

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Salon Kotisatama Oy	Kunnan nimi: Salo
Palveluntuottajan Y-tunnus: 3159775-1	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Salon Kotisatama Oy	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ikääntyneiden palveluasuminen (4 paikkaa) ja tehostettu palveluasuminen (26 paikkaa)	
Toimintayksikön katuosoite Hämeenojankatu 11	
Postinumero 24260	Postitoimipaikka Salo
Toimintayksikön vastaava esimies Anna-Leena Nummela	Puhelin 041- 314 0795
Sähköposti anna.nummela@salonkotisatama.fi 1.9.2021 alkaen	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 1.9.2021
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Tilitoimistopalvelut Kuustilit Oy. Kiinteistöhuolto Kailep Oy Ateriapalvelut Salon kaupunki IT-palvelut Blackbelt IT Oy Työterveyspalvelut/Salon Mehiläinen Oy Vastuulääkäri/geriatri/psykiatrin palvelut/Trinitas Lääkäritalo SOL-siivouspalvelut/Laitoshuoltajan lomien ja muiden poissaolojen aikana Jätehuoltopalvelut Securitas vartijapalvelu	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Kuusjoen Kotisatama on ikääntyneille tarkoitettu 30-paikkainen tehostetun palveluasumisen/palveluasumisen yksikkö. Tarjoamme asukkaiden päivittäiseen hoitoon ja huolenpitoon tarvittavat palvelut, sisältäen ruokailut, pyykkihuollon, asiointiavun, sairaanhoidon sekä valvotun lääkehoidon toteuttamisen. Läsnaolo, läheisyys ja kodinomaisen ympäristö, kodin arkiaskareet ja juhlahetket ylläpitävät asukkaiden omatoimisuutta ja tuovat sisältöä elämään.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Yrityksen arvot ovat toiminnan perusta. Yhteiset arvot ovat yksilöllisyys, toiminnallisuus, kodinomaisuus, läheisyys ja läsnäolo.

Yksilöllisyys

Kunnioitamme jokaista asukasta omana itsenään. Tuemme asiakkaiden mahdollisuutta toimia mahdollisimman itsenäisesti ja elää omannäköistä elämää yhteisössämme. Huomioimme päivittäisessä arjessa jokaisen asukkaan yksilölliset tarpeet.

Toiminnallisuus

Pyrimme vahvistamaan ja ylläpitämään jokaisen asukkaan toimintakykyä. Tarjoamme mahdollisuuden osallistua ohjattuun toimintaan hoitokodilla sekä teemme retkiä lähiympäristöön.

Kodinomaisuus

Hoitokoti näyttää kodilta. Asukkaat saavat sisustaa huoneensa omilla huonekaluilla ja omilla tavaroilla. Pyrimme elämään mahdollisimman tavallista arkea. Huomioimme juhlapyhät sekä vuodenajat toiminnassa ja kodin sisustuksessa.

Läheisyys ja läsnäolo

Läheisyys ja läsnäolo ovat arjessamme mukana joka hetki. Sitä toteutetaan hoitotoimenpiteiden yhteydessä, asukkaiden kanssa yhdessä keskustelemalla päiväsalissa tai koskettamalla ja luomalla ystävällisen katseen asukkaaseen.

Yksikön toimintaperiaatteet:

Meille on tärkeää, että jokainen asukas tuntee olonsa turvalliseksi ja hyväksytyksi. Kunnioitamme asukkaiden itsemääräämisoikeutta. Avoin ja keskusteleva ilmapiiri on osa arkeamme. Toimimme yhteistyössä asukkaiden omaisten sekä muiden yhteistyötahojen kanssa.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnassa olevalle alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Kuusjoen Kotisataman riskienhallinta:

Hoitokodin toiminnan riskejä arvioidaan riskienkartoituksen kautta, palo- ja pelastussuunnitelmassa, keittiön omavalvontasuunnitelmassa sekä lääkehoitosuunnitelmassa. Palo- ja pelastussuunnitelma hyväksytään pelastusviranomaisilla ja keittiön omavalvontasuunnitelma terveysturvaviranomaisilla. Lääkehoitosuunnitelma on hyväksytetty hoitokodin vastuulääkärillä. Toiminnan ja palvelun laatua seurataan omavalvonnan toteutumisen varmistamisella sekä poikkeamiin reagoimalla. Työterveyshuolto teettää työsuojelulain mukaisen riskien arvioinnin säännöllisesti. Keväisin tehdään vuosittainen sisäinen riskienkartoitus, jossa käydään läpi tilat ja laitteet.

Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Haittatapahtumien ja poikkeamien käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Mikäli työntekijä havaitsee poikkeaman, niin hänen vastuullaan on tuoda tieto esimiehille. Kaikista poikkeamista pyritään tekemään käytössä olevaan IMS-tiedonhallintajärjestelmään haittatapahtumailmoitus. Esimiehien vastuulla on tuoda tieto tästä työntekijöille sekä ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin sekä kehittää toimintaa poikkeaman välttämiseksi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Henkilökunta voi tuoda havaitsemansa epäkohdat esiin viikkopalaverissa tai epäkohdan huomattuaan sekä kehityskeskustelun yhteydessä. Asukkaan hoitoon liittyvät poikkeamat kirjataan Domacare-asiakastietojärjestelmään asukkaan tietoihin sekä lääkepoikkeamasta tehdään tarkempi lääkepoikkeamailmoitus Domacare-asiakastietojärjestelmään. Myös läheltä piti – tapahtumat kirjataan. Muut laatu-poikkeamat ja riskit ilmoitetaan mahdollisimman pian ne havaittuaan esimiehille, ja poikkeama kirjataan IMS-tiedonhallintajärjestelmään.

Riskien käsitleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Asukasta koskettava haittatapahtuma tai läheltä piti – tilanne kirjataan asukkaan tietoihin, haittatapahtumasta ja läheltä piti – tilanteesta keskustellaan asukkaan ja asukkaan luvalla myös hänen omaisensa tai edunvalvojansa kanssa sekä tehdään tarvittavat toimenpiteet välittömästi. Tilanteesta tehdään haittailmoitus IMS-tiedonhallintajärjestelmään. Haittatapahtuma käsitellään viikkopalaverissa henkilökunnan kanssa. Tapauskohtaisesti haittatapahtumasta tiedotetaan myös palvelun tilaajaa.

Työntekijää kohdanneessa haittatapahtumassa ohjeistetaan ottamaan yhteyttä hoitotyön esimieheen, joka arvioi tarvittavat jatkotoimenpiteet. Haittatapahtumasta tehdään haittailmoitus IMS-tiedonhallintajärjestelmään. Haittatapahtumasta riippuen, asiaa käsitellään joko työntekijän, hänen edustajansa ja työterveyshuollon kanssa yhteistyössä tai henkilöstöpalaverissa.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Tapahtumaan johtaneista syistä ja tapahtuman seurauksista keskustellaan ja haittatapahtumailmoitukset käsitellään viikkopalavereissa. Kun tapahtumaan johtaneet syyt on tunnistettu, ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin sen uusiutumisen välttämiseksi. Haittailmoituksiin kirjataan asian käsittelyn jälkeen korjaavat toimenpiteet.

Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Kyseisistä asioista keskustellaan yksikön palavereissa, joista laaditaan muistio. Muistio lähetetään sähköpostitse henkilökunnalle, jotta myös muut kuin läsnäolijat saavat tiedon. Tarvittaessa muutoksista informoidaan henkilökuntaa sähköpostitse myös muulloinkin.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnasta eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun?

Hoitotyön esimies Laura Ahlström ja toimitusjohtaja Lotta Takatalo

Omavalvonnasta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Palveluesimies

Anna-Leena Nummela

anna.nummela@salonkotisatama.fi

Toimitusjohtaja

Lotta Takatalo

lotta.takatalo@salonkotisatama.fi

puh 044 2381937

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina syyskuussa ja tarpeen vaatiessa useammin. Tämä suunniteltu hoitokodin vuosikelloon.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Sisäänkäynnin yhteydessä ilmoitustaululla, hoitokodin kotisivuilla, IMS-järjestelmässä sekä Salon kaupungin vanhustalouden sivustolla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohdaksi on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Uuden asiakkaan palvelutarve on arvioitu sijoittavan kunnan toimesta. Asukkaan tullessa yksikköön, hänen hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yksilöllisesti ja säännöllisesti yhteistyössä asukkaan, omaisten ja hoitotahojen kanssa. Arvioinnin tukena on käytössä seuraavat mittarit: MMSE, MNE, RAVA/RAI.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asukkaan ja omaisten kanssa keskustellaan kaikkiin hänen hoitoonsa liittyvistä asioista. Omaisiin olemme yhteydessä säännöllisesti, ja aina jos asukkaan hoidossa tai tilassa on jotain muutoksia.

4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä sovittavia asioita.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Laadimme palvelusuunnitelman asukkaalle, noin kuukauden kuluessa taloon muutosta. Palvelusuunnitelman laadintaan osallistuu asukas, lähiomainen, omahoitaja sekä yksikön sairaanhoitaja. Tarvittaessa paikalle pyydetään myös asukkaan oma sosiaalityöntekijä tai muu sijoittajakunnan edustaja.

Asukkaan palvelusuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmä Domacareen. Palvelusuunnitelmat tarkistetaan puolivuositain ja tarvittaessa useammin. Palvelusuunnitelmien päivittämisestä vastaa asukkaan omahoitaja joko itsenäisesti tai yhdessä sairaanhoitajan kanssa.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Uusien asukkaiden palvelusuunnitelmat käydään läpi henkilökunnan kanssa sekä henkilökunta on velvollinen lukemaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjatut tiedot. Omahoitaja yhdessä sairaanhoitajan tai ohjaajan kanssa määrittää kullekin asukkaalle yksilölliset tavoitteet, jotka kirjataan Domacareen. Aktiiviset tavoitteet ovat jatkuvasti asukkaan tiedoissa esillä ja tulevat näkyviin päivittäisiä kirjauksia tehdessä. Asukkaan arviointi ja tavoitteiden toteutumisen seuranta on jatkuvaa ja siihen osallistuu koko henkilökunta.

4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Asukkailla on oikeus kalustaa huoneensa omilla tavaroillaan ja he käyttävät omia vaatteitaan.

Yksikön luonnonläheisyys ja esteetön kulku ulos mahdollistavat omatoimisen ulkoilun.

Kotisataman ulkopuolinen toiminta on suunniteltu yhteistyössä asukkaan tai omaisen kanssa, heidän toiveidensa pohjalta. Jokaista asukasta hoidetaan yksilönä ja kunnioitetaan asukkaan omia toiveita hoidon suhteen. Jokainen asukas saa esim. herätä aamulla omaan tahtiin sekä pääsee nukkumaan, kun on väsynyt. Ateriarytmisissä sekä suihku/pesujärjestelyissä joustetaan ja ajatellaan aina asukkaan toimintakykyä ja vointia toimintaa suunniteltaessa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset

kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoitustoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Mistä rajoitustoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Asukkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja heidän toimintaansa tuetaan. Erityistä huolenpitoa tarvitsevien asukkaiden toimintaa ja liikkumista pyritään turvaamaan ensisijaisesti ohjauksellisin keinoin. Mikäli asukkaan liikkuminen ilman hoitajan tukea on tarkoituksenmukaisista apuvälineistä, opetuksesta ja ohjauksesta huolimatta turvatonta fyysisten rajoitteiden, psyykkisen toimintakyvyn tai muistisairauden vuoksi, voidaan lääkärin päätöksellä asukkaan liikkumista rajoittaa. Rajoituksista pyritään sopimaan yhteistyössä asukkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa kanssa. Lääkäri kirjaa yksilöidyt rajoittamista koskevat päätökset terveyskeskuksen tietokantaan, ja hoitokodissa rajoittamispäätökset kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Ensisijaisesti kaikista tilanteista pyritään selviytymään keskustelemalla, asukasta ohjaamalla ja hänen toiveitaan kuunnellen. Mikäli asukasta joudutaan rajoittamaan, siitä tulee aina kirjata seuraavat asiat: alkamisajankohta, selvitys tilanteesta, rajoittamisen perusteet, miten asiasta on asukasta tilanteessa informoitu ja ymmärsikö asukas perustelun, rajoitteen kesto ja rajoittamisen vaikutus asukkaaseen. Äkillinen rajoittaminen tulee aina käydä jälkikäteen asukkaan kanssa läpi.

Pohdittavaksi:

- Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininomaiset käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastaavalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Saamme säännöllisesti asiakaspalautetta asukkailta ja heidän omaisiltaan. Asiakaspalautetta myös kerätään tiedustelemalla asukkaiden omaisilta, asukkaiden asioiden yhteydessä joko puhelimitse tai sähköpostilla.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Käsitlemme palautteet talon palavereissa yhdessä henkilöstön kanssa. Pyrimme huomioimaan saadun palautteen toiminnan kehittämisessä.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Anna-Leena Nummela
anna.nummela@salonkotisatama.fi

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sijaintikunnan sosiaaliasiamies

Salon kaupungin sosiaaliasiamies

Maija Kaisa Sointula
Merikratos/Sointula
Ruissalontie 11 B
20200 Turku
050 3415244 (ti-to klo 10-13)

Someron kaupungin sosiaaliasiamies

Kati Lammi.
puh.050 559 0765 (ma 12.00–14.00 sekä ti, ke ja to 09.00-11.00.)

Pöytyän kunnan sosiaaliasiamies

Maija-Kaisa Sointula
050 3415244 (ti-to 10.00-13.00)
Ruissalontie 11 B
20200 Turku

Sosiaaliasiamies

- neuvoo asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä
- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, mikäli asiakas kokee saaneensa epäasiallista kohtelua
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Maistraattien kuluttajaneuvonta 029 553 6901 (9.00-15.00)
Palvelee asiakkaita, mikäli asiakas ja valituksen saanut yritys eivät pääse asiassa yhteisymmärrykseen.

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Käsitellään henkilökuntapalaverissa, sovitaan uusista yhteisistä toimintatavoista, kirjataan uudet toimintatavat, järjestetään tarvittaessa täydennyskoulutusta ja sitoudutaan työyhteisönä uusiin toimintatapoihin

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutuksiin vastaamme kahden viikon kuluessa tiedoksi saannista

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

- a) *Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen*

Toiminnassa huomioimme kuntouttavan työotteen. Tuemme jokaisen asukkaan omatoimisuutta tarjoamalla mahdollisuuden osallistua jokapäiväisiin toimiin omien voimavarojen mukaan. Yhdessä asukkaiden kanssa järjestämme monenlaista toimintaa sekä omassa kodissa että kodin ulkopuolella.

Palvelu- ja kuntoutussuunnitelma antaa pohjan asukkaan ohjaamiseen ja hoitoon. Asukkaan kuntoutumista tuetaan ja edistetään tekemällä moniammatillista yhteistyötä mm. muiden sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa.

- b) *Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen*

-

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Palvelu- ja kuntoutussuunnitelmat päivitetään kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa useammin. Samalla arvioidaan asetettujen tavoitteiden toteutumista. Tarvittaessa tavoitteita tarkennetaan ja päivitetään suunnitelmaan. Asukkaiden hyvinvointia ja toimintakykyä arvioidaan päivittäin ja havainnot kirjataan asiakastietojärjestelmä Domacareen.

4.3.2 Ravitsemus

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Asukkaiden lounaan sekä päivällisen valmistuksesta vastaa Salon kaupungin ravitsemuspalvelut. Ateriakokonaisuudet suunnitellaan kiertävän ruokalistan mukaan, ja ne noudattavat ikääntyneiden ravitsemussuosituksia.

Aamu-, väli- sekä iltapala valmistetaan hoitajien toimesta.

Hoitajien havainnot asukkaiden ravitsemuksesta kirjataan Domacare-asiakastietojärjestelmään. Lisäksi asukkaiden ravitsemuksen tasoa seurataan säännöllisillä punnituksilla kolmen kuukauden välein sekä tarvittaessa MNA-testein.

Aamupala	klo	6.00-
Lounas	klo	11.30-
Välipala/Päiväkahvi	klo	14.00-
Päivällinen	klo	16.30-
Iltapala	klo	19.00-

Yhteisten ateria-aikojen lisäksi asukkailla on mahdollisuus nauttia ylimääräisiä väli- ja iltapaloja. Hoitajat huolehtivat, ettei yöaikainen paasto ylitä sallittua 11 h. Mikäli asukkaan terveydentila vaatii, otetaan käyttöön nestelista riittävän nesteytyksen turvaamiseksi.

4.3.3 Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Päivittäisessä hoitotyössä huomioimme hyvät työkäytännöt. Normaalien varotoimien lisäksi noudatamme VSSHP laatimia ohjeita erityistilanteissa (infektiota sairastavat asukkaat, epidemiat, resistenttien bakteerien kantajat). Tarvittaessa konsultoimme hygieniahoitajaa.

Hyvän hygienian edellytykset; käsihygienia, aseptinen työjärjestys, tilojen säännöllinen puhdistus, suojainten ja suojakäsineiden käyttö. Jokaiselta ruokahuoltoon osallistuvalla edellytetään hygieniapassia.

Hygieniatasoa valvotaan silmämääräisesti henkilöstön toimesta. Lisäksi laitoshuoltaja ottaa säännöllisin väliajoin pintapuhtaustäytteitä eri pinnoilta. Tilojen yleistä siivoustasoa seurataan lisäksi siivoussuunnitelman liitteenä olevan seurantalomakkeen avulla vähintään kaksi kertaa vuodessa. Keittiön omavalvontasuunnitelman mukaisesti toteutamme omavalvontakatselmuksen kerran vuodessa keittiötiloissa.

4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

- a) *Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?*

Asukkaiden hammashoidosta huolehtii Reissuhammas, joka tulee hoitokotiin kerran vuodessa tarkistamaan asukkaiden hampaat sekä tarvittaessa muulloinkin. Yksikön sairaanhoitaja huolehtii kiireettömästä sairaanhoidosta tekemänsä arvion perusteella ja tarpeen mukaan varaa ajan lääkärille. Kiireellistä sairaanhoitoa vaativissa asioissa sairaanhoitaja tekee arvion paikalla ollessaan sekä toimii sen mukaan eli mahdollisesti konsultoidaan lääkäriä, otetaan tarvittavia verinäytteitä, varataan aika lääkärille tai tilataan ambulanssi. Mikäli sairaanhoitaja ei ole paikalla, niin häntä voidaan konsultoida puhelimitse tai vastuuvuorossa oleva hoitaja tekee arvion asukkaan

hoidosta. Kuolemantapauksiin liittyen on laadittu ohje, jonka henkilökunta on lukenut ja se on toimistossa luettavissa.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asukkaiden terveyttä edistetään oikealla ravitsemuksella, tarpeenmukaisella liikunnalla sekä oikealla lääkityksellä yhteistyössä omalääkärin kanssa. Asukkaiden hyvinvointia ja terveyttä seurataan säännöllisesti päivittäisellä seurannalla, ja kaikki olennaiset tiedot kirjataan asukkaan omiin tietoihin sähköiseen asiakastietojärjestelmä Domacareen. Sairaanhoidaja huolehtii asukkaiden perussairauksiin liittyvästä seurannasta esim. verenpaineseurannat ym. sekä huolehtii tarvittavien verinäytteiden ottamisesta lääkärin ohjeiden mukaan.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoidtaja vastaa asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidon järjestämisestä. Sairaanhoidtaja ottaa tarvittaessa yhteyttä oman terveysaseman lääkäriin jatko-ohjeiden saamista varten. Virka-ajan ulkopuolella voidaan konsultoida sairaanhoidtajaa puhelimitse tai otetaan yhteys Salon terveyskeskuspäivystykseen. Saatujen ohjeiden mukaan asukas lähetetään päivystykseen tai hoidetaan kotona ohjeiden mukaan. Tarvittaessa voidaan kutsua paikalle kotisairaala. Välitöntä hoitoa vaativissa tilanteissa kutsutaan ambulanssi hoitokodille arvioimaan tilannetta. Asukkaan siirtyessä päivystykseen tulostetaan hänelle mukaan Domacaresta lähete, josta selviää: esitiedot, lääkitys, diagnoosit, lähettämisen syy ja omaisten yhteystiedot. Omaisille ilmoitetaan aina asukkaan voinnin muutoksista.

Hoitajat ja sairaanhoidtaja huolehtivat hoitokodilla seuraavista asioista: verenpaineen- ja verensokerin mittaus, veri- ja muiden laboratorionäytteiden ottaminen, haavanhoito ja lääkehoito.

Jokaiselle uudelle asukkaalle suositellaan terveyskeskussiirtoa Kuusjoen terveysasemalle. Pääasiassa käytämme Salon kaupungin terveyskeskuslääkäriä. Asukkaalla on mahdollisuus käyttää omakustanteisesti myös yksityislääkärin palveluja. Yksikön vastuulääkärinä toimii Trinitas-lääkäriaseman geriatri Mika Mulari. Uudelle asukkaalle tehdään terveydentilan alkukartoitus ja kokonaisvaltainen lääkelistan tarkistus.

Säännöllisesti otettavat verinäytteet otetaan hoitokodilla ja ne toimitetaan Salon sairaalan laboratorioon. Hoitokodilla on sopimus Tyks-laboratorion kanssa.

Hammashoito järjestetään joko Reissuhampaan toimesta tai asukkaan toivomuksesta yksityisellä vastaanotolla tai terveyskeskuksessa.

4.3.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä tai tarpeen mukaan. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön vastuulääkäri.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Yksikön sairaanhoidtaja Laura Ahlström yhdessä hoitohenkilökunnan kanssa

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Yhteydenpito hoidetaan pääsääntöisesti puhelimitse tai salatun sähköpostin välityksellä.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Alihankintana ostetuille ateriapalveluille on luotu omavalvontajärjestelmä. Lisäksi palvelu kuuluu Oiva-valvonnan piiriin ja tilaajana saamme vuosittaiset raportit näistä.

Mahdolliset laatupoikkeamat reklamoidaan palveluntuottajalle.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuus suunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

- Yksikössä toteutetaan säännöllisesti palotarkastukset. Henkilöstön ensiapu-, palo- ja pelastusosaamista ylläpidetään. Yksikössä on tehty erillinen palo- ja pelastussuunnitelma.
- Salon kaupunki seuraa toimintaa vuosittaisista toimintakertomuksista ja palveluntuottajan tapaamisissa. Yksikkö kehittää toimintaansa Avi:n ja sopimuskuntien ohjeistuksen kautta.

4.4.1 Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatustilain ja päivähoitolaiki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteita on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

sh 2,5, lh 13, hoiva-avustaja 1

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Hoitajan sijaiseksi palkataan ensisijaisesti hoitoalan ammattihenkilöitä. Lisäksi sijaisena voidaan käyttää alan opiskelijaa tai hoiva-avustajaa. Tällöin huolehditaan siitä, että työvuorossa on riittävästi hoitoalan ammattilaisia turvaamassa toimintaa asianmukaisella osaamisella. Palveluesimies huolehtii sijaisten hankkimisesta työvuorolistan julkistamisen yhteydessä sekä hankkii sijaiset pitkäaikaisiin poissaoloihin tai sairaslomiin sekä vuosilomiin. Ennen työvuorolistan julkistamista tarkistetaan, että henkilöstömitoitus on riittävä. Äkillisissä sairastapauksissa viikonlopun aikana ja iltaisin työvuorossa olevat henkilöt huolehtivat sijaisen hankkimisesta.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Säännöllisellä henkilöstösuunnittelulla pyritään varautumaan ennakkoon tuleviin työvoimatarpeisiin. Vakituista henkilökuntaa koulutetaan ja sitoutetaan työpaikkaan huolehtimalla työhyvinvointia tukevien toimenpiteiden toteutumisesta. Riittävä henkilöstömitoitus turvataan vakituisen henkilöstön avulla ja sijaisia käytetään vain vuosilomien ja sairaslomien aikana.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilökunnan rekrytoinnissa huomioidaan henkilökunnan rakenne sekä riittävä osaaminen.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaisia toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Uudet työntekijät perehdytetään talon perehdyttämisohjelman mukaan. Hoitotyön esimies huolehtii uuden työntekijän alkuperehdytyksestä. Perehdytyksen apuna käytetään perehdytyskaavaketta, jonka avulla varmistetaan riittävä perehdytys. Jokainen työntekijä on velvollinen opastamaan ja ohjaamaan uutta työntekijää/opiskelijaa. Jokaiselle opiskelijalle nimetään oma työpaikkaohjaaja.

b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Haittatapahtuma tai vaaratilanne kirjataan asukkaan tietoihin ja käsitellään yhdessä asukkaan, tilanteeseen osallisten henkilöiden ja tarvittaessa asukkaan omaisten tai läheisten kanssa. Asukkaalle kerrotaan hänen oikeudestaan ottaa yhteyttä potilasasiamieheen ja varmistetaan hänen tosiasiallinen mahdollisuutensa yhteydenottoon.

Jos epäasiallista kohtelua yksikössä ilmenee, asiaa käsitellään luottamuksellisesti yhteistyössä epäasialliseksi epäillyn kohtelun osallisten, asukkaan, tarvittaessa hänen läheistensä ja yksikön esimiehen kesken.

Asukkaan ollessa tyytymätön saamaansa hoitoon hänellä tai hänen omaisellaan on oikeus tehdä asiasta muistutus. Muistutus tulee osoittaa hoitokodin johtajalle, hoitotyön esimiehelle tai suoraan palvelun tilaajataholle. Hoitokodin johtaja tai hoitotyön esimies antaa muistutukseen kohtuullisessa ajassa kirjallisen vastineen sekä toimittaa muistutuksen tiedoksi palvelun tilaajataholle.

HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 48 §)

Henkilökuntaa on informoitu sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 48 §) perehdytysvaiheessa. Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle (oma esimies), jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on, että asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat tulisivat tietoon nopeasti

ja niihin voitaisiin puuttua riittävän ajoissa. Ilmoitusvelvollisuudella pyritään kehittämään yksikön toimintaa sekä turvaamaan erityisesti kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutuminen. Ilmoitusvelvollisuus koskee sekä julkisia että yksityisiä toimijoita.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia (esim. henkilön perusoikeuksien rajoittaminen vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa). Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, henkistä, seksuaalista tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Vanhuksen kaltoinkohtelua on myös huono ja epäeettinen kohtelu, hoidon ja avun laiminlyönti sekä ikäihmisen ihmisarvoa alentava kohtelu.

Työntekijöiden oikeussuoja ei saa vaarantua ilmoituksen vuoksi, eikä ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Havaitusta epäkohdasta tai sen uhasta voi ilmoittaa salassapitosäännösten sitä estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos epäkohtaa tai sen uhkaa ei korjata välittömästi, tulee ilmoituksen tehneen henkilön ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle.

Ilmoituksen asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa voi tehdä omalle esimiehelle joko sähköisesti tai täyttämällä paperisen lomakkeen. Sähköinen lomake löytyy hoitajien tietokoneen työpöydältä, paperinen versio kirjaamispisteeltä.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Henkilökunnan osaamista kartoitetaan kehityskeskusteluissa. Palveluesimies laatii vuosittain koulutussuunnitelman, jossa huomioidaan henkilökunnan yksilölliset koulutustarpeet. Koulutusten toteutumista seurataan vuosittain. Tällä hetkellä suurin osa koulutuksista järjestetään verkko-oppimisympäristössä.

4.4.2 Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.

Tilojen käytön periaatteet

Asukashuoneita on yhteensä 30 kpl ja ne ovat kooltaan 20 m² sekä jokaisessa oma 4 neliön wc/kylpyhuonetila. Asukkaiden sijoittamiseen talon sisällä vaikuttaa mm. heidän toimintakykynsä, oma toive sekä vapaana olevien tilojen tarjonta. Asukashuoneissa on kiinteänä kalustuksena hoivasänky, yöpöytä sekä vaatekaapisto. Asukkaat saavat kalustaa huoneen omilla tavaroillaan tilan sallimissa rajoissa. Yksityisyyden lisäämiseksi asukkaalla on mahdollisuus lukita oma huoneensa poissaolonsa aikana.

Yhteiset tilat muodostuvat kahdesta tilavasta ruokailu- ja oleskelutilasta sekä yhteisestä takkahuonetilasta. Talon asukkaiden käytössä on lisäksi yhteinen saunaosasto. Ulkoalueella on iso katettu terassi sekä viihtyisiä oleskelupaikkoja sisäpihalla.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Yhdistelmätyöntekijä on talossa arkipäivisin ja hän vastaa talon siivouksesta.

Asukashuoneet siivotaan kerran viikossa, tarvittaessa useammin. Muut tilat palveluohjeen mukaisesti. Viikonloppuisin hoitajat huolehtivat ylläpitosiivouksesta. Pyykkihuollosta vastaa hoiva-avustaja.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvpuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Turvalaitteiden huollosta- ja korjauksista vastaa Hämeen lukko.

4.4.4 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveystieteiden laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Terveystieteiden ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Ammattimaisella käyttäjällä tarkoitetaan ...

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Henkilökunta huolehtii, että asukas saa käyttöönsä riittävät ja tarpeenmukaiset apuvälineet. Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan viallisesta apuvälineestä siihen yksikköön mistä kyseinen apuväline on lainattu. Apuvälineyksiköt aloittavat asiakkaan ohjauksen ja Kotisataman henkilökunta jatkaa ohjausta. Apuvälineiden turvallista ja ergonomista käyttöä kerrataan säännöllisesti.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot
Laura Ahlström puh 044 9786976, laura.ahlstrom@salonkotisatama.fi

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelystä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja paljennuttaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveystieteiden ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturva- ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisen vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Uusi työntekijä perehdytetään tietosuojan ja asiakastietojen kirjaamiseen. Kaikki työntekijät ovat allekirjoittaneet salassapitositoumukset.

Uuden EU-tietosuoja-asetuksen myötä koko henkilökunta on osallistunut tietosuoja- ja tietoturvakoulutukseen verkkokoulutuksena.

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Perehdytyksen yhteydessä sekä uudet työntekijät suorittavat tietosuoja- ja tietoturva verkkokoulutuksen.

c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Ulkoeteisen ilmoitustaululla

c) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Lotta Takatalo

lotta.takatalo@salonkotisatama.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

- kirjallisten toimintaohjeiden päivittäminen syksyn 2021 aikana
- Rai osaamisen kehittäminen työyhteisössä sekä Rai tiedolla johtamisen kehittäminen/kevät 2022

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Salossa 1.9.2021

Allekirjoitus