

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukun- tayhtymä Soite Palveluntuottajan Y-tunnus: 0216462-3	
Toimintayksikön nimi Palvelukeskus Kannelma	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Mariankatu 16-20, 67200 Kokkola	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu vanhusten palveluasuminen, 21	
Toimintayksikön katuosoite Kauppisentie 10	
Postinumero 69510	Postitoimipaikka Halsua
Toimintayksikön vastaava esimies Teija Hietala	Puhelin 040-8045550
Sähköposti teija.hietala@soite.fi	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Soite voi järjestää asiakkaan palvelun omana toimintana, ostopalveluna tai palvelusetelein. Palvelusetelituottajat ja käytössä oleva palvelusetelilajit löytyvät palse.fi sivuilta. Kiinteistöhuoltopalvelut Halsuan kunnalta (Jari Kauppinen), jätteenkuljetus (Kuljetus- ja puhtaanapito R&J), lääkäripalvelut tuottaa Pihlajalinna Oy, röntgenpalvelut Soitelta (Tapani Tikkakoski), laboratoriopalvelut Nordlab (Jukka Saarimies), lääkkeiden annosjakelu Kaustisen apteekilta (Riitta Visuri-Taipale), keittiöpalvelut Soiten keittiö (Merja Ilomäki), hälytinjaarjestelmäpalvelut Everon Oy.	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

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

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, voimavara- ja lähtökohtaiseen 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 laatusuosituksen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi sekä kansallisiin omaishoidon kehittämissuunnitelmiin, ikääntyneiden asumisen kehittämissuunnitelmaan sekä kansalliseen muistiohjelmaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot:

Arvostava kohtaaminen, avoimuus, osallisuus, vastuullisuus ja yhdenvertaisuus

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 yrittäjyys ja omatoimisuus.

Palveluasumisessa tuetaan asukkaita omatoimisuuteen kuntouttavan työtteen keinoin. Avustamme ja ohjaamme asukkaita päivittäisissä toiminnoissa omatoimisuutta tukien.

Henkilökunta noudattaa työskennellessään hoitotyön eettisiä periaatteita, kuntouttavaa työtettä sekä kunnioittaa asukkaan arvoja, vakaumusta ja tottumuksia. Asukasta kohdellaan kaikissa tilanteissa 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 terveystieteiden kuntayhtymän 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, laatu- ja turvallisuuspoikkeamat ja riskit?

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

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

Epäkohdat, riskit ja laatupoikkeamat käsitellään 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 korjaaviin toimenpiteisiin toteutuu Haipro järjestelmässä. Asiakkaaseen ja hänen läheiseensä otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja sovietaan menettelytavasta heille sopivalla tavalla. Heille annetaan tarvittaessa ohjeistus muistutus- ja kantelumenettelystä sekä sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot.
Korjaavat toimenpiteet
Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin? Poikkeama ilmoitus menee yksikön esimiehelle, jossa poikkeama on tapahtunut. Esimies käy poikkeaman ilmoituksen läpi, tekee kehittämissuosituksen ja voi laittaa tarvittaessa ilmoituksen edelleen eteenpäin. Kaikki poikkeamailmoitukset käsitellään osastokokouksissa. Vaaratilanteesta tehdään kirjallinen ilmoitus esimiehelle, ilmoitus välitetään eteenpäin työsuojelupäällikölle. Asukasta tai omaista informoidaan tapahtuneesta, tarvittaessa ohjataan korvauksen hakemisessa.
Muutoksista tiedottaminen
Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille? Henkilökunnalle tiedotetaan osastopalaverissa muutoksista. Muille yhteistyötahoille tarvittaessa kirjallisesti.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt
Ketkä ovat osallistuneet omaavalonnan suunnitteluun? Seija Penttilä, Päivi Karvonen ja Teija Hietala
Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Teija Hietala palveluesimies p. 040-8045550, teija.hietala@soite.fi
Omaavalonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)
Omaavalonntasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuden liittyviä muutoksia.
Miten yksikössä huolehditaan omaavalonntasuunnitelman päivittämisestä? Omaavalonntasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa, tarvittaessa useammin, mikäli toiminta tai yhteystiedot muuttuvat.
Omaavalonntasuunnitelman julkisuus
Missä yksikön omaavalonntasuunnitelma on nähtävillä? Omaavalonntasuunnitelma on nähtävissä yksikön ilmoitustaululla ja perehdytyskansiossa sekä soiten nettisivuilla www.soite.fi.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi
<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään? Asiakas tai hänen omaisensa tekee palveluasumishakemuksen. Palveluasumishakemus käsitellään SAS-palaverissa. SAS-palaveri tekee päätöksen palveluasumispaikan saamisesta. Apuna palvelutarpeen arvioinnissa käytetään mm. RAI-toimintakykyarviointia ja MMSE- mittaria.</p>
<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin? Hoito- ja kuntoutussuunnitelma laaditaan yhdessä asukkaan ja omaisten kanssa. Asukas, omainen tai edunvalvoja allekirjoittaa hoito- ja palvelusitoumuksen, jossa hän sallii tietojen vaihtamisen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kesken hoitosuhteen aikana.</p>
Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma
<p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? Hoito- ja kuntoutussuunnitelma laaditaan ja päivitetään yhdessä asukkaan ja omaisten kanssa. Suunnitelma laaditaan kuukauden kuluessa hoitopaikkaan tulosta. Suunnitelma annetaan asukkaalle ja se päivitetään asukkaan tilanteen muuttuessa tai vähintään kahdesti vuodessa. Hoito- ja kuntoutussuunnitelma on selvitys asukkaan toimintakyvystä ja voimavaroista sekä yhdessä sovitusta asioista ja suunnitelluista palveluista. Hoito- ja kuntoutussuunnitelman toteutumista seurataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään tehtävillä kirjauksilla.</p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti? Asiakkaalle sovitut palvelut kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Jokaiselle asukkaalle on nimetty omahoitaja, joka toimii yhteistyössä asukkaan, omaisten ja henkilökunnan kanssa. Omahoitaja huolehtii yhdessä sairaanhoitajan kanssa hoito- ja kuntoutussuunnitelman päivittämisestä sekä käytössä olevien mittareiden toteutuksesta.</p>
Asiakkaan kohtelu
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen
<p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään? Asukkaalla on itsemääräämisoikeus ja yksityisyyden suoja. Tätä kunnioitetaan mahdollisuuksien mukaan huomioiden asukkaan elämänsä historia. Hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa on kirjattuna toiveet ja muut tarpeelliset asiat. Halsuan kunnassa toimii vanhus- ja vammaisneuvosto.</p>
Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet
<p>Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu? Jokaisesta rajoitteesta ja pakotteesta on erillinen lääkärin kirjaama tieto asukkaan asiakastietojärjestelmässä. Pihlajalinnan lääkäri tarkistaa rajoitteet kolmen kuukauden välein.</p>
Asiakkaan kohtelu
<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? Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Käytössä on myös palvelun laatuun liittyvä palautelomake. Palautelomake löytyy myös verkkosivuilta.</p>

<p>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.</p>
<p>Asiakkaan osallisuus</p> <p>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</p>
<p>Palautteen kerääminen</p> <p>Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?</p> <p>Soitella on käytössä sähköinen palautejärjestelmä, jonka avulla käsitellään ja tilastoidaan kaikki saatu palaute.</p> <p>Asiakas voi antaa palautetta soite.fi sivuston kautta suoraan palautejärjestelmään. Kirjallinen asiakaspalaute voidaan jättää myös toimintayksikköön. Kirjallinen palaute voi olla myös toimintayksikölle osoitettu vapaamuotoinen kirje.</p> <p>Asiakaspalautteet käsittelee yksikön esimies. Vastaus tulee antaa kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta. Vain asialliset palautteet käsitellään.</p>
<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Asiakaspalautteet käsitellään, tilastoidaan ja luokitellaan sähköisessä palautejärjestelmässä. Havaittuihin epäkohtiin määritellään kehittämistoimenpiteet, jotka toteutetaan ja kirjataan palautejärjestelmään. Palautteet käydään henkilökunnan kanssa läpi. Näiden perusteella toimintaa parannetaan ja kehitetään.</p>
<p>Asiakkaan oikeusturva</p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja Soite, Kirjaamo, Mariankatu 16-20, 67200 Kokkola</p>
<p>b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista Tina Sandström, sosiaali- ja potilasasiamies, tina.sandstrom@soite.fi, puhelin 044-7232309. Hän on tavoitettavissa ma-to 9-14.30. Henkilökohtaisia tapaamisia varten pyydetään varamaan aika puhelimitse.</p> <p>Sosiaali ja potilasasiamiehen palvelut ovat maksuttomia. Sosiaaliasiamiehen toiminta perustuu lakiin Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/200). Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakasta kohteluun, osallistumiseen, oikeusturvaan ja sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä. Sosiaaliasiamies toimii myös Soiten ostamien sosiaalipalveluiden sosiaaliasiamiehenä. Sosiaaliasiamies 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. Sosiaaliasiamies avustaa muistutuksen teossa, mikäli asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua tai palvelua. Sosiaaliasiamies tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Asiamies seuraa asiakkaiden aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain raportin kunnan- ja kaupunginhallituksille.</p>
<p>c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista</p>

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

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.

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.

Sosiaali- ja terveystoimen muistutuslomakkeet löytyvät verkkosivuilta soite.fi.

Muistutukset osoitetaan keskitetysti sosiaalihoitajalle. 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-toimintakykyarviointi. Tämän pohjalta laaditaan yksilöllinen hoito- ja kuntoutussuunnitelma, jonka perusteella asiakas saa riittävän ja ympärivuorokautisen ohjauksen, hoidon, tuen ja palvelut. Lisäksi tehdään MMSE, MNA ja tarvittaessa GDS-15. Asumisella on mahdollisuus osallistua erilaisiin ryhmiin, jotka tukevat fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia.

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

RAI-toimintakykyarviointi ja hoito- ja kuntoutussuunnitelma päivitetään kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa, jos hoidon tarve muuttuu.

Ravitsemus

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

Säännölliset ruoka-ajat. MNA puolivuositain, painon seuranta säännöllisesti, päivittäinen ravitsemusseuranta ja lisäravinnon tarpeen arviointi. Lääkärin määräämät verikokeet säännöllisesti.

<p>Hygieniakäytännöt</p> <p>Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?</p> <p>Infektiolääkärin ja hygieniahoitajan ohjeistukset ovat Soitenetissä nähtävillä. Yksiköissä on myös omat hygieniayhdyshenkilöt. Henkilöstö toteuttaa työskennellessään aseptista työskentelytapaa. Erityistilanteissa henkilöstölle järjestetään koulutusta ja on toimintaohjeet tartuntojen ehkäisemiseksi. Infektiohoitajaa ja infektiolääkärinä konsultoidaan tarvittaessa. Infektiolääkärin raportit tulevat sähköpostin välityksellä yksikön osastonhoitajalle ja hygieniavastaaville.</p> <p>Epidemiatilanteissa tehostetaan käsihygieniaa ja tarvittaessa rajoitetaan asukkaiden ja/tai vierailijoiden liikkumista. Vierailijoiden käytössä on käsien desinfiointiainetta sisältävät annostelijat ulko-ovilla, käytävillä ja käsienpesupisteissä.</p>
<p>Terveyden- ja sairaanhoito</p> <p>Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.</p> <p>a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen? Henkilökuntaa on ohjeistettu kirjallisilla ja suullisilla ohjeilla. Pihlajalinnan ohjeet sairaanhoitoon ja kuolemantapauksiin liittyen. Henkilökunnan vastuulla on ohjeiden noudattaminen.</p> <p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan? Moniammatillisella yhteistyöllä päivittäin eri yhteistyötahojen kanssa esim. Pihlajalinnan-lääkäripalvelu, fysioterapeutti, muistihoitaja, ravitsemustyöntekijä.</p> <p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta? Lääketieteellinen vastuu Pihlajalinnan nimeämällä vastuulääkärillä Outi Elonheimolla ja hoidollinen vastuu palveluesimies Teija Hietalalla.</p>
<p>Lääkehoito</p> <p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään? Yksikön lääkehoitosuunnitelma on tehty Soiten yhteisen Turvallinen lääkehoito-suunnitelman mukaisesti. Yksikön lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa. Päivittämisestä vastaa yksikön esimies yhdessä sairaanhoitajien kanssa. Lääkehoitosuunnitelmat löytyvät Soitenetistä sekä myös muut ohjeet lääkeluvista ja niiden päivittämisestä. Lääkehoitosuunnitelmat ovat sieltä henkilöstön luettavissa. Yksikön lääkehoitosuunnitelma on myös liitteenä yksikön perehdytyskansiossa. Henkilöstön tulee suorittaa suunnitelmaan liittyvät tentit ja näytöt ennen lääkelupien saamista.</p> <p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta? Lääkäri vastaa lääkehoidosta ja sairaanhoitaja toteuttaa lääkehoidon yhdessä muun henkilökunnan kanssa. Pihlajalinnassa vastuulääkärinä toimii Outi Elonheimo.</p>
<p>Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa</p> <p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan? Soiten alueella toimii yhteinen LifeCare- potilas/asiakastietojärjestelmä, johon asukkaan tiedot siirtyvät reaaliaikaisena. Pihlajalinnan-tiedot yksikön sairaanhoitaja siirtää LifeCare- tietojärjestelmään. Asuk-</p>

kaan siirtyessä toiseen hoitolaitokseen kirjataan hoitoon liittyvät tiedot sähköiseen järjestelmään asukkaan seurantalohdelle. Mikäli asukas siirtyy laitokseen, joka ei ole samassa järjestelmässä, tulostetaan tarvittavat asiakirjat mukaan ja niiden lisäksi hoitajan lähete.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia? Edellyttämme kaikilta toimijoilta laadukasta ja tasokasta toimintaa. Yhteistyöpalavereissa kirjataan muistio. Käyttämämme alihankkijat ovat rekisteröityneitä yrityksiä.

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Asiakasturvallisuuteen kiinnitetään huomiota kokonaisvaltaisesti. Henkilöstön työvuorosuunnittelussa huomioidaan työntekijän osaaminen ja kelpoisuus työhön. Apuvälineiden hankinnalla ja asukkaiden sijoittelulla tuetaan myös asukasturvallisuutta.

Kulunvalvonta- ja hoitajakutsujärjestelmät ovat käytössä. Jokaisella asukkaalla joka osaa hälyttää on henkilö/huonekohtainen hälytin ranteessa Hälytykset ohjautuvat suoraan hoitajien kännykkään. Kännykstä näkee kuka soittaa ja tarvittaessa kännykän kautta saadaan yhteys asukkaaseen. Osa hälyttimistä on n. dementiahälyttimiä. Jos asukas yrittää ovesta ulos, ovi lukkiutuu ennen avaamista eikä siitä pääse menemään. Jos joku pääsee karkaamaan, myös silloin tulee hälytys kännykkään, mistä ovesta asukas on mennyt. Kännykässä on myös kamera ulko-ovelle, mistä näkee, kuka on oven takana. Ulko-ovet ovat lukossa klo 18-06 välisen ajan joka päivä.

Ulko-ovilla on kameravalvonta. Kameran kuva näkyy kansliassa olevasta monitorista. Tarvittaessa kuva saadaan pysäytettyä tietyille oville.

Lääkkeenjako huoneeseen on kulkulupa vain sairaanhoitajilla. Vastaavalla hoitajalla on kanslian lääkekaapin avain työvuoron aikana.

Kiinteistön avaimista pidetään kirjaa ja ne luovutetaan allekirjoitusta vastaan. Yksikön esimies vastaa avaimien luovutuksesta.

Yksikössä on sprinklerijärjestelmä, automaattinen ja osoitteellinen paloilmoinjärjestelmä. Talonmies huolehtii näiden kunnosta ja huollosta säännöllisesti.

Palo- ja pelastussuunnitelma sisältää hälytyskaavion. Lisäksi tilojen, laitteiden ja välineiden ylläpidolla ja huollolla varmistetaan asukasturvallisuus.

Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä palotarkastusten ja poistumisturvallisuussuunnitelman yhteydessä sekä tarpeen vaatiessa muissakin tapauksissa.

Henkilöstö

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

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

Palvelukeskus Kannelmassa työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu henkilökunta, johon kuuluu palveluesimies, kaksi sairaanhoitajaa, kymmenen lähihoitajaa sekä kaksi laitoshuoltajaa. Henkilöstöä on arkisin ja viikonloppuna aamuvuorossa neljä, iltavuorossa kolme ja yövuorossa yksi. Laitoshuoltajat työskentelevät arkipäivisin.

Henkilöstömitoitus on 0,595.

<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet? Perhonjokilaakson alueella on oma sissi- ja rekryjärjestelmä. Jokainen sijainen laittaa hakemuksen Laura-järjestelmään. Ensisijaisesti sijaiset tulee rekryn kautta. Lyhytaikaisiin sijaisuuksiin käytetään ensin sissiiä, jos on vapaana. Jos sissiiä ei ole käytettävissä esimies voi ottaa ulkopuolisen sijaisen keskusteltuaan ensin sisseistä vastaavan kanssa. Lisäksi oma henkilökunta joustaa tilanteissa.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan? Yhteinen sissi- ja rekryjärjestelmä on käytössä kuntayhtymässä.</p>
<p>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat 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 rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus? Rekrytoitaessa uutta henkilöä työhön, tarkistetaan hänen henkilöllisyys, työkokemus sekä opintosuoritteet. Terveystarkastuksen ammattihenkilön ja sosiaalihuollon ammattihenkilön pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikki/JulkiSuosikki-rekisteristä</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan? Noudatetaan perehdytysuunnitelmaan kirjattua perehdytysmallia. Perehdytyksen apuna käytetään perehdytyskorttia. Kuntayhtymässä on käytössä perehdytyksen verkkokurssi, jota hyödynnetään. Yksikössä on oma perehdytyskansio.</p>
<p>b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus? Laaditaan koulutussuunnitelma, jossa huomioidaan yksikön osaamistarpeet ja esimerkiksi kehityskeskusteluissa ja auditoinneissa tai asiakaspalautteissa esille nousseet tarpeet ja henkilöstön toiveet. Koulutussuunnitelma on osa toiminta- ja laadunhallintasuunnitelmaa.</p>
<p>Toimitilat</p>
<p>Tilojen käytön periaatteet Palo- ja pelastussuunnitelmassa ovat huonekoot pohjapiirroksen liitteenä. Huoneen pinta-ala on 14,5 – 29 neliötä. Osa huoneista on kahden asuttavia, joissa on yhteinen wc. Yhden hengen huoneissa on oma wc. Osassa huoneista on wc:ssä oma suihku. Jokaisessa huoneessa on hoitosänky, patja, yöpöytä, pöytä ja tuoli talon puolesta. Halutessaan asukas voi tuoda myös omia huonekaluja tullessaan ja siihen kannustetaan, että huoneesta tulisi mahdollisimman kodinomainen. Pariskunnille mahdollistetaan asuminen samassa huoneessa. Jokaiselle tehdään vuokrasopimus siihen huoneeseen missä hän asuu. Ja sitä ei käytetä muuhun tarkoitukseen, hänen ollessa poissa. Huonetta voidaan joutua muuttamaan osaston sisällä, jos talon toiminta sitä vaatii. Yhteiset tilat ovat esteettömät ja turvalliset. Sauna- ja pesutilat ovat tilavat. Pesuhuoneisiin mahtuu lavetin kanssa, mutta saunaan ei. Ruoka/päiväsali on kaikkien käytettävissä.</p>

<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty? Siivous- ja pyykkihuolto ovat yksikön omaa toimintaa. Kannelmassa on kaksi laitoshuoltajaa, toinen 100% ja toinen 50%. He työskentelevät arkisin aamuvuoroissa. Toisen työpanoksesta 20% kuuluu Pihlajatuvalle Pyykkihuollon tilat ovat tilavat ja asianmukaiset. Kaikki asukkaiden pyykki pestään Kannelmassa. Osa työntekijöiden vaatteista on vuokravaatteita ja ne menevät pesuun Kokkolaan Kokkopesu Oy:lle.</p>
<p>Teknologiset ratkaisut</p> <p>Palvelukeskuksessa on asukaskohtainen kutsujärjestelmä. Asukkaalla on ranneke kädessä, johon hän painaa, kun tarvitsee apua. Hälytykset näkyvät hoitajien kännykässä. Kännyköitä on kaksi. Molemmissa kännyköissä näkyy nimi kuka soittaa. Hälytyksen voi kuitata vastaanotetuksi kännykästä. Tarvittaessa kännykän kautta saadaan puheyhteys asukkaaseen. Lisäksi on tarvittaessa demenpiarannekkeet, jotka sulkevat ulko-ovet asukkaan tullessa lähelle ovea. Laitteiden toimivuudesta vastaa palveluesimies yhdessä henkilökunnan ja talonmiehen kanssa.</p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan? Hälytykset ohjautuvat suoraan vastaavan hoitajan kännykkään. Mikäli jotain ongelmia esiintyy, otetaan yhteyttä esimieheen, talonmieheen ja tarvittaessa kutsujärjestelmän asentajaan.</p>
<p>Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen? 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. Asukkaat saavat henkilökohtaiset apuvälineensä osittain apuvälineyksiköistä lainana. Näiden huollosta vastaa apuvälineyksikkö.</p>
<p>Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot Yksikössä palveluesimies Teija Hietala p. 040-8045550, henkilökohtaisista apuvälineistä vastaa Apuvälinekeskus p. 040-8065598</p>
<p>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</p>
<p>a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä? Ohje asiati tietojen kirjaamisesta. Asiakkaalta pyydetään kirjallinen lupa tietojen käyttöön ja kerrotaan yhteisestä potilasrekisteristä. Luvat kirjataan asiakastietojärjestelmään. Samoin toimitaan eReseptin ja eArkiston suhteen. Kirjallinen lupa on myös Pihlajalinnan lääkäripalvelujen käytöstä ja tiedon siirtämisestä. Henkilöstöllä on oikeus käsitellä ainoastaan sellaisen asiakkaan asiakastietoja, joihin heillä on hoitosuhde sillä hoitohetkellä. Henkilöstö saa käyttöoikeuden sähköiseen järjestelmään esimiehen pyytämänä pääkäyttäjiltä. Salassapito- ja käyttäjäsitoumus pitää olla luettuna ja allekirjoitettuna. 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. 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.</p>
<p>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta? Joka toinen vuosi suoritettavalla tietosuojan ja tietoturvan verkkokurssilla. Todistus toimitetaan esimiehelle ja merkitään henkilön koulutuskorttiin. Salassapito- ja käyttäjäsitoumus allekirjoitettuna.</p>

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

Yksikön ilmoitustaululla.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Satu Tikkanen, satu.tikkanen@soite.fi, puhelin 044-7232343

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminta- ja laadunhallintasuunnitelma toimii jatkuvan kehittämisen mallina. Asukkailta, omaisilta ja henkilöstöltä saadaan ehdotuksia kehittämistarpeista, jotka käsitellään. Havaitut epäkohdat ja riskit poistetaan tai minimoidaan.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys
Halsua 24.9.2020

Allekirjoitus
Teija Hietala