaditaan ohjeet, jotka ovat kaikkien asianosaisten saatavilla.

Riskien arviointi

<p style="text-align: center;">PALVELUUN LIITTYVÄT RISKIT</p> <ul style="list-style-type: none"> – Asiakkaan oikeuksien toteutumatta jääminen, henkilökunnan sitoutumattomuus arvoihin, sääntöihin tai toimintaohjeisiin ja sitä kautta asiakkaan turvallisuuden ja palvelun laadun heikkeneminen. 	<p style="text-align: center;">KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI</p> <ul style="list-style-type: none"> – Perehdytysuunnitelmaan tutustuminen ja sitoutuminen käytänteisiin. Uusien työntekijöiden huolellinen perehdytys. Työntekijöiden sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus. Osastotunneilla käsitellään esiin tulleita epäkohtia ja tarvittaessa palveluun liittyviin riskeihin puututaan heti.
<p style="text-align: center;">LÄÄKEHOITON LIITTYVÄT RISKIT</p> <ul style="list-style-type: none"> – Voidaan jakaa henkilöstöstä johtuviin riskeihin (osaamisen ja tiedon puute, jakovirheet, lääkkeiden tilaus- ja säilytysvirheet, antovirheet ja puutteet kirjaamisessa sekä lääkkeiden väärinkäytön riski) ja asiakkaasta johtuviin riskeihin (lääkekielteisyyden ja lääkkeiden piilotteleminen ja poissylkeminen) 	<p style="text-align: center;">KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI</p> <ul style="list-style-type: none"> – Lääkelistan ajantasaisuuden tarkistaminen. Farmaseutin auditoinnit. Ajantasalla olevat Love-luvat. Lääkehoitosuunnitelmaan perehtyminen. Kaksoistarkastus. Erilliset tarjottimet aamu-, päivä-, iltapäivä-, ja iltalääkkeille. Värikoodatut lääkemukit. Asiakkailla omat nimetyt lääkelokerikot lääkekaapissa. Vastuuhoitaja jokaisessa työvuorossa huolehtii asiakkailla lääkkeet. Erillinen lääkehuone lääkkeiden jakoon ja säilytykseen.
<p style="text-align: center;">TILOIHIN JA TOIMINTAYMPÄRISTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. 	<p style="text-align: center;">KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ylipaikoilla olevat asiakkaat lisäävät tavaran määrää huoneissa ja se pitää ottaa huomioon käytännön työssä. Hoitohenkilökunnan asianmukaisten suojainten käyttö. Tartuntatauti-ehkäisyyn on olemassa infektio- ja tartuntatauti-ohjeet. Pelastussuunnitelmaan perehtyminen. Palo- ja pelastusharjoitukset säännöllisesti. Osastolla ilmalämpöpumput auttavat helteillä. Valmiussuunnitelma on kriisitilanteiden varalle.

<p style="text-align: center;">ASIAKKAAN AIHEUTTAMAT RISKIT</p> <ul style="list-style-type: none"> – Voidaan jakaa asiakkaan itselleen aiheuttamiin (liikkumattomuus, syömisestä, juomisesta ja lääkityksestä kieltäytyminen, liikkeelle lähtö ilman apuvälinettä tai hälytysrannekkeen pois ottaminen), toiselle asiakkaalle aiheutettuihin (aggressiivinen käyttäytyminen, loukkaava puhe) ja henkilöstölle aiheutettuihin riskeihin (epäasiallinen puhe, aggressiivinen käyttäytyminen, väkivalta). 	<p style="text-align: center;">KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI</p> <ul style="list-style-type: none"> – Fyysisten rajoitteiden osalta luvat pidetään ajan tasalla. Lääkityksen oikea-aikaisuus ja siihen liittyvien ohjeiden noudattaminen (esim. tarvittavat lääkkeet), oikea lääkemuoto (esim. nestemäinen ja laastari vs. Tabletit). Organisaation järjestämät koulutukset haastavan asiakkaan kohtaamisesta. Hoitajat eivät mene yksin tilanteeseen, jos on tiedossa, että asiakas on aggressiivinen. Riittävä perehdytys. Pyritään siihen, ettei osasto jää ilman hoitajaa missään tilanteessa.
<p style="text-align: center;">TIETOSUOJAAN JA -TURVAAN LIITTYVÄT RISKIT</p> <ul style="list-style-type: none"> – Salassa pidettävän materiaalin joutuminen ulkopuolisen tietoon 	<p style="text-align: center;">KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI</p> <ul style="list-style-type: none"> – Salassapitosopimukset, tietoturva- ja tietosuojakoulutukset, tietosuoja-asiat, henkilöstön perehdytys.
<p style="text-align: center;">HENKILÖSTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT</p> <ul style="list-style-type: none"> – Voidaan jakaa henkilöstön aiheuttamiin riskeihin (lääkevirheet, hoitovirheet, kirjaamatta jättäminen/raportin lukematta jättäminen tai liian pienellä henkilöstömäärällä työskenteleminen sairastapauksissa) ja henkilöstölle aiheutuviin riskeihin (vuorotyö, väsyneenä/sairaana työskenteleminen, ilmapiiriongelmat, aggressiiviset asukkaat/ulkopuoliset henkilöt). 	<p style="text-align: center;">KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI</p> <ul style="list-style-type: none"> – Perehdytys. Asioiden esiin tuominen ja keskustelut osastotunneilla. Haipro-ilmoitukset. Autonominen työvuorosuunnittelu. Äkkilähtijöiden ja sijaisten hyödyntäminen.

Taulukko 1. Riskit ja keinot niiden ehkäisemiseksi





5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Asiakas tulee Päkintupaan arviointijaksolle yleensä sairaalaosaston kautta. Arviointijaksolla arvioidaan miten asiakas pärjäisi vielä kotona kotihoidon palveluiden turvin vai onko tarpeen miettiä jatkohoitohakemusta ympärivuorokautiseen palveluasumiseen. Arviointijaksolla käydään hoitoneuvottelu, jossa selvitetään asiakkaan ja omaisten toiveet jatkohoitopaikasta. Hoitoneuvottelussa on asiakkaan ja omaisten lisäksi Päkintuvan esihenkilö, sairaanhoitaja ja fysioterapeutti sekä lisäksi tarpeen mukaan kotihoidon henkilökuntaa. Arviointijaksolla asiakkaalle tehdään RAI-osittaisarviointi. Asiakas tekee jatkohoitopaikkahakemuksen ja asiakasohjausyksikkö tekee palvelutarpeen arvioinnin sekä päätöksen jatkohoitopaikasta. Kotihoidon asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin tekee asiakasohjausyksikkö. Asiakkaalle voidaan myöntää vuorohoitajaksoja kotihoidon tueksi. Asiakkaan palveluista tehdään kirjallinen päätös asiakasohjauksessa. Asiakas ja hänen omaisensa ovat mukana hoitoneuvottelussa, jossa arvioidaan jatkohoitopaikan tarve. Asiakkaalla on mahdollisuus käydä tutustumassa yksikköön ennen jakson alkamista.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja omaisen kanssa. Ensimmäisen suunnitelman tekemisessä on mukana sairaanhoitaja yhdessä lähihoitajan ja fysioterapeutin kanssa. Päivittämisestä vastaa asiakkaalle nimetyt omahoitajat yhdessä fysioterapeutin kanssa. Fysioterapeutti tekee lisäksi erikseen asiakkaan kuntoutussuunnitelman. Suunnitelmiin kirjataan yhteisesti sovitut asiat ja suunnitelmat tallennetaan asiakkaan tietoihin Lifecare-järjestelmään ja niitä päivitetään tarpeen mukaan. Hoitotyön päivittäisellä arvioinnilla selvitetään, onko tavoitteet saavutettu ja onko hoidolla ollut toivottua vaikutusta asiakkaan terveydentilaan, hyvinvointiin ja elämänlaatuun. Suunnitelmat päivitetään ajan tasalle asiakkaan tilanteen muuttuessa. Asiakkaan hoitoon liittyviin suunnitelmiin kirjataan kaikki asiakkaan hoidon kannalta oleellinen tieto. Hoitohenkilökunnan käytössä olevaan raporttipohjaan merkataan Huomioitavaa sarakkeeseen tehdyn/päivitetyn hoito- ja palvelusuunnitelman sekä kuntoutussuunnitelman päivämäärä. Jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan suunnitelman ja toimimaan sen mukaisesti. Tarvittaessa tärkeimmät muutokset kirjataan myös raporttipohjaan.

Asiakkaan kohtelu



Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Kunnioitamme asiakkaan tahtoa, toiveita ja itsemääräämisoikeutta: puhutellessa, asuminjärjestelyissä niin pitkälle kuin se on mahdollista, arjen käytännöissä muun muassa heräämis- ja nukkumisajoissa huomioiden ruokailuajankohdat, tärkeiden tapojen ja tottumusten suhteen esim. pukeutuminen, peseytyminen ja vakaumukset. Hoitotoimien ajaksi sekä asiakkaan niin halutessaan, huoneessa oleva väliverho vedetään kiinni. Huoneen ovi suljetaan hoitotoimien ajaksi. Asiakkaat voivat käyttää omia vaatteita jaksoilla.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuteen puututaan vain poikkeustapauksissa ja perustellusti, kun kyse on asiakkaan tilan vaarantumisesta. Arvioimme huolella rajoittavien menetelmien käytön yhdessä asiakkaan, omaisen, lääkärin ja koko hoitotiimin kanssa. Rajoitustoimista päättää aina lääkäri. Asiakkaan elämää rajoittavia toimenpiteitä käytetään vain painavista terveydellisistä syistä. Lääkäri kirjaa päätöksen asiakkaan hoitotyön asiakirjoihin. Asiakkaan, omaisen tai nimetyn asianhoitajan kanssa keskustellaan ennen rajoitustoimenpiteiden aloittamista. Lääkäri voi tehdä päätöksen rajoittamistoimenpiteistä myös ilman läheisten suostumusta, jos katsoo rajoitteen käytön tarpeelliseksi. Päätös rajoittamistoimenpiteistä tehdään aina vain kyseisen hoitjakson ajaksi tai enintään kolmeksi kuukaudeksi. Rajoitteen käyttöä arvioidaan joka kerta, kun rajoitetta käytetään. Rajoitteiden käytöstä kirjataan tarkasti potilastietojärjestelmään. Läheisen pyyntö ei oikeuta rajoitteen käyttöön.

Rajoitusten tarpeellisuutta arvioidaan jatkuvasti varmistaen, etteivät rajoitukset jää turhaan käyttöön. Rajoitustoimenpiteitä toteutetaan aina ensin lievimmän periaatteen mukaan. Rajoittavina toimenpiteinä voidaan käyttää ylös nostettavia sängyn laitoja, hygienihaalaria tai haaravyötä tuolissa istuttaessa. Rajoitustoimenpiteiden käyttö ei saa leimata asiakasta eli esimerkiksi hygienihaalarin päälle laitetaan toiset vaatteet ja tuolissa olevan haaravyön päälle esimerkiksi viltti. Asiakas voi myös itse pyytää rajoitteen käyttöä, kuten sängyn laidan ylös nostamista. Tämä ei ole rajoitustoimenpide ja asiakkaan oma pyyntö kirjataan potilastietojärjestelmään.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Jos asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti ja/tai loukkaavasti, siitä on ilmoitusvelvollisuus jokaisella asiaan kuuluvalla henkilöllä ja asia selvitetään mahdollisimman pian. Asiakkaalta pyydetään anteeksi ja selvitetään tilanne asiaan liittyvien henkilöiden välillä. Tarvittaessa esihenkilö toimii asian selvittelijänä. Työntekijälle voidaan antaa huomautus, suullinen tai kirjallinen varoitus epäasiallisesta kohtelusta.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

Asiakkaalta ja /tai tämän omaiselta pyydetään anteeksi ja selvitetään tilanne liittyvien henkilöiden välillä. Tarvittaessa esihenkilö toimii asian selvittelijänä. Asiakkaan läheiselle / asioidenhoitajalle ilmoitetaan vaaratilanteesta, esim. kaatumiset ja lääkevirheet.

Asiakkaan osallisuus

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä



Asiakkaat ja omaiset voivat antaa palautetta suullisesti tai kirjallisesti palautelaatikkoon jätettävän kyselyn avulla. Palaute on mahdollista antaa myös hyvinvointialueen verkkosivujen kautta QPro-palautekanavalla. Palautteet käydään läpi ja epäkohtiin puututaan. Kehittämisehdotuksia otetaan vastaan ja niiden pohjalta toimintaa kehitetään edelleen.

Asiakkaan oikeusturva

Hoitoon tai palveluunsa tyytymättömällä asiakkaalla tai hänen laillisella edustajallaan on oikeus keskustella asiasta yksikön esihenkilön kanssa. Keskustelussa pyritään löytämään asiaan ratkaisu ja korjaamaan mahdollinen epäkohta. Kaikki palaute on hyvä antaa ensisijaisesti yksikön tietoon.

Jos asiakas haluaa keskustelun yhteydessä tehdä muistutuksen, hänelle annetaan muistutuksen tekemiseen tarvittava ohjaus, tarvittaessa kirjallinen lomake ja ohjaus sen käyttöön tai ohjaus sähköisen asiointilomakkeen käyttöön.

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus sosiaalijohtaja Tanja Penninkankaalle. Mikäli muistutus koskee sairaanhoitoa tai siihen liittyvää kohtelua, osoitetaan muistutus johtajaylilääkäri Kirsti Kähärälle. Muistutukset lähetetään osoitteella: Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, Hanneksenrinne 7, 60220 Seinäjoki.

Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omainen tai muu läheinen.

Ratkaisu ja muistutuksen takia tehdyt toimenpiteet lähetetään muistutuksen tekijälle. Muistutus pyritään käsittelemään kuukauden kuluessa siitä, kun muistutus on jätetty.

Ohjeet ja lomakkeet muistutuksen tekoon löytyvät hyvinvointialueen nettisivuilta: [Muistutukset sosiaali- ja terveydenhuollossa - Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue \(hyvaep.fi\)](https://www.hyvaep.fi)

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat auttavat tarvittaessa. Palvelut ovat luottamuksellisia ja maksuttomia.

Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on sosiaalihuoltoon liittyvissä asioissa:

1. neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon muistutuksen tekemisessä.
3. neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
4. tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi.

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

Sosiaaliasiavastaava Taina Holappa YTM

P. 06 415 4111 (vaihde)

Puhelinajat maanantaisin klo 12.30-14 ja tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9-11
Sähköisen yhteydenottopyynnön voi jättää hyvinvointialueen verkkosivujen kautta.

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 hyvituksesta. 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.

Jos asiasi on jo käsittelyssä 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



Yksikössä työskennellään kuntouttavalla työotteella. Asiakkaita osallistetaan itse toimimaan mahdollisimman paljon oman toimintakyvyn mukaan. Yksikössä on fysioterapeutti, joka on yhteinen toisen yksikön kanssa. Hoitohenkilökunta toimii fysioterapeutin ohjeiden mukaan ja kuntouttaa asiakkaita. Hoitohenkilökunta kannustaa asiakkaita itse toimimaan ja osallistumaan kaikkeen päivittäiseen toimintaan. Asiakkaita kannustetaan osallistumaan yhteisiin ruokailuhetkiin sekä muuhun yhteiseen tekemiseen yhdessä toisten kanssa. Yksikössä on geronomi, joka on yhteinen toisen yksikön kanssa. Geronomin vastuulla on kaikenlaisen virkistys/harrastustoiminnan järjestäminen asiakkaille. Geronomi suunnittelee ja järjestää asiakkaille yksilöllistä ja yhteistä tekemistä, joka edistää asiakkaiden toimintakyvyn kaikkia osa-alueita.

Fysioterapeutti toteuttaa yksikössä yksilö- ja ryhmäliikuntaa. Yksikössä vierailee ulkopuolisia esiintyjä ja ryhmiä säännöllisesti kuten lauluryhmät ja seurakunta. Yksikössä vierailee myös ajoittain muita ryhmiä kuten koululaisia ja kaverikoiria. Asiakkaat voivat osallistua oman mielihalunsa mukaan esimerkiksi laulu-, muistelu- ja askarteluhetkiin. Asiakkaille mahdollistetaan ulkoilua asiakkaan halutessa. Henkilökunta, omaiset ja vapaaehtoiset osallistuvat asiakkaiden ulkoiluttamiseen.

Asiakkaiden toimintakykyä seurataan RAI-arviointimenetelmän avulla. Asiakkaiden toimintakykyä seurataan jatkuvasti päivittäin arvioiden koko henkilökunnan toimesta. Toimintakyvyn muutokset kirjataan potilastietojärjestelmään sekä raportoidaan vuoronvaih-
toraporteissa.

Ravitsemus



Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen keittiö valmistaa asiakkaiden ruuan. Ateriat ovat tarjolla seuraavasti: aamupala klo 8:00, lounas klo 12:00, päivällinen klo 16:00, iltapala klo 19:00. Tarvittaessa saa välipalaa tai yöllä syömistä. Asiakkaille tarjotaan yksilöllisen ruokavalion mukainen ruoka. Asiakkaiden on mahdollista itse vaikuttaa oman aterian määrään sekä osittain ateriakokonaisuuden sisältöön. Juomat tarjotaan asiakkaan oman mieltymyksen tai erityisruokavalion mukaan. Leivän asiakas saa valita itse. Yksikön jääkaapissa on aina tarjolla pientä syötävää, jota saa tarpeen mukaan.

Asiakkaiden ruokavaliot ja rajoitteet ovat Jamix-järjestelmässä, ja keittiö saa tiedot suoraan sieltä. Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia seurataan päivittäin tarkkailemalla asiakkaiden ruokailua ja yleistilaa. Poikkeamat kirjataan potilastietojärjestelmään. MNA-ravitsemustilan arviointi tehdään RAI:n yhteydessä.

Hygieniakäytännöt

Yksikössä arvioidaan silmämääräisesti yleissiisteyttä. Huolehdimme asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta päivittäin. Asiakasta avustetaan wc-toiminnoissa hänen toimintakykynsä ja yksilöllisten tarpeidensa mukaan. Asiakas pääsee suihkuun tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään kerran viikossa.

Infektioiden ja tarttuvien tautien leviäminen ennaltaehkäistään huolellisella kirjaamisella, hyvällä käsihygienialla, säännöllisellä siivouksella sekä kosketuspintojen desinfioinnilla. Desinfiointiaineiden menekkiä ja infektioita tilastoidaan vuosittain ympärivuorokautisessa hoidossa. Hygieniahoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Yksikössä on kaksi omaa hygieniaavastaavaa, jotka vastaavat ajantasaisista hygieniaohjeista. Yksikössä toimitaan voimassa olevien hygieniaohjeiden mukaan. Henkilökunta käyttää hoitotoimissa suojakäsineitä ja muita tilanteen vaatimia suojaimia. Tarttuvia sairauksia sairastavat eristetään hygieniaohjeiden mukaan. Hoitajat noudattavat sovittuja poissaolokäytäntöjä ja suojautuvat infektioissa ohjeiden mukaan.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen siistijät huolehtivat yksikön siivouksesta. Hoitajat huolehtivat jätteet niille kuuluville astioille, kun siistijät eivät ole paikalla. Riskijätteet

hävitetään ohjeiden mukaan. Provina huolehtii pyykkihuollosta yksikössä ja pesee yksikön yhteiskäytössä olevat tekstiilit. Ecowash (Provinan alihankkija) pesee asiakkaiden omia pyykkejä. Likapyykit säilytetään erillisessä huoneessa kuljetuskärryissä.

Uusi työntekijä perehdytetään yksikön puhtaanapitoon ja pyykkihuoltoon perehdytysohjelman mukaisesti.

Terveyden- ja sairaanhoito



Yksikössä on ohjeet asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoitoon ja henkilökunta on perehdytetty niihin. Yksikössä toimitaan Käypä hoito -suositusten mukaan. Vuorohoito - ja arviointiasiakkaiden suun hoito ei kuulu yksikön vastuualueisiin. Yksikössä on mahdollisuus toteuttaa saattohoitoa. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä kotisairaalan kanssa. Henkilökunnan tiedossa on ohjeet kuolemantapausten varalle. Yksikössä on oma kylmiö, johon vainaja siirretään. Tarvittaessa olla yhteydessä yksikön omalääkäriin, päivystykseen tai hätäkeskukseen.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan huolellisella kirjaamisella sekä päivittäisellä havainnoinnilla. Tarvittaessa erilaisin mittauksin, esim. lämpö, crp, rr yms. Arviointipaikalla olevien asiakkaiden vointia seurataan säännöllisesti. Yksikön lääkäri seuraa arviointipaikalla olevien asiakkaiden ja puuttuu poikkeaviin tilanteisiin. Vuorohoitoasiakkaiden terveystarkastuksista vastaa asiakas itse, kotihoito tai omaishoitaja.

Yksikössä käy hyvinvointialueen lääkäri paikan päällä joka toinen viikko ja soittoaika on joka toinen viikko. Vuorossa oleva vastuuhoidtaja huolehtii asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta ja on yhteydessä tarvittaessa yksikön lääkäriin tai akuuteissa tapauksissa päivystykseen tai hätäkeskukseen. Asiakas saa käyttöönsä apuvälineet, joita hän tarvitsee. Yksiköllä on omia apuvälineitä, joita voi lainata. Tarvittaessa asiakkaalle hankitaan oma apuväline apuvälinelainaamosta.

Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan vähintään kerran vuodessa ja päivitetään tarvittaessa. Asiakkailta on käytössä annosjakelu tai dosetti. Lääkkeet annetaan asiakkaille suoraan annosjakelupussista tai dosetista. Vastuuvuorossa oleva hoitaja huolehtii asiakkaiden lääkkeiden oikea aikaisen saamisen. Huumausaine- ja PKV-lääkkeet säilytetään omassa erillisessä lukitussa lääkekaapissa. Yksikössä seurataan huumausaine- ja PKV-lääkkeiden kulutusta. Väärinkäyttöepäilyihin puututaan välittömästi. Yksikössä on ohjeistus huumausaine- ja PKV-lääkkeistä sekä niiden väärinkäyttötilanteiden varalle. Lääkejäte säilytetään yksikön lukitussa kaapissa lääkehuoneessa riskijäteastiassa.



Läketieteellinen vastuu lääkehoidosta on yksikön vastuulääkärillä. Sairaanhoitajat ja lähihoitajat vastaavat omalta osaltaan asiakkaiden päivittäisestä lääkehoidosta.

Monialainen yhteistyö



Asiakkaan terveystiedot kirjataan potilastietojärjestelmään. Yksiköstä ollaan tarvittaessa yhteydessä muihin yksiköihin ja asiantuntijoihin. Asiakasta ja omaisia neuvotaan tarvittaessa. Asiakas voi antaa kirjallisen suostumuksen potilastietojen käyttämiseen sosiaali- ja terveyshuollon palvelujen välillä.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palo- ja pelastus-turvallisuus	Palo- ja pelastusharjoitukset sekä -koulutukset palolaitokselta. Tarvittaessa 112.
Ensiapu	Koko henkilökunta on suorittanut hätäensiapukoulutuksen. Yksikössä on elvytysvastaava. Tarvittaessa 112.
Terveystarkastus	Työntekijöiden terveystarkastukset hoitaa Härmämedi.
Edunvalvonta	Etelä-Pohjanmaan edunvalvontatoimisto

Taulukko 2. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikössä on käytössä Hai-pro-järjestelmä (Potilas- ja asiakasturvallisuus, työturvallisuus ja henkilötietojen tietoturvaloukkaus ilmoitusjärjestelmä). Vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoituksen voi tehdä palveluntuottajan työntekijä, asiakas tai hänen läheisensä nimellä tai nimettömästi. Ilmoittaminen ei vaadi kirjautumista ohjelmaan ja teko on mahdollista selaimella tai mobiilisovelluksella. Henkilöstön koulutus turvallisuusasioissa 1 x vuodessa, palo- ja pelastuslakanoiden tarkistus sekä palo- ja pelastusharjoitukset ja -koulutukset 2 vuoden välein, henkilökunnan lääkehoidon osaamisen varmistaminen LOVE- tenttien ja näyttöjen avulla 5 vuoden välein. Henkilökunta osallistuu säännöllisesti hätäensiapukoulutuksiin. Henkilökunnan love-lupien kopiot ovat esihenkilön huoneessa. Lääkehuoneen avain on vastuuhoidajalla. Aamuvuorossa ja iltavuorossa lääkevas- tuussa oleva on merkitty työvuorolistaan. Yksikössä on käytössä hoitajakutsujärjestelmä. Yksikön ovi osastolle on lukittuna asiakasturvallisuuden vuoksi. Yksikössä on käytössä vartijapalvelu ja henkilöturvahälytin.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaat- teet

Yksikössä työskentelee 2 sairaanhoitajaa, 0,5 geronomi, 0,5 fysioterapeutti ja 9 lähihoi- tajaa sekä 1 vakituinen lähihoitajavuosisijainen. Hoitajamitoitus on noin 0,7, kun otetaan huomioon välillinen työ ja toteutuneet tunnit. Lisäksi yksikössä on palvelu- esimies, jota ei lasketa mitoitukseen. Aamuvuorossa on pääsääntöisesti 3-5 työntekijää, iltavuorossa 3 työntekijää ja yövuorossa 1 työntekijä.

Äkillisinä sijaisina käytetään ensisijaisesti hyvinvointialueen omia sijaisia ns. äkillähti- jöitä. Henkilökunnan lomien ja sairauslomien ajaksi palkataan sijainen. Ensisijaisesti py- ritään käyttämään sijaisina sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Tarpeen vaatiessa käytämme myös hoitoapulaisia ja alan opiskelijoita.

Huolehdimme työntekijöiden jaksamisesta, työhyvinvoinnista ja työssä viihtyvyydestä. Työntekijät saavat itse vaikuttaa omiin työvuoroihinsa. Henkilöstölle järjestetään vuosittain työhyvinvointipäivä, jonka työntekijät saavat itse suunnitella. Kehityskeskustelut käydään vuosittain. Hyvinvointialue järjestää työntekijöille lisä- ja täydenniskoulutusta. Henkilöstöllä on käytössä rahallinen liikunta-, kulttuuri- ja hierontaetus. Työntekijöillä on käytössä työterveyshuolto.

Vastuuhenkilöiden/lähiesimiehen tehtävien organisointi varmistetaan työvuorosuunnitella ja tehtävien jaolla siten, että lähiesimiestyöhön jää riittävästi aikaa.

Tukipalvelut eivät ole yksikön omaa toimintaa. Pyykkihuollosta vastaa Provina Tekstiilipalvelut, siivouspalveluista vastaa Hyvinvointialue omana palvelunaan, yksikössä on käytössä Safetor Oy:n vartiointipalvelut.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytointipalvelut -yksikkö huolehtii rekrytointiprosessista yhdessä rekrytoinnista vastaavan esihenkilön kanssa. Avoimet toimet pyritään täyttämään mahdollisimman pian. Rekrytoinnissa toimitaan ennakoivasti heti, kun tiedetään tulevasta avoimesta toimesta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta



Uudella työntekijällä on kaksi perehdytyspäivää, joiden aikana työntekijä perehdytetään yksikön toimintaperiaatteisiin. Uuden työntekijän kanssa käydään läpi yksikön käytännöt ja tehtävät yksikössä. Perehdytykseen on olemassa tarkastuslista, jonka mukaan edetään. Uusi työntekijä tutustuu myös omavalvontasuunnitelmaan. Perehdytystä täydennetään tarvittaessa ja uudella työntekijällä on aina esihenkilön tuki ja mahdollisuus kysyä kokeneemmalta työntekijältä. Opiskelijalle nimetään oma(t) ohjaaja(t), jo(t)ka perehdyttää ja ohjaa opiskelijaa koko harjoittelujakson ajan.

Henkilökunta suorittaa lääkehoidon osaamisen varmistamisen LOVE-tenttien ja -näyttöjen avulla, määräajoin 5 vuoden välein. Ensiapu-, ensisammutus- ja tietoturva sekä tietosuojakoulutukset järjestetään määräajoin. Henkilökunta voi osallistua hyvaep:n koulutuskalenterissa oleviin koulutuksiin. Myös koulutuskalenterin ulkopuolisiin koulutuksiin voi osallistua. Koulutuksiin ilmoittaudutaan hr-työpöydällä ja niistä tehdään koulutuspoissaolohakemus esihenkilölle.

Toimitilat



Yksikön tilat ovat avarat ja valoisat. Yksikössä on 3 yhden hengen huonetta ja 6 kahden hengen huonetta. Yhteiset wc-tilat ovat osaston käytävällä, kahdessa huoneessa on omat wc-tilat. Yhtä huoneista voidaan käyttää eristys huoneena, esim. tartuntatauti tilanteissa. Lisäksi osastolla on pesuhuone, joka on suunniteltu vuodepotilaiden tarpeisiin. Yksikössä on yhteinen ruokailu- ja oleskelutila sekä tilaa kuntouttavalle toiminnalle. Siivousta pääsee terassille. Yksikön ulkopuolella on hyvät maastot ulkoiluun. Yksikkö toimii vuoro- ja arviointiyksikkönä. Arviointipaikkoja on vaihdellen tarpeesta riippuen 7-8 ja loput paikat ovat vuoro- hoitolaisia varten.

Teknologiset ratkaisut

Asiakkaat saavat tarvittaessa turvarannekkeen, jolla voivat kutsua hoitajan paikalle. Yksikön ovelta osastolle on sähkölukko.

Turvarannekkeiden toiminta testataan ennen kuin ne annetaan asiakkaille. Ilmoitukset tulevat hälytyspuhelimella, joka on aina hoitajalla mukana.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa:

Tunstall Oy, fi.huolto@tunstall.com, 0100 840 80

Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Yksikössä työskentelee 50 % työajalla fysioterapeutti, joka huolehtii asiakkaiden apuvälineiden käytön ohjauksesta ja on mukana hankinnassa. Fysioterapeutti huolehtii, että apuvälineet ovat käyttökunnossa. Yksikössä on lisäksi apuvälineistä vastaava hoitaja. Henkilökunta seuraa laitteiden toimintaa ja tekee tarvittaessa huoltopyynnön hyvinvointialueen laitehuoltajalle. Epäkunnossa olevat laitteet poistetaan käytöstä.

Laitteista tekee vaaratilanneilmoituksen se, joka huomaa vaaratilanteen. Terveydenhuollon laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvät haitta- ja vaaratapahtumat ilmoitetaan Fime-alle.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa lähihoitaja Anne Mäkelä, Päkintupa
040 5807899



8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Työntekijät ovat käyneet potilastietojärjestelmän koulutuksissa. Työntekijät kirjaavat asiakkaiden tiedot Lifecare-potilastietojärjestelmään. Uudet työntekijät perehdytetään osaston toimintaan.

Työntekijöillä on aikaa kirjaukseen ja tietokoneita on riittävästi. Poikkeavat tapahtumat kirjataan heti. Asiakkaista kirjataan päivittäin potilastietojärjestelmään.

Työntekijät ovat suorittaneet tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen ja osaavat noudattaa henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä. Kiinteistössä on tietosuojajäteastiat. Henkilökunta ilmoittaa kaikista tietoturvapoikkeamista tietohallintoon ja esihenkilölle.

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava:

Mari Kempas, 050 474 2672, tietosuojavastaava@hyvaep.fi



9 KEHITTÄMISSUUNNITELMA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet



TAVOITE	KEINOT	ARVIOINTI Seuraavan päivityksen yhteydessä
RAI:n käyttö tutuksi kaikille työntekijöille	RAI koulutukset, käytännön harjoittelu	
Omahoitajuuden vahvistaminen	Asian esillä pitäminen, ajan järjestäminen	
Arkikuntoutus	Koulutukset, yhteiset toimintaperiaatteet	
Hoitajien omien vastuualuiden kehittäminen	Vastuualueet oman mielenkiinnon mukaan	