

Oma- valvontasuunnitelma Palvelukeskus Henrikinhovi 2021



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3 RISKINHALLINTA.....	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
5.1 Palvelutarpeen arviointi	7
5.2 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	8
5.3 Asiakkaan kohtelu	8
5.4 Asiakkaan osallisuus	9
5.5 Asiakkaan oikeusturva.....	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	11
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	11
6.2 Ravitseminen.....	12
6.3 Hygieniäkäytännöt.....	12
6.4 Terveysten- ja sairaanhoito	12
6.5 Lääkehoito.....	13
6.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	14
7.1 Henkilöstö	15
7.2 Toimitilat.....	16
7.3 Teknologiset ratkaisut.....	17
7.4 Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	18
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	19
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	20
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	21
11 LÄHTEET.....	22

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Keski-Satakunnan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Palvelukeskus Henrikinhovi Palveluntuottajan Y-tunnus: 0203738-4	
Toimintayksikön nimi Palvelukeskus Henrikinhovi	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kokemäki	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Vanhusten tehostettu palveluasuminen, 32 paikkaa pitkäaikaiseen tehostettuun palveluasumiseen (Hilma) ja 20+2 paikkaa lyhytaikaiseen tehostettuun palveluasumiseen (Vihtori).	
Toimintayksikön katuosoite Iltarusko 1	
Postinumero 32800	Postitoimipaikka Kokemäki
Toimintayksikön vastaava esimies asumispalvelupäällikkö Jaana Tuokkola	Puhelin 044 312 4327
Sähköposti jaana.tuokkola@kessote.fi	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Kokemäen kaupunki, siivous- kiinteistöhuolto- ja ruokapalvelut Puro tekstiilihuoltopalvelut Oy	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

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?

Henrikinhovin toiminta-ajatuksena on halu varmistaa mahdollisuus asiakkaan ikääntyä turvallisesti ja kodinomaisesti, omatoimisuutta tukien palvelukeskuksessa. Palvelukeskus tarjoaa vanhuksille laadukkaita sekä monipuolisia tuki- ja viriketoiminnan palveluja asumispalvelujen rinnalla. Vahva ammattitaito yhdistettynä Palvelukeskus Henrikinhovin arvojen mukaiseen toimintaan mahdollistaa asiakkaille hyvän ja arvokkaan vanhuuden kokemuksen.

Tavoitteenamme on turvata asiakkaalle hänen tarpeita vastaava hoiva ja huolenpito sekä lääketieteellinen hoito elämän tai hoitosuhteen loppuun asti.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin 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?

Palvelukeskus Henrikinhovin toiminta-ajatus ja arvot perustuvat aina toisen ihmisen kunnioittamiseen. Toisen ihmisen kunnioittaminen kuuluu vuorovaikutussuhteen perustekijöihin. Palvelukeskuksen toiminnassa asiakkaiden ja työntekijöiden välillä on toisen ihmisen kunnioittamiseen ja tasa-arvoon perustuva toimintamalli.

Toiminnan ja hoitamisen turvallisuus perustuu luottamukseen ja yhteisöllisyyteen. Asiakkaan kokemus turvallisuuden tunne edesauttaa arjessa selviytymistä. Turvallisuutta edistävät asianmukaiset toimitilat, henkilökunnan läsnäolo ja hoitoa tukeva teknologia. Henkilökunnalta edellytetään oman osaamisensa ylläpitoa itsenäisesti sekä työnantajan järjestämien kouluttautumismahdollisuuksien hyödyntämistä.

Asiakkaan tahtotilaa itseään koskevissa päätöksissä kunnioitetaan, niin kauan kuin se hänen psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen toimintakykynsä puitteissa on hänen etunsa mukaista. Lisäksi asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioidaan. Häntä kuunnellaan oman elämänsä asiantuntijana.

Asiakkaan arvomaailma ohjaa vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän kesken. Kodinomaisen ilmapiiri ja yhteisö edesauttavat hyvän vanhuuden toteutumisessa. Henrikinhovin perusperiaate on toimia siten, että yhteisöllisyyden kokemus asiakkaiden kesken toteutuu. Kaikki toiminta on avointa ja helposti saavutettavaa.

3 RISKINHALLINTA

Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

HaiPro, Intranetissa

Intranetista löytyvät työturvallisuuteen liittyvä ilmoitusohjelma HaiPro sekä toimintaohjeet kyseisissä tilanteissa. Ilmoituskäytäntöjen kehittämällä pyritään parantamaan kuntayhtymän ja palvelukeskuksen työntekijöiden työturvallisuutta.

<https://www2.awanic.fi/haipro/30/default.asp?>

*Läheltä piti- tilanne töissä: joudutaan tapaturman uhriksi tai muuten vaaraan, täytetään läheltä piti- ilmoitus. Käytössä sähköinen HaiPro-ohjelma.

*Väkivalta- tai uhkatilanne: täytetään läheltä piti- ilmoitus. Käytössä sähköinen HaiPro-ohjelma.

*Työtapaturma: täytetään läheltä piti- ilmoitus. Käytössä sähköinen HaiPro-ohjelma.

Ensiapuvalmius

Työturvallisuuslain 46§:n mukaan työpaikoilla on ylläpidettävä ensiapuvalmiutta, johon kuuluvat asianmukaiset tarvikkeet ja välineet, ensiavun antamiseen perehtyneet henkilöt ja tiedot siitä, mihin toimiin tapaturman tai sairastumisen vuoksi on nopean avun saamiseksi ryhdyttävä. Ensiapuvalmius päivitetään vuosittain. Tavoitteena on, että vähintään noin viisi prosenttia työntekijöistä on saanut ensiapukoulutuksen kertauskoulutuksineen.

Henrikinhovin turvallisuusvastaavat huolehtivat säännöllisin väliajoin palo- ja evakuointiharjoitusten järjestämisestä, he sekä opastavat ja neuvovat jokaisen uuden työntekijän ja opiskelijan tutustumaan palo- ja hälytysjärjestelmiin.

Riskien käsitteleminen

<p>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.</p>
<p>Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?</p> <p>Hoivayksikön esimiehet ovat ensisijaisia yhteyshenkilöitä epäkohdan ilmaantuessa. Jokainen HaiPro-ilmoitus käsitellään henkilökunnan kanssa yhteisesti miettien keinoja vaaratapahtumilta välttymiseksi. Hyvällä tiedottamisella ja ennakoimalla haasteelliset tilanteet, voidaan ehkäistä epäkohtien syntymistä. HaiPro-ilmoituksista otetaan ohjelman kautta yhteenveto kuukauden ajalta tehdyistä ilmoituksista, ne käsitellään henkilökunnan tilaisuuksissa.</p>
<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>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.</p>
<p>Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <p>Katso yllä, HaiPro-ilmoituksiin tartutaan välittömästi ja henkilökunnan kanssa yhdessä mietitään korjaavat toimenpiteet.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?</p> <p>Tiedotukset hoidetaan kuntayhtymän nettisivujen, Intranetin ja henkilökohtaisten sähköpostien avulla. Lisäksi henkilökunnalle pidetään tarvittaessa infotilaisuuksia. Lisäksi pidetään osastopalaverit n. 1/kk. Osastopalavereista ja hoitohenkilökunnan kuukausituokioista tehdään aina muistio, jonka henkilökunta saa luettavakseen sähköpostitse.</p>

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

<p>Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Omaavonntasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaavonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?</p> <p>Asumispalvelupäällikkö Jaana Tuokkola, hoivayksikön esimies (Vihtori) Asta Mäkinen sekä hoivayksikön esimies (Hilma) Anne-Mari Pyykkö yhdessä henkilökunnan kanssa.</p>
<p>Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Asumispalvelupäällikkö Jaana Tuokkola, Rantaperentie 1, 27100 Eurajoki, puh. 044 312 4327 jaana.tuokkola@kessote.fi</p>
<p>Omaavonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p>

<p>Omaevalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omaevalvontasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Omaevalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, vähintään vuosittain.</p>
<p>Omaevalvontasuunnitelman julkisuus</p> <p>Ajan tasalla oleva omaevalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaevalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p>
<p>Missä yksikön omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä?</p> <p>Omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä nettisivuilla sekä tulostettuna Henrikinhovin kulmaeteisen ilmoitustaululla. Henkilökunnalle suunnitelma on toimitettu aina omaan sähköpostiosoitteeseen sekä paperiversiona perehdytysohjelman mukana.</p>

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

<p>5.1 Palvelutarpeen arviointi</p> <p>Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana 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 vähyys tai kipu.</p>
<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</p> <p>Jokaiselle asiakkaalle tehdään henkilökohtainen hoito- ja palvelusuunnitelma. Mittareina käytetään toimintakyky- ja avuntarvelomakkeistoa, RAVA, MMSE, GDS15 sekä tarvittaessa MNA-mittari. Asiakkaan arviointi on aina suuntaa antava ja palvelut räätälöidään asiakkaan tarpeen mukaan yksilöllisesti.</p>
<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?</p> <p>Asiakkaasta tehdyt arvioinnit käydään yhdessä läpi ja niistä keskustellaan. Asiakasta ja hänen omaistaan kuullaan aina ennen asukkaaksi ottamista hoitoneuvottelussa, josta tehdään kirjallinen muistio sekä Pegasokseen että kaikille neuvotteluun osallistuneille.</p>

5.2 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?

Asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa on myös kuntoutussuunnitelma, heti kun asiakas muuttaa Henrikinhoviin. Suunnitelmaa seurataan ja päivitetään jatkuvasti ja tarpeen mukaan, mutta vähintään ½-vuositin.

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

Hoitosuunnitelma on kirjattu Pegasokseen. Vastuuhoidajan tehtävänä on yhdessä sairaanhoitajan kanssa huolehtia, että suunnitelma on ajantasainen. Hoivayksikön esimiehet seuraavat ja arvioivat, että asiakkaiden suunnitelmat ovat ajan tasalla.

5.3 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?

Palvelukeskus Henrikinhovin arvot perustuvat itsemääräämisoikeuden toteutumiseen. Asiakkaan intymiteettisuoja taataan ja henkilökunnalla on ehdoton vaitiolovelvollisuus. Asiakkailla on vapaus liikkua palvelukeskuksessa turvallisesti ja vapaasti sovitulla alueella. Asioista neuvotellaan asiakkaan, omaisten ja henkilökunnan kesken hoitoneuvotteluissa.

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. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Ensimmäisessä hoitoneuvottelussa keskustellaan asiakkaan ja hänen omaisten kanssa, että tarvittaessa asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi hänen liikkumistaan voidaan rajoittaa, mikäli asiakas/omainen/lääkäri antaa siihen luvan ja vain, jos se on välttämätöntä. Lupa on väliaikainen, lääkäri uusii luvan tarvittaessa kahden viikon välein. Rajoittamista edeltää aina kirjallinen suostumus, lääkärin kirjallinen lupa sekä aina kirjaaminen Pegasokseen. Rajoitteiden käyttöä vältetään niin pitkään kuin on mahdollista. Liikkumista palvelukeskuksen sisällä ei rajoiteta, aidatuille piha-alueille on vapaa pääsy jokaisesta yksiköstä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdystä 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 järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Asiakkaan hyvän hoidon ja kohtelun perusta on kirjattu Henrikinhovin toiminnan arvoihin. Hoitohenkilökunnan ammattitaito varmistetaan ja sitä ylläpidetään koulutuksin. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi, välineenä ovat HaiPro-ilmoitukset. Hoivayksikön esimiehet ovat ensisijaiset henkilöt, jotka puuttuvat epäasialliseen käytökseen, elleivät työtoverit ole puuttuneet aikaisemmin asiaan. Työntekijöillä on vastuu puuttua toisen työntekijän epäasiallisuuteen. Epäasiallisesta kohtelusta HaiPro-ilmoituksen tehneeseen työntekijään ei kohdisteta rankaisutoimia ja huolehditaan siitä, ettei epäasiallisesti toiminut työntekijä pääse kostamaan ilmoittajalle (SHL § 48.)

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Ensisijaisesti asia otetaan asiakkaan itsensä kanssa keskusteluun sekä otetaan omaisiin yhteyttä ja kerrotaan tapahtuneista asioista.

5.4 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?

Omaisista kehoitetaan ja rohkaistaan olemaan henkilökuntaan yhteydessä herkästi, mikäli heillä on ajatuksia toiminnan tai laadun/ omavalvonnan kehittämiseen.

Omaispalautekyselyt toteutetaan joka toinen vuosi. Suoraan palautteeseen on mahdollisuus, palautteet käsitellään henkilökunnan kokouksissa ja tarvittaessa laajemminkin. Asiakkaiden ja omaisten palautteita varten on lukollinen laatikko palvelukeskuksen aulassa toimiston seinällä, hoitajien kanslian ovenpielessä sekä Hilman risteyksessä. Palautteet voi jättää halutessaan myös nimettöminä.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palautteet toimivat osaltaan vuosisuunnittelun pohjana. Tulleet palautteet ja ehdotukset pyritään käsittelemään välittömästi.

5.5 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.

Muistutuksen vastaanottaja

Asumispalvelupäällikkö Jaana Tuokkola

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaaliamiehen yhteystiedot:

Jari Mäkinen puh: 044 707 9132 tai 02 630 1423

Sosiaaliamiehen tehtävät:

- neuvoa asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä lakiasioissa
- avustaa muistutuksen teossa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Yhteystiedot: Pohjoisranta 11 E, PL 191, 28101 PORI

Keskus: 029 553 9410

Telefax: 029 553 7315

Avoimna: ma - pe klo 09.00 - 16.15

Kuluttajaneuvonnan verkkopalvelusta (www.kuluttajaneuvonta.fi) saat ohjeita ja apua kuluttamiseen liittyvissä asioissa, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys.

Jos ongelma ei selviä, kuluttajaoikeusneuvoja:

- antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa

Kuluttajaneuvontaan voi olla yhteydessä puhelimitse tai sähköisesti. Mikäli asia ei puhelimitse selviä, voi sopia neuvojan kanssa tapaamisesta. Neuvontaa tarjotaan henkilöille, joilla on koti- tai asuinpaikka Euroopan unionin jäsenvaltiossa tai Euroopan talousalueeseen kuuluvassa valtiossa.

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

Käsitellään yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa. Tehdään kirjallinen vastine muistutuksen tekijälle.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Käsitellään välittömästi.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmat pidetään ajantasaisina, asiakas on mukana oman hoitonsa suunnittelussa ja toteutuksessa. Asiakkaan mielipide omaan hoitoonsa nähden on myös kirjattuna.

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan kuntoutussuunnitelma, jota noudatetaan. Henrikinhovin viikko-ohjelmassa on liikuntaa ja virikkeellistä toimintaa.

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

Jokaiselle asiakkaalle on tehty toimintakyvyn ja avuntarpeen selvitys (RAVA, MMSE, GDS ja toimintakykyarvio) ennen Palvelukeskus Henrikinhoviin muuttoa, käytetyt mittarit ovat myös palvelukeskuksen käytössä ja tehdyt arvioinnit päivitetään säännöllisesti. Asiakkaan, omaisten ja hoitohenkilökunnan kanssa käydään hoitoneuvottelut vuosittain ja tarvittaessa. Käytössä on

asiakkaan elämän historiaa avaava elämänpuu, jota hyödynnetään hoitotyössä. Asiakastyössä on kuntoutumista tukeva työote ja tarvittaessa asiakas saa tarpeen tullen erillisiä kuntoutuksen palveluja. Asiakkaiden käytössä on kuntosali.

6.2 Ravitseminen

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

Ateriat x 5/pvä, asiakkaan omaa tahtoa ruokailujen suhteen noudatetaan. Pyritään siihen, ettei asiakkaan yöpaasto veny yli 11 tuntiin, tarvittaessa asiakas saa niin halutessaan myös myöhäisiltapalan ja yöpalaa. Aterioinnit toteutetaan yhteisessä tilassa. Asiakkaalla on myös mahdollisuus osallistua esimerkiksi leivontaan tai grillaamiseen. Ateriat valmistetaan palvelukeskuksen keittiössä päivittäin. Asiakkaan ravitsemustilaa seurataan painonmittauksin ja yleistilan seurantana. Ravitsemusmittari MNA on käytössä.

6.3 Hygieniaikäytännöt

Yksikön hygienia- ja laatuasetetut 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.

Lähes koko henkilöstöllä on hygieniaopastus. Henkilökunnalla on käytössä selkeät hygieniaohjeistukset, joita tarvittaessa tarkennetaan ja henkilökuntaa lisäkoulutetaan. Kuntayhtymän hygieniahoitaja ohjeistaa ja neuvoo hygienia-asioissa, samoin Satakunnan sairaanhoitopiiri. Sekä molemmissa Henrikinhovissa toimivissa yksiköissä, Hilmassa ja Vihtorissa, on omat hygieniaavastat.

Hygieniasäädöksiä koskevat ohjeet tulevat kuntayhtymältä ja sairaanhoitopiiriltä. Ne ovat saatavina sähköisinä.

6.4 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?

Molemmissa yksiköissä on sairaanhoitajat, joiden vastuulla on asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito. Lääkäri käy palvelukeskuksessa tai on yhteydessä etäyhteydellä vähintään joka toinen viikko, lisäksi ostopalveluna toimiva geriatri vastaa hoitajien yhteydenottoihin klo 21 asti päivittäin. Kotisairaala osallistuu tarvittaessa asukkaiden sairaanhoitoon, jolloin asiakkaan hoito voidaan toteuttaa palvelukeskus Henrikinhovissa. Hammashoitaja käy säännöllisesti Henrikinhovissa. Hammaslääkäriin pääsy mahdollistetaan. Osa henkilökunnasta on saanut lisäkoulutuksen suunhoidon osaamisalaan sekä edelleen kouluttaa muuta henkilökuntaa.

Kiireellistä hoitoa tarvittaessa henkilökunta hälyttää kotisairaalan hoitajan ja/tai ambulanssin arvioimaan asiakkaan tilaa. Kiireellinen hoito toteutetaan joko terveyskeskuksessa tai Satasairaalassa (Satakunnan sairaanhoitopiiri). Virka-ajan ulkopuolella otetaan yhteyttä kotisairaalaan tai lääkäriin ongelmatilanteiden selvittämiseksi.

Näytteenotot ja erilaiset tutkimukset/toimenpiteet mahdollistavat asiakkaan hoitamisen kokonaisvaltaisesti palvelukeskuksessa.

Palvelukeskuksen käytössä kuntayhtymän erityispalvelut, kuten geriatrin, muistihoitajan tms. palvelut.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Molemmissa yksiköissä on sairaanhoitajat, joiden vastuulla on asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito. Toimintamallina on kuntoutumista ylläpitävä toiminta. Asiakkaan turvallinen terveyden- ja sairaanhoito mahdollisimman pitkään Henrikinhovissa ja tarvittaessa toteutetaan myös saattohoito, johon osa henkilökunnasta on saanut myös lisäkoulutuksen.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Lääkäripalvelut tuotetaan kuntayhtymästä ja lääkäritalo Trinitakselta

6.5 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 vastuhenkilö.

Jokaiselta koulutetulta hoitajalta vaaditaan lääkehoidon osaamisen näytöt (pistäminen, lääkkeiden jako, lääkelaskut). Lääkehoidon täydennyskoulutukset järjestetään 5 vuoden välein ja tarvittaessa useammin.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Henrikinhovissa on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka pohjaa STM:n oppaaseen, suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa. Lääkepoikkeamia seurataan kuukausittain ja lääkäri ottaa kantaa jokaiseen lääkepoikkeamaan. Asiakkaiden lääkkeet toimitetaan Kokemäen apteekista. Lääkkeiden koneellinen annosjakelu on alkanut vuoden 2018 lopulla. Sairanhoitajat vastaavat lääkehuollosta yhteistyössä lähihoitajien kanssa. Sairanhoitajilla on voimassa olevat iv-luvat. Kotisairaalan palvelut ovat myös käytettävissä, esim. iv-antibiootit.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Sairanhoitajat yhteistyössä lääkärin kanssa huolehtivat asiakkaiden lääkehoidosta. Yksikön lähihoitajat antavat lääkkeet asiakkaille.

6.6 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?

Pegasos-potilastietojärjestelmä on ensisijainen tiedonvälityskanava, Pegasoksessa myös suojattu sähköpostiyhteys sekä ns. turvapostin käyttö on mahdollista.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

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. poistumisturvallisuussuunnitelman 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?

Yksiköllä on voimassa oleva pelastussuunnitelma ja ajantasainen poistumisturvallisuus selvitys, joita päivitetään yhteistyössä pelastusviranomaisten kanssa.

Työturvallisuuslain 46§:n mukaan työpaikoilla on ylläpidettävä ensiapuvalmiutta, johon kuuluvat asianmukaiset tarvikkeet ja välineet, ensiavun antamiseen perehtyneet henkilöt ja tiedot siitä, mihin toimiin tapaturman tai sairastumisen vuoksi on nopean avun saamiseksi ryhdyttävä. Ensiapuvalmius päivitetään vuosittain. Tavoitteena on, että vähintään noin viisi prosenttia työntekijöistä on saanut ensiapukoulutuksen kertauskoulutuksineen.

Turvallisuusasioista vastaavat hoitajat huolehtivat säännöllisin väliajoin palo- ja evakuointiharjoitusten järjestämisestä. He sekä opastavat ja neuvovat jokaisen uuden työntekijän ja opiskelijan tutustumaan palo- ja hälytysjärjestelmiin.

7.1 Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoidossa varhaiskasvatuslaki ja päivähoitolaki 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 periaatteista 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?

Vihtori, lyhytaikaishoito

hoivayksikön esimies

2 sairaanhoitajaa

17 lähihoitajaa, joista 1 työskentelee pyykkihuollossa

Hilma, tehostettu palveluasuminen

hoivayksikön esimies

1 sairaanhoitaja

17 lähihoitajaa, 2 osastoapulaista

a) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia otetaan tarpeen mukaan vakituisen henkilökunnan poissaoloihin. Kuntarekry käytössä.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Varmistetaan tarvittava miehitys jokaisessa työvuorossa. Tarvittaessa voidaan palkata lisähenkilökuntaa (haastavat asiakkaat). Pidetään säännöllisesti kehityskeskustelut sekä palavereja henkilökunnan kanssa. Mahdollistetaan työnohjaus.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työläinsäädäntö 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 rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Jokaisen rekrytoitavan tausta tarkistetaan (Terhikki- ja Suosikki-rekisteri, koulutus, työhistoria, alkuperäiset todistukset). Kuntayhtymällä on yhtenäinen rekrytointimalli, jolloin ilmoitukset ovat aina Kuntarekryssä, MOL:n ja kuntayhtymän nettisivuilla. Henrikinhovi on savuton työpaikka.

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 maksuu uudenlaista 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.

Jokainen uusi työntekijä perehdytetään yksilöllisesti. Molemmassa yksikössä on nimetty perehdytysvastaava, vaikka perehdytys kuuluu jokaisen työntekijän velvollisuuksiin. Perehdytyskansio on kansliassa henkilökunnan käytävissä sekä paperiversiona että sähköisesti. Jokaisen uuden työntekijän ja opiskelijan on velvollisuus tutustua perehdytyskansioon, lisäksi tukena toimii aina nimetty perehdyttäjä ja perehdytysohjelma. Perehdytettävä osallistuu myös turvallisuuskävelyyn. Perehdytyskansio sisältää työterveyshuollon ja työsuojelun toimintaohjeet, tietoturvaohjeet, lääkehoito- sekä turvallisuussuunnitelman. Lisäksi kansiossa on omavalvontaan tarvittavat lomakkeet. Läheltä piti-ilmoitukset tehdään sähköiseen ohjelmaan (HaiPro).

Käytössä on HaiPro-ohjelma. Ilmoitukset viedään ohjelmaan ja ne käsitellään henkilökunnan kanssa raporteilla.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Täydennyskoulutukset toteutetaan koulutussuunnitelman mukaisena.

7.2 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.

Tilojen käytön periaatteet

Jokaisessa osastossa on oma keittiö/oleskelutila, tilassa on mahdollisuus ruoanlaittoon ja leipomiseen, tv:n katsomiseen ja seurusteluun. Lisäksi talossa on fysioterapiatilat, kuntosali, saunatilat, kirjasto ja oleskelutiloja. Jokaisesta osastosta on mahdollisuus turvalliseen ulkoiluun sisäpihalla, jossa on myös kalusteet aurinkovarjoihin sekä grillit. Henrikinhovin ympärillä kulkee hiekkatie, jota on mahdollisuus käyttää saattajan kanssa.

Asiakkaat tuodaan yhteiseen keittiö/oleskelutilaan aterioimaan sekä seurustelemaan. Talossa säännöllisesti erilaisia tapahtumia, joihin asiakkaat tuodaan mukaan niin halutessaan. Talossa toimii kioski. Henrikinhoviin ovat vieraat ja omaiset aina tervetulleita, varsinaisia vierailuaikoja ei ole.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Jokaisessa osastossa sijaitsee erillinen, lukollinen siivouskomero, jossa asianmukaiset tarvikkeet. Hoitajat kuljettavat pyykit ja jätteet huuhteluhuoneeseen tai huoltosiipeen jatkokäsittelyä varten. Siivouspalvelut tuottaa Kokemäen kaupunki.

Asiakkaiden omat vaatteet pestään talossa. Pyykkihuoltoa varten on oma pesukoneensa sekä hygieniakone. Liinavaatteet toimitetaan 1x/vko ulkopuoliseen pesulaan. Pyykkihuolto on yhden työntekijän vastuulla.

7.3 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 turvapuhelinten 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?

Hoitajakutsujärjestelmä toimii jokaisessa asukashuoneessa, lisäksi asiakkailla turvarannekkeet, yhteys hoitajiin saadaan dectillä. Hoitajakutsu- ja kuulutusjärjestelmä on uusittu 2013. Sprinkleri- ja palohälytysjärjestelmä on ajantasainen ja osoitteellinen, järjestelmää testataan kuukausittain.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Viasec Oy, Ari Porko

Rakennusinsinööri Jari Ruponen, 040 488 6191, jari.ruponen@kokemaki.fi

Asumispalvelupäällikkö Jaana Tuokkola, 044 312 4327, jaana.tuokkola@kessote.fi

Hoivayksikön esimies Anne-Mari Pyykkö 040 488 3919, anne-mari.pyykko@kessote.fi

Hoivayksikön esimies Asta Mäkinen 040 488 6297, asta.makinen@kessote.fi

Kiinteistöhoitaja Jussi Kivenmäki 040 488 6298, jussi.kivenmaki@kokemaki.fi

Palvelukeskus Henrikinhovin turvallisuusvastaavat lähihoitajat puh.040 488 3900, Katri Skaffari,

katri.skaffari@kessote.fi Erja Suutari, erja.suutari@kessote.fi ja Riina Vuorinen

riina.vuorinen@kessote.fi

7.4 Terveysthuollon 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). Terveysthuollon 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.

Terveysthuollon 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?

Hoitohenkilökunnan käytössä on Pegasos-potilastietojärjestelmä, näytteidenotto ja haavanhoitovalmius (INR, Hb-, Crp- verensokeripikamittarit, jokaisessa yksikössä verenpainemittarit) sekä lukuisa määrä erilaisia apuvälineitä. Kuntohoitaja varmistaa apuvälineiden kunnan ja toimivuuden sekä niiden saatavuuden.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Pegasos-potilastietojärjestelmän päivitykset tehdään säännöllisesti, muut laitteet kalibroidaan säännöllisesti, yhteistyössä terveydenhuollon kuntayhtymän kanssa.

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Hoivayksikön esimies Anne-Mari Pyykkö 040488 3919, anne-mari.pyykkko@kessote.fi

Hoivayksikön esimies Asta Mäkinen 040 488 6297, asta.makinen@kessote.fi

Kuntohoitaja Harri Pajunen 040 488 3908, harri.pajunen@kessote.fi

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja palveluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojausten 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. Terveydenhuollon 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 tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten 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 erillisyyttä. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

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

Henkilötiedot saadaan pääsääntöisesti asiakkaalta itseltään. Jokaiselta asiakkaalta pyydetään kirjallinen suostumus potilasrekisteritietojen luovuttamiseen. Lisäksi tietoja saadaan viranomaisten ylläpitämistä järjestelmistä, kuten esim. Kelalta ja Väestörekisterikeskukselta. Asiakassuhteen aikana palveluntuottaja ylläpitää ja täydentää asiakkaan tietoja. Keski-Satakunnan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä kerää vain tarvittavat henkilötiedot.

Henkilötietojen suojaamiseen käytetään asianmukaisia teknisiä ja organisatorisia suojakeinoja. Tällaisia keinoja ovat esimerkiksi palomuurien, salaustekniikoiden ja turvallisten laitteiden käyttö. Lisäksi henkilötietojen suojausta edistävät turvallisuussuunnittelu, hallittu käyttöoikeuksien myöntäminen ja seuranta sekä henkilötietojen käsittelyyn osallistuvan henkilöstön osaamisen varmistaminen.

Henkilötietoja säilytetään viranomaisten antamien määräysten mukaisesti. Pysyvästi analogisessa muodossa säilytettävät henkilötiedot säilytetään Keski-Satakunnan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän arkistossa. Tietoja säilytetään määrääjän myös niissä sähköisissä järjestelmissä, joissa tietoja on käsitelty.

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

Henkilökunnan perehdyttäminen tietosuojaja- ja salassapitoasioihin on osa yleistä perehdytystä. Tietosuojaja-asioihin perehdytetään perehdytysohjelman mukaisesti.

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

Keski-Satakunnan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymässä tiedonkäsittely on avointa ja läpinäkyvää. Henkilöllä on oikeus saada tietoa henkilötietojen käsittelystä, tarkastaa itseään koskevat tiedot sekä vaatia virheellisen tai puutteellisen tiedon oikaisua sekä tarpeettoman tai vanhentuneen tiedon poistoa.

EU:n yleinen tietosuojasetus takaa henkilölle, jonka tietoja käsitellään, erilaisia oikeuksia. Oikeuksia sovelletaan eri tavalla riippuen henkilötietojen käsittelyperusteesta. Henkilöllä on mm. oikeus tietää, käsitelläänkö hänen henkilötietojaan ja mitä henkilötietoja käsitellään sekä pyytää itseään koskevat tiedot. Henkilöllä on myös oikeus vaatia virheelliset henkilötiedot oikaistavaksi.

Tietosuojasetuksen mukaan rekisteröidyllä on oikeus

- saada tietoa henkilötietojensa käsittelystä
- saada pääsy tietoihin
- oikaista tietoja
- poistaa tiedot ja tulla unohdetuksi
- rajoittaa tietojen käsittelyä
- siirtää tiedot järjestelmästä toiseen
- vastustaa tietojen käsittelyä
- olla joutumatta automaattisen päätöksenteon kohteeksi.

c) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tietosuojavastaava Soile Holmström 044 450 3120 soile.holmstrom@kessote.fi

Tietosuojavastaava Johanna Hellsten 044 312 4332 johanna.hellsten@kessote.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.

Omaevalvontasuunnitelma on osa laadunvalvontaa ja riskienhallintaa. Toimintoja kehitetään ja seurataan säännöllisesti, mm. havainnoimalla sekä saadun että kerätyn palautteen perusteella, esim. HaiPro-ilmoitukset ja omaispalautekyselyt. Havaitut epäkohdat otetaan henkilökunnankokouksissa esille ja niistä keskustellaan rakentavasti. Henkilökunnan työtyytyväisyyttä ja työhyvinvointia seurataan. Omaispalautekyselyt toteutetaan säännöllisesti.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys
Allekirjoitus

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisuja (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/ julkaisu/1083030>

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>)

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005