

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite  Palveluntuottajan Y-tunnus: 0216462-3	
Toimintayksikön nimi Palvelukeskus Harjukoti	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Mariakatu 16-20 67200 Kokkola	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu vanhusten palveluasuminen; 30	
Toimintayksikön katuosoite Pallotie 14	
Postinumero 69700	Postitoimipaikka Veteli
Toimintayksikön vastaava esimies Kaisa Pollari	Puhelin 040 8045530
Sähköposti kaisa.pollari@soite.fi	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Soite voi järjestää asiakkaan palvelun omana toimintana, ostopalveluna tai palvelusetelein. Palvelusetelituottajat ja käytössä oleva palvelusetelilajit löytyvät palse.fi sivuilta. <b>Ruokahuolto: Vetelin kunnalta (Niina Leppävuori), pyykkipalvelu: Kokkopesu Oy (Mirva Mattila), kiinteistöhuoltopalvelut: Vetelin kunnalta (Tero Uusimäki), jätteenkuljetus: Ekokuljetus JNH Oy (Petri Niemelä), lääkäripalvelut: Pihlajalinna (Hans Björknäs), röntgenpalvelut Soite (Tapani Tikkakoski), laboratoriopalvelut Nordlab (Jukka Saarimies), lääkkeitä annosjakelu Vetelin apteekki (Jari Kiviniemi), hoitaja- ja kulunvalvonta (Viria Securi Oy), siivous SOL palvelut Oy (Kirsi Välimäki)</b>	

### TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus  <b>Hoidon ja hoivan toimialueen toiminta-ajatus ja visio</b> <b>VISIO: Asiakas keskiöön – osaaminen ja voimavarat käyttöön!</b>
---

**TOIMINTA-AJATUS:** Hoidon ja hoivan palvelut tuotetaan yhdenvertaisuusperiaatteen mukaan laadukkaasti ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Palvelut tukevat itsenäistä selviytymistä, osallisuutta ja toimintakykyä.

Tavoitteena on, että asiakas voi asua turvallisessa ja esteettömässä omassa kodissaan tukipalveluiden ja kotihoidon turvin niin pitkään kuin se inhimillisesti ja resurssien mukaan on mahdollista. Jokaisessa Hoidon ja hoivan yksikössä annettava hoito ja palvelu perustuvat yksilölliseen, voimavaralähtöiseen hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaan asiakkaan/potilaan tarpeiden mukaisesti. Asiakkaan kuntoutuessa hänellä tulee olla mahdollisuus siirtyä kevyempien palveluiden piiriin. Hoidon ja hoivan toiminta perustuu normien lisäksi laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi sekä kansallisiin omaishoidon kehittämissuunnitelmiin, ikääntyneiden asumisen kehittämissuunnitelmaan sekä kansalliseen muistiohjelmaan.

Pyrkimyksenä on oikea-aikainen, asiakaslähtöinen, yksilöllinen ja tavoitteellinen palvelu. Lähtökohtana on, että asiakkaan hoito ja huolenpito vaatii sosiaali- ja/tai terveydenhuollon henkilöstön ammattiosaamista. Hoivan, huolenpidon ja/tai sairaanhoidon tarve on toistuvaa, pääasiassa ympärivuoro-kautista.

Työskennellessään henkilökunta noudattaa hoitotyön eettisiä periaatteita (mm. Soiten arvot), kuntouttavaa työtettä sekä kunnioittaa asiakkaan arvoja, vakaumusta ja (kohtuullisia) tottumuksia. Asiakasta kohdellaan kaikissa tilanteissa hyvin, tarjotaan psyykkistä tukea sekä tuetaan hänen sosiaalisia suhteitaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

**Arvot:**

Palvelukeskus Harjukodissa noudatamme Soiten toimintaa ohjaavia arvoja:

- Arvostava kohtaaminen
- Avoimuus
- Osallisuus
- Vastuullisuus
- Yhdenvertaisuus

Lisäksi Harjukodilla on myös aiemmin henkilökunnan yhdessä päättämät arvot:

- Asiakaslähtöisyys
- Tasapuolisuus
- Itsemääräämisoikeuden kunnioitus
- Yksilöllisyys
- Omatoimisuuteen kannustaminen ja sen tukeminen

**Toimintaperiaatteet:**

Palveluasuminen turvaa mahdollisimman kodinomaisen asumisen asukkaille, jotka tarvitsevat hoitoa ja huolenpitoa ympärivuorokautisesti eivätkä enää selviydy omassa kodissaan kotihoidon turvin. Palveluasumista ohjaavat arvot ovat: Ihmisarvon kunnioittaminen, luottamus, oikeudenmukaisuus, vaikuttavuus, sisäinen yrittäjä ja omatoimisuus.

Palveluasumisessa tuetaan asukkaita omatoimisuuteen kuntouttavan työotteen keinoin. Avustamme ja ohjaamme asukkaita päivittäisissä toimissa omatoimisuutta tukien. Henkilökunta noudattaa työskennellessään hoitotyön eettisiä periaatteita, kuntouttavaa työtettä sekä kunnioittaa asukkaan arvoja, vakaumusta ja tottumuksia. Asukasta kohdellaan arvokkaasti ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä huolehditaan itsemääräämisoikeuden toteutumisesta päivittäisissä toiminnoissa. Lisäksi tuetaan myös psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Huomioimme omaiset ja läheiset sekä kannustamme heitä osallistumaan asukkaiden arkeen omien voimavarojen mukaisesti.

### RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnan työnjako

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystalvokuntayhtymän johtoryhmä ja turvallisuustyöryhmä antavat ohjeet riskien arvioinnista. Palvelualuejohtajat vastaavat siitä, että vastuualuejohtajat toteuttavat riskienhallintaa (riskienhallintapolitiikka) sovitulla menettelytavalla sekä heidät on perehdytetty ja koulutettu riskienarviointiin. Riskienhallinnan avulla pyritään tunnistamaan, poistamaan tai pienentämään tunnistettuja riskejä, jotka ovat toiminnan kannalta merkityksellisiä.

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

**HaiPro on potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja tietotekninen työkalu. Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti-tilanteista tai asiakkaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista sähköisesti ilmoituksen ja lähettävät sen lähiesimiehen käsiteltäväksi.**

**Myös asiakkaalla on mahdollisuus tehdä ilmoitus vaaratapahtumasta soite.fi sivuston kautta.**

**Epäkohdat, riskit ja laatupoikkeamat käsitellään esille yksiköiden kokouksissa.**

Riskien käsitteleminen

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

**Haipro järjestelmällä ilmoitetut haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään yksikön esimiehen toimesta ja ne sekä korjaavat toimenpiteet käydään läpi yksiköiden kokouksissa. Dokumentaatio ilmoituksesta korjauksiin toimenpiteisiin toteutuu Haipro järjestelmässä.**

**Asiakkaaseen ja hänen läheiseensä otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja sovitaan menettelytavasta heille sopivalla tavalla. Heille annetaan tarvittaessa ohjeistus muistutus- ja kantelumenettelystä sekä sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot.**

Korjaavat toimenpiteet

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

**Poikkeama ilmoitus menee yksikön esimiehelle, jossa poikkeama on tapahtunut. Esimies käy läpi poikkeaman ilmoituksen, tekee kehittämissuosituksen ja laittaa tarvittaessa ilmoituksen edelleen eteenpäin. Kaikki poikkeamailmoitukset käsitellään osastokokouksissa. Vaaratilanteesta tehdään kirjallinen ilmoitus esimiehelle, ilmoitus välitetään eteenpäin työsuojelupäällikölle.**

Muutoksista tiedottaminen

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

**Muutoksista tiedotetaan sähköpostilla, kokouksissa, Soitenetin kautta. Ulkoihin yhteistyötahoihin ollaan tar-**

vittaessa yhteydessä.

### OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt
Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun? <b>Harjukodin henkilökunta, palveluesimies Kaisa Pollari</b>
Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: <b>Kaisa Pollari palveluesimies p. 040 8045530, kaisa.pollari@soite.fi</b>
Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) <b>Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</b>
Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä? <b>Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa, tarvittaessa useammin, mikäli toiminta tai yhteystiedot muuttuvat.</b>
Omavalvontasuunnitelman julkisuus
Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä? <b>Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä toimintayksikössä ilmoitustaululla sekä Soiten verkkosivuilla osoitteessa <a href="http://www.soite.fi">www.soite.fi</a></b>

### ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi
Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään? <b>Palveluasumishakemus, hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma, RAI, MMSE, MNA.</b>
Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin? <b>Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma laaditaan yhdessä omaisten ja asukkaan kanssa. Asukas, omainen tai edunvalvoja allekirjoittaa hoito- ja palvelusitoumuksen, jossa hän sallii tietojen vaihtamisen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kesken hoitosuhteen aikana sekä hyväksyy yhdessä tehdyt hoitolinjaukset.</b>
Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma
Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? <b>Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan/läheisen/ tai hänen edustajansa kanssa kuukauden kuluessa hoitopaikkaan muutosta, suunnitelma annetaan asiakkaalle tai omaiselle ja se päivitetään asiakkaan tilanteen muuttuessa tai vähintään kahdesti vuodessa (touko- ja marraskuu). Hoito- ja palvelusuunnitelma on selvitys asiakkaan toimintakyvystä ja voimavaroista sekä yhdessä sovituista asioista ja suunnitelluista palveluista.</b>
Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista seurataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään tehtävillä kirjauksilla.

<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p><b>Jokaiselle asukkaalle on nimetty omahoitaja, joka toimii yhteistyössä asukkaan, omaisten ja henkilökunnan kanssa. Omahoitaja huolehtii yhdessä sairaanhoitajan kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisestä sekä käytössä olevien mittareiden toteutuksesta. Asiakkaille sovitut palvelut kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään.</b></p>
<p><b>Hoito- ja kasvatussuunnitelma (Lsl 30 §)</b></p>
<p>Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p>
<p><b>Asiakkaan kohtelu</b></p> <p><b>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</b></p>
<p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista joka-päiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</p> <p><b>Asukkaalla on itsemääräämisoikeus ja yksityisyyden suoja. Tätä kunnioitetaan mahdollisuuksien mukaan huomioiden asiakkaan elämänhistoria.</b></p> <p><b>Palvelukeskus Harjukodilla on perustettu asukasneuvosto.</b></p> <p><b>Vetelin kunnassa toimii vanhusneuvosto.</b></p>
<p><b>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</b></p> <p>Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?</p> <p><b>Jokaisesta rajoitteesta ja pakotteesta on erillinen lääkärin päättämä ja kirjattu tieto asukkaan papereissa asiakastietojärjestelmässä.</b></p>
<p><b>Asiakkaan kohtelu</b></p>
<p>Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?</p> <p><b>Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Käytössä on myös palvelun laatuun liittyvä palautelomake. Palautelomake löytyy myös verkkosivuilta. Asiakkaaseen ja/ tai hänen edustajaansa otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja tilanne selvitetään. Tarvittaessa heitä ohjataan tekemään muistutus tai ottamaan yhteys sosiaali- ja potilasasiamieheen. Asia käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti.</b></p>
<p><b>Asiakkaan osallisuus</b></p> <p>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</p>

<p><b>Palautteen kerääminen</b></p> <p>Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?</p> <p><b>Soitella on käytössä sähköinen palautejärjestelmä, jonka avulla käsitellään ja tilastoidaan kaikki saatu palaute.</b></p> <p><b>Asiakas voi antaa palautetta soite.fi sivuston kautta suoraan palautejärjestelmään. Kirjallinen asiakaspalaute voidaan jättää myös toimintayksikköön. Kirjallinen palaute voi olla myös toimintayksikölle osoitettu vapaa-muotoinen kirje.</b></p> <p><b>Asiakaspalautteet käsittelee yksikön esimies. Vastaus tulee antaa kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta. Vain asialliset palautteet käsitellään.</b></p> <p><b>Harjukodilla toimii asukasneuvosto ja kunnasta on edustaja ikääntyvien asiakasraadissa Soitessa.</b></p>
<p><b>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</b></p> <p>Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?</p> <p><b>Asiakaspalautteet käsitellään, tilastoidaan ja luokitellaan sähköisessä palautejärjestelmässä. Havaittuihin epäkohtiin määritellään kehittämistoimenpiteet, jotka toteutetaan ja kirjataan palautejärjestelmään.</b></p>
<p><b>Asiakkaan oikeusturva</b></p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja</p> <p><b>Soite, Kirjaamo, Mariankatu 16-20, 67200 Kokkola</b></p>
<p>b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista</p> <p><b>Tiina Sandström, sosiaali- ja potilasasiamies, <a href="mailto:tiina.sandstrom@soite.fi">tiina.sandstrom@soite.fi</a>, puhelin 044 7232309. Tavoitettavissa ma-to 9-14.30. Sosiaali ja potilasasiamiehen palvelut ovat maksuttomia.</b></p> <p><b>Sosiaaliamiehen toiminta perustuu lakiin Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/200). Sosiaaliamiehen tehtävänä on neuvoa asiakasta kohteluun, osallistumiseen, oikeusturvaan ja sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä. Sosiaaliamies toimii myös Soiten ostamien sosiaalipalveluiden sosiaaliamiehenä.</b></p> <p><b>Sosiaaliamies ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteiden ratkaisussa ja antaa neuvontaa päätöksiä koskevien valitusten tekemiseen. Sosiaalipalveluja koskevissa ristiriitaisissa tai epäselvissä tilanteissa kannattaa ensisijaisesti ottaa yhteyttä henkilökuntaan tai sosiaalihuoltoon koskevan päätöksen tehneeseen työntekijään. Sosiaaliamies avustaa muistutuksen teossa, mikäli asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua tai palvelua.</b></p> <p><b>Sosiaaliamies tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Asiamies seuraa asiakkaiden aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain raportin kunnan- ja kaupunginhallituksille.</b></p>
<p>c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista</p> <p><b>Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero 029 5536901, arkisin 9-15 välisenä aikana.</b></p>
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p><b>Sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) tarkoituksena on muun ohella edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sekä julkisessa että yksityisessä sosiaalihuollossa. Lain 23 § mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan kohtelusta muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.</b></p> <p><b>Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) korostetaan potilaan oikeutta laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Lain 10 § mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.</b></p>

Sosiaali- ja terveystoimen muistutuslomakkeet löytyvät verkkosivuilta [soite.fi](http://soite.fi).

Muistutukset osoitetaan keskitetysti sosiaalijohtajalle. Muistutusmenettelyssä on kuitenkin syytä korostaa, että asiakkaita tulee aina ensisijaisesti ohjata selvittämään tilannetta heidän asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai esimiesten kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, toimintayksikön henkilökunnan ja sosiaaliasiamiehen/potilasasiamiehen on autettava asiakasta ongelmien selvittämisessä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutuksen asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

**1-4 viikkoa**

#### PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

**Jokaiselle asukkaalle tehdään RAI toimintakykyarvio. Tämän pohjalta laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jonka perusteella asukas saa riittävän ja ympärivuorokautisen ohjauksen, hoivan, hoidon, tuen ja palvelut. Lisäksi tehdään MMSE, MNA ja tarvittaessa GDS-15. Asukkailla on mahdollisuus osallistua erilaisiin ryhmiin, jotka tukevat fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia.**

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?

**RAI- arviointi tehdään asukkaan tullessa palveluasumiseen, päivitetään voimien muutosten tapahtuessa ja . Hoito- ja palvelusuunnitelman päivitys kaksi kertaa vuodessa.**

**Ravitsemus**

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

**MNA, painonseuranta sekä verikokeiden otto säännöllisesti. Päivittäinen ravitsemusseuranta ja lisäravinnon tarpeen arviointi yhdessä lääkärin kanssa.**

**Hygieniakäytännöt**

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

**Infektiolääkärin ja hygieniahoitajan ohjeistukset ovat Intrassa nähtävillä. Yksikössä on myös oma hygieniayhdyshenkilö. Henkilöstö toteuttaa työskennellessään aseptista työskentelytapaa. Erityistilanteissa henkilöstölle järjestetään koulutusta ja toimintaohjeita.**

**Terveyden- ja sairaanhoito**

<p>a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?</p> <p><b>Henkilökuntaa on ohjeistettu kirjallisilla ja suullisilla ohjeilla, henkilökunnan vastuulla on ohjeiden noudattaminen.</b></p>
<p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</p> <p><b>Moniammatillisella yhteistyöllä päivittäin eri yhteistyötahojen kanssa. RAI-arvioinneilla seurataan asukkaan vointia.</b></p>
<p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p> <p><b>Lääketieteellinen vastuu on Pihlajalinnan nimeämällä vastuulääkärillä Hans Björknäsillä ja hoidollinen vastuu on palveluesimies Kaisa Pollarilla.</b></p>
<p><b>Lääkehoito</b></p>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p><b>Lääkehoitosuunnitelma on tehty Turvallinen lääkehoito-oppaan mukaisesti. Suunnitelman päivitetään säännöllisesti sekä tarvittaessa, samoin kuin liitteet. Palveluesimies vastaa päivittämisestä. Lääkehoitosuunnitelmat löytyvät Intranetistä sekä myös muut ohjeet lääkeluvista ja niiden päivittämisestä. Lääkehoitosuunnitelma on sieltä luettavissa. Henkilöstön tulee suorittaa suunnitelmaan liittyvät tentit ja näytöt ennen lääkelupien saamista. Soite on tehnyt kriteerit mitä lääkehoitoon liittyviä koulutuksia/lupia vaaditaan tehostetussa palveluasumisessa.</b></p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p><b>Lääkäri vastaa lääkehoidosta ja sairaanhoitajat sekä lähihoitajat toteuttavat lääkehoidon. Pihlajalinnan vastuulääkäri on Hans Björknäs.</b></p>
<p><b>Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa</b></p> <p>.</p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?</p> <p><b>Yhteinen Lifecare potilas/asiakastietojärjestelmä kuntayhtymän alueella, johon asukkaan tiedot siirtyvät reaaliaikaisesti. Pihlajalinnan tiedot vastuulääkäri tai sihteeripalvelu siirtää Lifecare tietojärjestelmään. Asukkaan siirtyessä toiseen hoitolaitokseen kirjataan hoitoon liittyvät tiedot sähköiseen järjestelmään asiakkaan seurantalohdelle. Mikäli asukas siirtyy laitokseen joka ei ole samassa järjestelmässä, tulostetaan tarvittavat asiakirjat mukaan ja niiden lisäksi hoitajan lähete.</b></p>
<p><b>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</b></p> <p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?</p> <p><b>Edellytämme kaikilta toimijoilta laadukasta ja tasokasta toimintaa. Yhteistyöpalavereissa kirjataan muistio. Käyttämämme alihankkijat ovat rekisteröityneitä yrityksiä. Lisäksi Soitella on valvontapäällikkö, joka vastaa ostopalveluiden laadusta.</b></p>

#### ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p><b>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</b></p>
---



<p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?</p> <p><b>Asukasturvallisuuteen kiinnitetään huomiota kokonaisvaltaisesti. Henkilöstön työvuorosuunnittelussa huomioidaan työntekijän osaaminen ja kelpoisuus työhön. Apuvälineiden hankinnalla ja asiakkaiden sijoittelulla tuetaan myös asiakasturvallisuutta. Palo- ja pelastussuunnitelma sisältää hälytyskaavion. Lisäksi tilojen, laitteiden ja välineiden ylläpidolla ja huollolla varmistetaan asiakasturvallisuutta.</b></p> <p><b>Yksikössä on sprinklerijärjestelmä, automaattinen ja osoitteellinen paloilmoitinjärjestelmä, kulunvalvonta ja hoitajakutsujärjestelmä. Jokaisella asukkaalla on henkilökohtainen hälytysranneke tai kaulaan ripustettava painike. Hälytykset ohjautuvat suoraan hoitajille. Poistumishälytys on yksikön ulko-ovilla. Uuden puolen lääkehuoneeseen on erillinen kulkulupa. Tavalliset ja sähköiset avaimet luovutetaan allekirjoitusta vastaan ja niistä pidetään kirjaa.</b></p> <p><b>Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä palotarkastusten ja poistumisturvallisuussuunnitelman yhteydessä sekä tarpeen vaatiessa muissakin tapauksissa.</b></p>
<p><b>Henkilöstö</b></p> <p>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</p>
<p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</p> <p><b>1 palveluesimies, 2 sairaanhoitajaa, 16 lähihoitajaa.</b></p> <p><b>Henkilöstö arkena aamuvuorossa 5-6, iltavuorossa 4-5 ja viikonloppuisin aamu- ja iltavuorossa 4-5. Yövuorossa 2 hoitajaa.</b></p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <p><b>Soitella on sissi- ja reservijärjestelmä, jonka avulla saadaan osa sijaistarpeesta, mutta muuten esimies ja tarvittaessa henkilökunta järjestävät sijaiset.</b></p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p><b>Sissi- ja reservijärjestelmällä sekä jatkuvalla rekrytoinnilla ja markkinoinnilla.</b></p>
<p><b>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</b></p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p><b>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 rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.</b></p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p><b>Rekrytoitaessa uutta henkilöä työhön, tarkistetaan hänen henkilöllisyys, työkokemus sekä opintosuoritteet. Terveystarkastuksen ammattihenkilön ja sosiaalihuollon ammattihenkilön pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikki/JulkiSuosikki-rekisteristä:</b></p> <p><b>Alaikäisten alle 18-vuotiaiden kanssa työskentelemään valittavien henkilöiden mahdollista rikostaustaa voidaan eräissä tapauksissa selvittää. Lakia sovelletaan työhön, johon pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu ilman huoltajan läsnäoloa tapahtuvaa alaikäisen kasvatusta, opetusta, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa alaikäisen kanssa. Kaikki säännöt koskevat sekä kokoaikaisia että osa-aikaisia palvelussuhteita.</b></p> <p><b>Rikostaustaote pyydetään työntekijältä, jolle annetaan ensimmäistä kertaa laissa tarkoitettuja tehtäviä. Hen-</b></p>

<p><b>kilö toimittaa rikostaustaotteen nähtäväksi ennen palvelukseen ottamista. Lakia sovelletaan sekä työsuhteessa että virkasuhteessa tehtävään työhön. Jos henkilö vaihtaa työnantajaa, mutta tehtävät pysyvät samoina, on uuden työnantajan vaadittava kuitenkin uusi rikostaustaote.</b></p>
<p><b>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</b></p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?</p> <p><b>Noudatetaan perehdytysuunnitelmaan kirjattua perehdytysmallia. Perehdytyksen apuna käytetään perehdytyskorttia. Kuntayhtymässä on käytössä perehdytyksen verkkokurssi, jota hyödynnetään.</b></p>
<p>b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</p> <p><b>Laaditaan koulutussuunnitelma, jossa huomioidaan yksikön osaamistarpeet ja esimerkiksi kehityskeskusteluissa ja auditoinneissa tai asiakaspalautteissa esille nousseet tarpeet ja henkilöstön toiveet.</b></p>
<p><b>Toimitilat</b></p>
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p><b>Harjukodilla on vain yhden hengen huoneita. Kahden hengen huoneita on vain pariskunnilla. Omaisten yöpyminen asukkaan huoneessa on mahdollista ja tätä tuetaan. Yhteisiä tiloja on osastokohtaiset ruokailutilat ja oleskelutilat sekä pesutilat, näitä tiloja on oikeus käyttää kaikilla asukkailla ja omaisilla/vierailijoilla. Vanhalla puolella on iso ruokasali, jossa järjestetään koko talon yhteiset (senioriasumisen kanssa) viriketuokiot, vierailut yms. ohjelmat. Jokainen asukas saa tuoda omat tavarat ja sisustaa huoneensa mahdollisimman oman näköiseksi, mattojen käyttöä olemme pyytäneet rajoittamaan jotta kaatumisriski saadaan mahdollisimman pieneksi. Asukkaan huone on pääsääntöisesti tyhjillään, kun asukas on poissa. Mutta omaisen kanssa voimme neuvotella huoneen mahdollisesta muusta käytöstä tapauskohtaisesti. Huoneen tyhjentämisestä sovitaan aina yhdessä omaisten kanssa. Vuokran maksu päättyy aina siihen päivään, kun huone tyhjenetään.</b></p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?</p> <p><b>Pyykinhuolto on ulkoistettu (Kokkopesu Oy) ja pyykit haetaan ja palautetaan sopimuksen mukaisesti (MA, KE, PE). Pyykinhuoltoon yksikössä on asianmukaiset tilat. Henkilökunta pesee erikseen sovitut tuotteet meillä, muut laitetaan pesulaan. Siivous on ostopalveluna 1.10.2015 alkaen SOL palvelut Oy:ltä. Henkilökunnan osuus siivouksesta on iltaisin ja viikonloppuina ruokailutilojen pöytien ja lattioiden siistiminen. Sekä tarvittaessa eritetahrojen siivoaminen, mikäli siivoaja ei ole paikalla.</b></p>
<p><b>Teknologiset ratkaisut</b></p> <p><b>Palvelukeskuksessa on asukaskohtainen hoitajakutsujärjestelmä. Lisäksi on kulunvalvonta osassa ovia, lähinnä vanhalla puolella. Laitteiden toimivuudesta vastaa palveluesimies Kaisa Pollari, lähihoitaja Pauliina Jyrkkä.</b></p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</p> <p><b>Hälytykset ohjautuvat suoraan hoitajille. Hälytinlaitteita testataan säännöllisesti, jotta voidaan varmistua että laitteet toimivat. Lisälaitteita hankitaan tarvittaessa asukkaalle. Mikäli jotain ongelmia esiintyy, otetaan yhteyttä kutsujärjestelmän asentajaan, jotka korjaavat viat/ongelmat. Päivitykset kuuluvat ostopalveluun.</b></p>
<p><b>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</b></p>

<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?  <b>Yksikössä on toimintaohje hoidossa käytettävistä seuranta- ja mittauslaitteista ja huolto-ohjelmat. Lisäksi on erillinen laiterekisteri. Työyksiköissä työskentelevät ovat kaikki omalta osaltaan vastuussa laitteiden ja tarvikkeiden asiallisesta käytöstä ja vikojen välittömästä raportoinnista. Aukkaat saavat henkilökohtaiset apuvälineensä osittain apuvälineyksiköistä lainana.</b></p>
<p>Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot  <b>Palveluesimies Kaisa Pollari puh. 040 8045530</b></p>
<p><b>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</b></p>
<p>a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?  <b>Kaikki työntekijät allekirjoittavat käyttäjäsitoumuksen, jossa on käyty läpi tietosuojan ja tietoturvan perusasiat. Lisäksi henkilöstön on suoritettava tietosuojan ja tietosuojan verkkokurssi joka toinen vuosi ja läpäistä siinä oleva tentti.</b></p> <p><b>Tietosuojavastaavat sekä pääkäyttäjät suorittavat lokivalvontaa, jonka tavoitteena on seurata henkilötietolain, potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain noudattamista.</b></p>
<p>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?  <b>Joka toinen vuosi suoritettavalla tietosuojan ja tietoturvan verkkokurssilla.</b></p>
<p>c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?  <b>Yksikön ilmoitustaululla</b></p>
<p>d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot  <b>Satu Tikkanen, <a href="mailto:satu.tikkanen@soite.fi">satu.tikkanen@soite.fi</a>, puhelin 044-7232343</b></p>

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

#### **OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN**

Paikka ja päiväys

**Veteli 17.6.2020**

Allekirjoitus

**Kaisa Pollari**