

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite Palveluntuottajan Y-tunnus: 0216462-3	
Toimintayksikön nimi Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä, Soite; Tervakartano	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kokkola; Mariankatu 16-20, 67200 Kokkola	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Vanhusten ympärivuorokautinen tehostettu palveluasuminen, 38 asukaspaikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Tehtaankatu 27-29	
Postinumero 67100	Postitoimipaikka Kokkola
Toimintayksikön vastaava esimies Minna Hassel	Puhelin 044-7809525
Sähköposti minna.hassel@soite.fi	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Soite voi järjestää asiakkaan palvelun omana toimintana, ostopalveluna tai palvelusetelien. Palvelusetelituottajat ja käytössä oleva palvelusetelilajit löytyvät palse.fi sivuilta. Tervakartanossa siivouspalveluista vastaa SOL ja pesulapalveluista Kokkotyösaatiö.	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymän Soite palveluasuminen ja laitoshoido perustuvat lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (218/2000), sosiaalihuoltolakiin (1301/2014) ja- asetukseen (607/83), kansanterveyslakiin (kansanterveyslaki 66/72), terveydenhuoltolakiin (1326/2010) sekä lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (vanhuspalvelulaki 980/2012).

Tehostetulla palveluasumisella tarkoitetaan sosiaalihuoltolaissa tarkoitettua asumispalvelua, joka kunnan tulee

järjestää. Tehostetun palveluasumisen asukkailla on ympärivuorokautinen hoidon ja hoivan tarve. Asukkaat asuvat yksikössä vuokralla ja heidän palvelut ja avuntarve määräytyvät jokaiselle tehtävän hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan.

Tehostettu palveluasuminen tulee kyseeseen silloin, kun asukas ei selviydy kotonaan kotihoidon ja tukipalveluiden turvin. Palveluasuminen perustuu aina asiakkaan toimintakyvyn ja terveydentilan arviointiin, jonka perusteella tehdään yksilöllinen kuntoutu-, hoito- ja palvelusuunnitelma. Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan toimintakykymittareilla. Omaisilla ja asukkaan lähipiirillä on tärkeä rooli osana asukkaan hoidon suunnittelua sekä toteutusta.

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 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 kehittämissuunnitelmaan, ikääntyneiden asumisen kehittämissuunnitelmaan sekä kansalliseen muistiohjelmaan.

Tervakartano tarjoaa tehostettua palveluasumista kodinomaisessa ympäristössä 38 asukkaalle ja Tervakartanossa toteutetaan omahoitajajärjestelmää. Omahoitaja vastaa asukkaan hoidon suunnittelusta yhteistyössä asukkaan ja/tai omaisen kanssa. Yksilöllisen hoito- ja kuntoutussuunnitelman pohjana on RAI-toimintakyvyn arviointi, joka antaa tietoa asukkaan voimavaroista, tarpeista sekä kuntoutumisen mahdollisuudesta.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Tervakartanon toimintaa ohjaa Soiten arvot;

- **Arvostava kohtaaminen**
- **Avoimuus**
- **Osallisuus**
- **Vastuullisuus**
- **Yhdenvertaisuus**

Tervakartanossa hoitotyötä ohjaavia arvoja ovat, asiakkaan itsemääräämisoikeus, arvostus ja luottamus. Asiakas huomioidaan aina yksilönä, jokaisen elämänsä historia huomioiden ja tätä kunnioittaen. Asiakkaan yksilölliset tarpeet ja omat tavoitteet otetaan huomioon, omatoimisuutta tukien.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan

monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Tervakartanon työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Tervakartanossa riskien arvioinnista vastaa palveluesimies Minna Hassel.

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

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

Riskien tunnistaminen

Työpaikkaselvitys tehty 2017 yhteistyössä Työplussan kanssa
HaiPro-järjestelmällä ilmoitamme vaaratapahtumista ja poikkeamatilanteista
Tervakartanossa päivitetty palo- ja pelastussuunnitelma 2017
Palotarkastus 11/2018
Poistumisturvallisuusselvitys tehty 2/2017
Pelastamisharjoitus 12/2018
Työriskienarviointi tehty 10/2018 yhteistyössä työsuojeluvaltuutetun kanssa

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja poikkeamat 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. Lääkepoikkeamissa otetaan lisäksi yhteys lääkäriin, toimintaohjeiden saamiseksi.

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

Epäkohdat, riskit ja laatupoikkeamat käsitellään esille yksiköiden kokouksissa.
<p>Riskien käsitteleminen</p> <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>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.</p> <p>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.</p>
<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>Laatupoikkeamien, 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 laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <p>Tervakartanossa kakki haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään yksikön palveluesimiehen toimesta. Tapahtumat käydään läpi henkilökunnan kokouksissa, jossa myös mietitään erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja ja korjaavia toimenpiteitä.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?</p> <p>Muutoksista tiedotetaan sähköpostilla, kokouksissa, Soitenetin kautta. Ulkoisiin yhteistyötahoihin ollaan tarvittaessa yhteydessä.</p>

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Omaavalonnan suunnitelman laatimisesta vastaa Tervakartanon esimies yhdessä henkilökunnan kanssa</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omaavalonnan suunnitteluun?</p> <p>Palveluesimies Minna Hassel, Sairaanhoidaja Johanna Linna</p>
<p>Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Minna Hassel 044-7809525</p>
<p>Omaavalonnan suunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p>Omaavalonnan suunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>

<p>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä? Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa, tarvittaessa useammin, mikäli toiminta tai yhteystiedot muuttuvat.</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</p> <p>Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p>
<p>Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä? Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä toimintayksikössä sekä Soiten verkkosivuilla osoitteessa www.soite.fi</p>

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p>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 vähyytys tai kipu.</p>
<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään? Hoidon ja paikan tarve arvioidaan aina moniammatillisessa SAS-työryhmässä. Tarkoituksenmukaisen hoitomuodon ja paikan valinnassa selvitetään asiakkaan kokonaistilanne. Tällöin arvioidaan asiakkaan fyysinen ja psyykinen toimintakyky sekä terveydentila. Lisäksi arvioidaan sosiaalinen tilanne ja palvelujen aikaisempi käyttö. Soitessa on käytössä RAI- mittaristo toimintakyvyn arvioinnin työvälineenä. Paikkoja tulee aina virallisesti hakea palvelutalohakemuksella.</p>
<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin? Asiakkaan luvalla läheinen voidaan pyytää osallistumaan palvelutarpeen arviointia varten sovitulle kotikäynnille. Läheisillä on tärkeä rooli asiakkaan tilanteen kuvaamisessa. Läheisiltä saadaan usein taustatietoa esimerkiksi muistisairaana henkilön toimintakyvystä.</p>
<p>Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</p> <p>Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista.</p> <p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? Hoito- ja kuntoutussuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan/läheisen/ tai hänen edustajansa kanssa, suunnitelma annetaan asiakkaalle ja se päivitetään asiakkaan tilanteen muuttuessa tai vähintään kahdesti vuodessa. Hoito- ja palvelusuunnitelma on selvitys asiakkaan toimintakyvystä ja voimavaroista sekä yhdessä sovitusta asioista ja suunnitelluista palveluista.</p> <p>Hoidon ja palveluntarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa.</p> <p>Hoito- ja kuntoutussuunnitelman tavoitteet näkyvät potilastietojärjestelmän päivittäisen hoidon kirjauksissa, joka ohjaa asiakkaan päivittäistä hoitoa ja kuntoutusta.</p>

<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti? Asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjatut hoitoa ja kuntoutusta asetetut tavoitteet kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Päivittäisissä kirjauksissa huomioidaan asetetut tavoitteet ja hoidon tarve sekä asukkaan toiveet.</p>
<p>Asiakkaan kohtelu</p> <p>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</p> <p>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.</p>
<p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään? Tervakartanossa asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan mm. ottamalla asiakas mukaan häntä koskevaan hoidon suunnitteluun ja päätöksentekoon. Suunnittelun tukena on Elämäni-tarina, jonka avulla saadaan tietoa asiakkaan elämänhistoriasta, elämäntavoista, arvoista ja toiveista. Asiakkaalla on mahdollisuus päättää elämänrytmistään, jota kunnioitetaan ja pyritään noudattamaan jokaisena päivänä.</p>
<p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina 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.</p> <p>Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?</p> <p>Rajoitteita ja pakotteita käytetään vain, kun se on asukkaan tai toisten asukkaiden turvallisuuden takaamiseksi välttämätöntä. Päätöksen rajoitteiden käytöstä tekee lääkäri. Päätös, tarvittavat keinot ja päätöksen perusteet kirjataan potilastietojärjestelmään. Mikäli asiakasta joudutaan rajoittamaan, hänen vointiaan seurataan säännöllisesti. Tervakartanossa, myös ovet ovat lukittuja paitsi asukashuoneiden ovet ja osastolla asiakkaat voivat kulkea vapaasti. Henkilökunnalle järjestetään myöskin koulutusta muistisairaana ja aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen.</p>
<p>Asiakkaan kohtelu</p> <p>Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.</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? 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.</p> <p>Tervakartanossa</p>

<p>Asiakkaan osallisuus</p> <p>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</p> <p>Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakas-turvallisuuden 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.</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. http://www.soite.fi/sivu/palautejarjestelmat</p> <p>Asiakas voi antaa palautetta soite.fi sivuston kautta suoraan palautejärjestelmään. http://www.soite.fi/sivu/palaute_hoidosta</p> <p>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.</p>
<p>Asiakkaan oikeusturva</p> <p>a) Muistutuksen vastaanottaja Soite, Kirjaamo, Mariankatu 16-20, 67200 Kokkola</p> <p>b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista Anne-Mari Furu, sosiaali- ja potilasasiamies, anne-mari.furu@soite.fi, puhelin 044-7232309. Sosiaali ja potilasasiamiehen palvelut ovat maksuttomia. 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. 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. Sosiaaliamies 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>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>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</p>

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 selvittelyssä 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
Tervakartanossa asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan RAI-mittaristolla puolivuositain tai toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa. Jokaisella asiakkaalla on hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjattu yksilölliset tavoitteet ja keinot fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Henkilökunnalle on järjestetty koulutusta asiakkaan toimintakyvyn arvioimisesta.

Tervakartanossa on käytössä kuntouttava työote, jolla pyritään tukemaan asiakkaan jäljellä olevia voimavaroja, ja asiakkaan osallisuutta joka päiväiseen elämään. Henkilökunta on myös käynyt Kunnonhoitaja-koulutuksen. Yhteistyö eri seurakuntien, vapaaehtoisten esiintyjien ja Punaisen Ristin ystäväpalveluiden avulla pyritään tukemaan päivittäistä hyvinvointia ja virikkeellisuutta. Tervakartanossa on myös viriketoiminnanohjaaja, joka myös huolehtii asiakkaiden viriketoiminnasta sekä työntekijät pitävät viriketoimintahetkiä, asiakkailla on mahdollisuus ulkoiluun ympäri vuoden. Omaiset ja ystävät ovat tervetulleita mihin kellonaikaan tahansa, eikä vierailuajoja ole erikseen.

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?

Asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Asiakkaiden toimintakykyä seurataan RAI-arvioinnein. Hoitajat arvioivat ja kirjaavat asiakkaan toimintakykyä ja hoidon toteutumista sähköiseen tietojärjestelmään, myös hoitajien pitämät virikehetket merkitään ylös, joita esimies seuraa.

Ravitsemus

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

Tervakartanossa ravitsemustilaa seurataan RAI:n MNA-lomakkeella, painoa ja BMI:tä seurataan säännöllisesti. Ravitsemustilaa seurataan myös laboratoriotarkastuksella. Vajaa- ja virheravitsemuksesta kärsiviä asiakkaita tuetaan monin eri keinoin, mm. tarjoamalla lisäravinteita, ja tarvittaessa konsultoimalla ravitsemussuunnittelijaa sekä lääkäreitä. Asiakkaiden omia toivomuksia ja mieltymyksiä ravinnon suhteen kuunnellaan ja pyritään toteuttamaan.

<p>Tervakartanon ruokahuollosta vastaa Soiten ruokahuoltoyksikkö. Ruokailuajat ovat; aamupala klo 8, lounas klo 11.30, päiväkahvi klo 14, päivällinen klo 16.30 ja iltapala klo 20. Jääkaapissa on aina monipuolisesti ruokaa ja juomaa saatavilla mihin kellon aikaan tahansa. Ateriointi tapahtuu osastoilla, yhteisissä tiloissa, tarvittaessa ruoka viedään asiakkaan huoneeseen ja avustetaan ruokailussa. Ruokailutilanteet pidetään kiireettöminä ja huolehditaan, että jokainen asiakas saa ravintoa tarpeeksi.</p>
<p>Hygieniakäytännöt</p> <p>Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.</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>Hygienia on olennainen osa hoitotyötä, Tervakartanossa asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan yksilöllisten tarpeiden mukaan. Asiakkaille tarjotaan päivittäisten pesujen lisäksi suihku/sauna mahdollisuus vähintään kerran viikossa. Hoitajat käyttävät suojakäsineitä hoitotilanteissa ja ruoan jakelussa. Kaikilta jotka osallistuvat elintarvikkeiden käsittelyyn vaaditaan hygieniapassi. Hoitajat käyttävät käsidesinfektio-ainetta ja ohjaavat myös asiakkaita sen käytössä. Tervakartanossa on nimetty hygieniavastaava, Heta Kamula. Hygieniavastaava osallistuu alan koulutukseen ja yhteistapaamisiin, sekä seuraa asianmukaisten hygieniakäytäntöjen toteutumista. Organisaatioon laaditut hygieniaohjeet ovat käytössä Tervakartanossa. Organisaation taholta tehdään valvontakäyntejä ja järjestetään koulutusta. Konsultaatioapua voi tarvittaessa pyytää organisaation infektioiden torjuntayksiköltä.</p> <p>Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.</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?</p> <p>Henkilökunta huolehtii asiakkaiden päivittäisestä suuhygieniasta, sekä seuraa suun ja hampaiden kuntoa. Tarvittaessa suuhygienisti tarkastaa asiakkaiden suun terveyden. Vastaanottoaika hammashoitolaan tarpeen vaatiessa.</p> <p>Tervakartanon lääkäripalveluista vastaa Doctagon. Asiakkaille on tehty perusteellinen terveydentilan kartoitus hoitosuhteen alkaessa. Kartoituksen tavoitteena on tutustua asiakkaaseen, tarkistaa lääkitys ja sen ajantasaisuus, kartoituksessa myös päivitetään hoitosuunnitelma sekä selvitetään asiakkaan hoitotahto. Hoitoa toteutetaan vastuulääkäriin sekä muun hoitotiimin toimesta viikoittaisina puhelinkiertoina</p>
<p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</p> <p>Jokaiselle asukkaalle on laadittu yksilöllinen hoito- ja kuntoutussuunnitelma, jossa kerrottuna yksilölliset tavoitteet ja keinot toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja parantamiseksi. Jokaiselle asukkaalle järjestetään säännölliset terveystarkastukset, lääkitys tarkistetaan tietyin väliajoin, otetaan laboratoriokokeita, sekä seurataan terveys- ja ravitsemustilaa eri mittauksin ja seurannoin.</p>
<p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p> <p>Päävastuu terveyden- ja sairaanhoidosta kuuluu yksikön sairaanhoitajalle, joka vastaa yhdessä lähihoitajien kanssa hoidon suunnittelusta, toteutuksesta ja arvioinnista. Sairaanhoitaja vastaa lääkärin määräysten toteuttamisesta ja huolehtii asianmukaisten jatkotoimenpiteiden toteutumisesta.</p>
<p>Lääkehoito</p> <p>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 palve-</p>

luntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuhenkilö.
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään? Tervakartanon lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa, tai toiminnan muuttuessa. Lääkehoitosuunnitelma on osa yksikön perehdytysmateriaalia. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa yksikön sairaanhoitajat yhdessä esimiehen kanssa. Uusi lääkehoitosuunnitelma hyväksytty 14.11.2018.</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta? Asiakkaiden lääkehoidosta vastaa Doctagon lääkäri yhdessä yksikön sairaanhoitajien kanssa. Jokaisen ammattiryhmän osaamista hyödynnetään parhaalla mahdollisella tavalla. Lääkehoidon seuranta, lääkkeiden vaikutusten tarkkailu, havainnointi, kirjaaminen, asioista raportoiminen kuuluvat kaikkien hoitoon osallistuvien toimenkuvaan.</p>
<p>Yhteistyö muiden palveluntarjoajien kanssa</p> <p>Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulkua eri toimijoiden välillä.</p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulkua asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan? Muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa järjestetään erilaisia palaveriteita, asioista keskustellaan ja jaetaan tarpeellinen tieto. Soitossa on myös käytössä lifecare-potilastietojärjestelmä, jonka avulla asiakkaan tiedonkulkua myös varmistetaan.</p>
<p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia? Jokainen työntekijä seuraa palveluiden laatua ja ilmoittaa jos siinä ilmenee epäkohtia. Asiakkailta ja omaisilta saadaan myös palautetta. Tervakartanossa esim. siivoustyön esimiehen kanssa järjestetään säännölliset palaverit, joissa tarkistetaan, että työn sisältö- ja laatu vastaa niille asetettuja tavoitteita.</p>

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p> <p>Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää 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 tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.</p>
<p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa? Henkilökunnan säännöllisissä kokouksissa käydään saapuneet Haipro-ilmoitukset läpi, ja keskustellaan asiakasturvallisuudesta ja sen parantamisesta, jokaisen mielipidettä kuunnellen. Yksikössä on myös ajantasainen palo- ja pelastussuunnitelma ja palo- ja pelastusviranomaiset tekevät säännölliset tarkastuskäynnit, osastoilla pidetään säännöllisesti pelastusharjoitukset, ja molemmilla osastoilla on turvallisuudesta vastaavat henkilöt, jotka pitävät osastoilla mm. turvakävelyt. Osastolla 2 näistä vastaa Eva-Marjana Annala ja Katja Järvelä, osastolla 3 Sanna Pihlajakangas ja Maarit Saartoala. Kiinteistöhoitaja huolehtii paloilmalainlaitteiden toimivuudesta.</p>
<p>Henkilöstö</p> <p>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</p> <p>Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa päivähoitolaki ja lasten-</p>

<p>suojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. 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.</p> <p>Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteita on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.</p>
<p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</p> <p>Tervakartanossa on palveluesimiehen lisäksi kolme sairaanhoitajan toimea ja 20 lähihoitajan toimea sekä yksi viriketoimenohjaaja.</p> <p>Jokaisessa työvuorossa on asianmukaisen koulutuksen saanut henkilö, joka pystyy vastaamaan muun muassa lääkeshoidon toteutuksesta vuoron aikana. Aamuvuorossa os 2, on 4 hoitajaa, iltavuorossa 3-4 hoitajaa ja yövuorossa 1 hoitaja. Os 3, aamuvuorossa on 3 hoitajaa, iltavuorossa 3 hoitajaa ja yövuorossa 1 hoitaja.</p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <p>Sijaisten rekrytointi tapahtuu organisaation ohjeiden mukaisesti, yhteistyössä resurssikeskuksen kanssa. Äkillisiä sijatarpeen ilmetessä, sijainen pyritään saamaan moveon-sijaisjärjestelmän kautta, jos täältä sijaista ei saada eikä omalla henkilökunnalla saada sijaistarvetta järjestettyä, otetaan yhteys palveluesimies Teija Määttäälään, joka auttaa sijaisen hankinnassa.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>Tervakartanossa sairaanhoitajat suunnittelevat työvuorolistat, joihin ovat käyneet titania-koulutuksen. Esimies tarkistaa listat, ennen kuin ne julkaistaan. Osastolla 3, henkilöstömitoitus on 0.64 ja osastolla 2, henkilöstömitoitus on 0,57, työvuorolistan suunnitteluvaiheessa otetaan huomioon osastojen mitoitukset. Molemmilla osastoilla on siis riittävä mitoitus asiakasmäärään nähden.</p>
<p>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</p> <p>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>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>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?</p> <p>Rekrytoitaessa uutta henkilöä työhön, tarkistetaan hänen henkilöllisyys, työkokemus sekä opintosuoritteet. Terveystieteiden ammattihenkilön ja sosiaalihuollon ammattihenkilön pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikki/JulkiSuosikki-rekisteristä:</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?</p>

<p>Noudatetaan perehdytysuunnitelmaan kirjattua perehdytysmallia. Perehdytyksen apuna käytetään perehdytyskorttia. Kuntayhtymässä on käytössä perehdytyksen verkkokurssi, jota hyödynnetään.</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. Henkilökunnan koulutukset ja pätevyydet viedään HRM-ohjelmaan, mistä täydennyskoulutusveloitteen toteutumista (lh 3pv, sh 5pv, pem 10pv) seurataan.</p>
<p>Toimitilat</p> <p>Tervakartanossa, osastolla 2, on yhteensä 21 asiakashuonetta, osastolla 3, on 13 asiakashuonetta, joista osa on tarkoitettu pariskunnille. Molemmilla osastoilla on omat ruokailu- ja toimintatilat, saunatilat, jotka ovat asiakkaiden yhteisessä käytössä.</p>
<p>Tilojen käytön periaatteet Asiakkaat asuvat omissa, vuokra-asunoissa ja heillä on mahdollisuus laittaa asunto mieleisekseen ja omaisilla on mahdollisuus yöpyä ja vieraila asiakkaan luona, milloin vain.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty? Asiakkaiden pyykkihuollosta vastaa Kokkotyösaatiö ja siivouksesta vastaa SOL.</p>
<p>Teknologiset ratkaisut</p> <p>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.</p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan? Tervakartanossa on uusi hoitajakutsujärjestelmä, jonka avulla asiakkaat voivat hälyttää hoitajan apuun. Asiakkaalla ja hoitajalla on myös järjestelmän kautta puheysteys. Järjestelmällä voi myös hoitaja hälyttää toisen hoitajan apuun, niin kiireellisissä kuin kiireettömässäkin tapauksissa. Osastoille on myös asennettu kamerat, jotka ilmoittavat yöaikaan, jos asukas poistuu huoneesta, liikkeen tunnistamalla. Molemmilla osastoilla on myös hoitajakutsujärjestelmästä vastaava hoitaja. Osastolla 2, Anne Heiti ja osastolla 3, Heta Kamula. Omissa on sähkölukot ja osa ovista toimii ovikoodilla. Ulko-oville on myös asennettu neljä valvontakameraa. Hoitajilla on myös käytössä vartijahälyttimet.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</p> <p>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). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.</p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</p> <p>Terveydenhuollon välineiden ja käyttökoulutus toteutetaan yksikössä seuraavasti; Kun taloon saadaan uusi terveydenhuollon laite tai apuväline, laite-esittelijä esittelee laitteen ja pitää samalla laitteen käyttökoulutuksen. Apuvälinelainaamon henkilökunnan tehtäviin kuuluu myös vuokrattavien apuvälineiden käyttöopastus ja laitekoulutusta. Apuvälinelainaamon henkilökunta käy opettamassa niin henkilökuntaa kuin asukastakin apuvälinei-</p>

den käytössä. Laitteissa (mm.nosturissa) löytyy myös käyttöohjeet, laitteeseen kiinnitettynä. Uusi työntekijä perehdytetään aina käyttämään terveydenhuollon laitetta tai apuvälinettä.

Tervakartanossa molemmilla osastoilla on apuvälinevastaavat; osastolla 2 Marja-Liisa Huhtala ja osastolla 3 Sein Maung. Tervakartanon omat apuvälineet, mm.sängyt, nosturi, returner, ovat rekisteröity talon omaan rekisteriselosteeseen, jota päivitetään tarpeen vaatiessa. Apuvälinevastaavat tarkistavat apuvälineiden kunnan säännöllisesti. Apuvälinelainaamosta tulleet apuvälineet rekisteröidään apuvälinelainaamossa ja tiedot löytyvät efficastasta ja ko apuvälineistä on mm. vuokrasopimus. Varsinaisista apuvälinehuolloista ja korjauksista vastaa apuvälineen luovuttanut taho. Korjaus- tai huoltotarpeen ilmetessä tulee asiakkaan tai lähihenkilön ottaa yhteyttä apuvälineen luovuttaneeseen tahoon. Apuvälineen luovuttavan tahon on huolehdittava siitä, että luovutettava apuväline on soveltuva, toimiva ja käyttötarkoitustaan vastaava.

Soitessa Laatu, asiakas ja potilasturvallisuussuunnitelmaan on kirjattuna laitteita ja tarvikkeita koskevien ilmoitusten vastuut ja prosessit "Soitessa laitteiden ja tarvikkeiden teknisestä turvallisuudesta sekä laitehuollosta vastaa sähkö- ja laitetekniikan vastuualue ja siellä lääkintälaittehuollosta vastaava henkilö. Yksiköiden tulee pitää omat laiterekisterinsä ajan tasalla. Laki edellyttää, että laite huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja laitteen asentaa, huoltaa ja korjaa vain henkilö, jolla on tarvittava ammattitaito ja asiantuntemus. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 692/2010 velvoittaa ammattimaista käyttäjää ylläpitämään seurantajärjestelmää laitteiden ja niiden käytön turvallisuuden varmistamiseksi. Seurantajärjestelmään on kirjattava jäljitettävyyden edellyttämät tiedot, laitteen käytön yhteydessä syntyneisiin vaaratilanteisiin liittyvät tiedot ja tiedot jotka osoittavat, että ammattimainen käyttäjä on huolehtinut lain 692/2010 24 §:ssä säädetyistä velvoitteista. Laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvät vaaratapahtumat raportoidaan. Tämän osalta Tervakartanossa toimitaan seuraavasti; Jos laiterikko havaitaan, otetaan apuväline välittömästi pois käytöstä ja työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan esimiehelle mahdollisesta laiterikosta. Jos kyseessä apuvälinelainaamosta tullut apuväline, lähetetään ko apuväline takaisin ja tilalle saadaan uusi. Jos kyseessä talon oma apuväline esim. nosturi, sänky, ottaa esimies yhteyttä sähkö- ja laitetekniikasta vastaaviin henkilöihin, jotka voivat tarvittavat korjaustyöt laitteisiin tehdä.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Osasto 2; Marja-Liisa Huhtala 044-7809469

Osasto 3; Sein Maung 044-7809943

Lääkintäteknikka; Juho-Pekka Orjala

Konetekniikka; Toni Rukkila

Sähkötekniikka; Pekka Nevaperä

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, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekiesteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. 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. Laatumalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

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

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

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

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.

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

Joka toinen vuosi suoritettavalla tietosuojan ja tietoturvan verkkokursseilla.

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

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

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.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys

17.1.2019

Allekirjoitus

Minna Mäkitalo-Rauma

Minna Hassel