



Valvira

Sosiaali- ja terveystal-
lupa- ja valvontavirasto

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

| | |
|---|--|
| Palvelujen tuottaja <input checked="" type="checkbox"/> Yksityinen palvelujen tuottaja <input type="checkbox"/> Kunta | |
| Palvelujen tuottajan nimi Kotiplus Oy, Savitaipaleen Palvelukoti | Kunnan nimi Savitaipale |
| Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Tehostettu palveluasuminen mielenterveys- ja päihdekuntoutujille | Sijaintikunta Savitaipale |
| Sijaintikunnan yhteystiedot Savitaipaleen kunta Kirkkotie 6, 54800 Savitaipale | |
| Palvelujen tuottajan virallinen nimi Kotiplus Oy | Palvelujen tuottajan Y-tunnus 0779763-0 |
| Toimintayksikön nimi Savitaipaleen Palvelukoti | |
| Toimintayksikön postiosoite Alatuvantie 8 | |
| Postinumero 54800 | Postitoimipaikka Savitaipale |
| Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Anu Hjerppe | Puhelin 040-4879330 |
| Postiosoite Alatuvantie 8 | |
| Postinumero 54800 | Postitoimipaikka Savitaipale |
| Sähköposti luotolahti@luukku.com | |
| Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut) | |
| Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 11.7.2007 | Muutosluvan myöntämisen ajankohta 1.10.2011 vastuuhenkilön vaihtuminen Liite 2 |
| Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut) | |
| Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta - | Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta - |
| Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä) | |

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

| |
|--|
| Toiminta-ajatus Savitaipaleen Palvelukoti tuottaa yksityisesti tehostettua palveluasumista ja sosiaali-psykiatrasta kuntoutusta mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Palvelukoti tarjoaa vaihtoehdon julkiselle sektorille akuutistikin oireilevien psykiatristen asukkaiden sijoitukseen sairaalapaikan sijaan. Palvelukoti tarjoaa 15 asukaspaikkaa. Palvelukoti tarjoaa myös intervallihoidtoa (3 paikkaa) asukkaille, jotka tarvitsevat lyhytaikaista hoivaa ja huolenpitoa (esim. omaishoitajan lomien aikana). |
|--|

Palvelukoti toimii kodinomaisessa, turvallisessa ja viihtyisässä ympäristössä. Asukkaan asuminen perustuu jokaiselle asukkaalle tehtävään kirjalliseen henkilökohtaiseen hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan, johon sisältyy keinot tavoitteelliseen sosiaalipsykiatriseen kuntotukseen, joka tähtää asukkaan itsenäisempään selviytymiseen ja tarvittavien tukitoimien kartoittamiseen.

Liite 3: toimintasuunnitelma

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot on määritelty seuraavasti:

Asiakaslähtöisyydellä

tarkoitetaan jokaisen asukkaamme yksilöllisyyden huomioimista. Henkilökohtainen hoito- ja palvelusuunnitelma nojaa suoraan asukkaan tarpeisiin.

Luotettavuus

syntyy, kun tutut ja asiantuntevat hoitajat ovat paikalla 24 tuntia vuoro-kaudessa. Luotettavuutta lisää myös yhteisten sovittujen sääntöjen ja ohjeistojen noudattaminen.

Palvelualttiutta

kuvaa henkilökunnan halu ja valmius palvella hyvin. Asukkaiden pyyntöihin ja ongelmiin suhtaudutaan luontevasti ja asukkaiden parhaaksi toimien.

Henkilökunnalla on pätevyys ammattiin.

He omaavat tarvittavat tiedot ja taidot toimia työssään. Auttaen ja tukien asukkaita sekä ottamalla huomioon heidän tarpeet ja toiveet unohtamatta itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyttä. Kuntouttava ja kannustava ote on ohjenuorana.

Asukkaiden erityistarpeiden

ymmärtäminen ja niihin vastaaminen on haasteellista. Asiakastuntemus auttaa ymmärtämään heidän tarpeitaan ja yksilöllisyyttään. Asukas ja omaiset nähdään ja kohdataan tasa-arvoisina, arvokkaina yksilöinä. Mahdollisten konfliktien selvittäminen ja yhteisymmärryksen saavuttaminen vaatii myös taitoa kuunnella.

Uskottavuus

on yhtä kuin yrityksen hyvä maine. Toiminta on rehellistä, avointa ja luotettavaa. Asukkaille on luotu turvallinen asuinympäristö niin fyysisesti kuin psyykkisesti. Uskottavuutta tukee asukkaiden ja miljöön siisti olemus.

Tuloksellisuus,

toiminnalle on asetettu tavoitteet ja mittarit. Tavoitetason saavuttamista arvioidaan. Tuloksellisuus on niin hoidollista, taloudellista ja ympäristöystävällistä.

Palvelukodin toimintaperiaatteet:

Yksilölliset palvelut,

jotka saavutetaan hoito- ja palvelusuunnitelman huolellisella laatisella ja jatkuvalla tulosten tarkkailulla sekä suunnitelman päivittämisellä aina kun tilanne muuttuu. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa on yksi tärkein kirjallinen työväline laadukkaan yksilöllisen hoidon toteuttamisessa ja sen tulosten seuraamisessa. Asukkaan muuttaessa palvelukotiin tehdään hoitosuunnitelma yhdessä asukkaan, omahoitajan ja mahdollisten omaisten kanssa. Tarvittaessa suunnittelutilanteeseen otetaan mukaan muitakin tahoja, kuten lääkäri, sosiaalitoimi tai joku muu asukkaan kannalta merkittävä henkilö.

Kodinomainen asumisympäristö

edesauttaa kuntoutumista ja lisää mielen virkeyttä. Se on tärkeä tavoiteltava asia, jonka toteutumisesta huolehditaan viihtyisällä sisustuksella ja antamalla asukkaalle mahdollisuus tuoda omaan huoneeseen omia huonekaluja ja esineitä. Yleisten tilojen sisustuselementit vaihtuvat vuodenaikojen ja juhlapyhien mukaan. Myös huomioiden asukkaiden mm. askartelun tuotokset, joilla saadaan aikaan yhdessä tekemisen iloa, upeita sisustuselementtejä, ja jokaiselle askarteluun osallistuvalla saadaan onnistumisen tunne siitä, että on voinut vaikuttaa palvelukodin viihtyvyyteen. Kaikissa sisustukseen liittyvissä asioissa on tärkeää turvallisuuden ja esteettömän liikkumisen mahdollisuus.

Ihmisarvon säilyttäminen ja turvallisuudentunne

on yksi tärkeimmistä toimintaperiaatteista, joiden toteutumisesta huolehditaan auttamalla asukkaita tunnistamaan itsessään olevat arvokkaat asiat ja että asukas saadaan näkemään itsessään myös hyvät puolet, joista hän saa itseluottamusta ja uskoa siihen, että on arvokas ihminen. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että asukasta autetaan ymmärtämään ja hyväksymään oma tilanteensa, mutta näkemään myös sen, että elämässä on muutakin kuin tämä hetki, jolloin, on paha olo. Tässä tilanteessa usein auttaa kiireetön ilmapiiri ja kahdenkeskisen ajan antaminen asukkaalle. Hoitohenkilökunnalta vaaditaan kykyä kuunnella asukkaan tuntemuksia ja taitoa reagoida niihin asianmukaisella tavalla.

Toimiva yhteistyö, huolellinen raportointi ja säännölliset palaverit

on toimintaperiaate, jolla edellä mainitut tavoitteet saavutetaan. Hyvä yhteistyö on toiminnan perusta. Omaiset pyritään ottamaan mukaan hoidon suunnitteluun ja toteutukseen siltä osin kuin he ovat motivoituneita, ja asukas itse niin haluaa. Kannustamme kuitenkin asukkaita pitämään omaisiin yhteyttä, ja tarvittaessa annamme tukea myös omaisille. Toimimme yhteistyössä myös muiden hoidollisten tahojen kanssa, kuten fysioterapia, sairaalaosastot, sosiaalitoimi, edunvalvojat jne. Tiedonkulku varmistaa hoidon jatkuvuuden ja on esim. hoitotoimenpiteiden tavoitteellisen toteuttamisen kannalta ensiarvoisen tärkeää. Päivittäin tapahtuvien raporttien tarkoitus on välittää asukkaiden voinnissa tai hoitolinjauksissa tapahtuneita muutoksia seuraavalle työntekijälle. Kuukausittain pidettävissä henkilöstöpalavereissa keskustellaan mm. asukasasioista, käytännön asioista ja tiedotetaan tapahtuneista muutoksista ja mietitään yhteisiä toimintoja.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ylläpitää omaa ammattitaitoaan, palvelukoti mahdollistaa ja kannustaa osallistumaan koulutuksiin ammattinimikkeistä riippumatta. Henkilökunta pitää yllä ja kehittää ammattitaitoaan pitämällä itseään ajan tasalla sosiaali- ja terveystalouden ajankohtaisissa asioissa. Erilaiset koulutustarpeet mietitään yhdessä työyhteisön ja johdon kanssa. Jokaiselle työyhteisön jäsenelle annetaan mahdollisuus osallistua omien kiinnostuksen mukaisesti ja työyhteisöä hyödyttäviin koulutuksiin. Koulutuksiin osallistuvat työntekijät välittävät saamansa informaation koko työyhteisön käyttöön. Palvelukodissa suhtaudutaan positiivisesti eri ammattikuntien opiskelijoihin (mm. lähihoitaja, sairaanhoitaja, sosionomi, terveydenhoitaja).

Eettiset ohjeet:

Ohjeiden tarkoitus on tukea palvelukodissa työskentelevien henkilöiden eettistä päätöksentekoa päivittäisessä työssään.

Palvelukodissa työskentelevän henkilön ammattietiikka ohjaavat mm. lainsäädäntö, erilaiset ohjeet, yleinen ja terveydenhuollon etiikka sekä hoitajien eettiset ohjeet.

Palvelukodissa tehdään ihmisläheistä työtä, jossa oma persoona on työvälineenä. Työssä joudutaan jatkuvasti käsittelemään sen synnyttämiä tunteita.

Työn vaihtelevuus ja mielekkyys syntyvät kanssakäymisestä asukkaiden kanssa. Asukkaiden hoitamisessa korostuu kyky hyväksyä erilaisia ihmisiä.

Työ vaatii vuorovaikutustaitoja, empaattisuutta, ystävällisyyttä, jämäkkyyttä, ryhmätyötaitoja sekä asukkaiden monien ongelmien kohtaamista ja auttamisvalmiutta.

Palvelukodin ominaiset työtehtävät omaksutaan paikan päällä. Pitkäaikaissairaiden hoito vaatii pitkäjänteisyyttä, kärsivällisyyttä ja ongelmanratkaisutaitoja.

Asukkaita hoitavan henkilön tehtävä on:

- * auttaa asukkaita erilaisissa elämäntilanteissa
- * pyrkii tukemaan ja lisäämään asukkaiden omia voimavaroja ja kykyjä sekä parantamaan heidän elämänsä laatua
- * edistää asukkaan yksilöllistä hyvää oloa
- * kohdata asukas arvokkaana ihmisenä ottaen huomioon hänen arvot ja tavat omaa hoitoaan koskevaan päätöksen tekoon
- * huomioida omaiset
- * edistää asukkaan kuntoutumista ja mahdollisuuksia itsenäisempään elämään
- * kohdella asukkaita tasavertaisesti
- * vastustaa henkistä ja fyysistä väkivaltaa
- * edistää asukkaan valinnan mahdollisuuksia
- * kuunnella asukasta ja eläytyä tämän tilanteeseen
- * hoitaa jokaista asukasta yhtä hyvin, kunkin yksilöllisen tarpeen mukaa
- * vastata, että hoitotyön laatu on mahdollisemman hyvää ja että sitä parannetaan jatkuvasti

Palvelukodissa työskentelevät henkilöt:

- * tukevat toinen toistaan asukkaan hoitoa koskevassa päätöksenteossa
- * huomioivat ja ymmärtävät työkavereiden yksilöllisyyden tukien ja auttaen toisiaan työyhteisössä
- * tukevat toisiaan työssä jaksamisessa
- * suorittavat työnsä vastuullisesti, turvallisesti ja ammattitaidolla
- * kasvavat ammatillisesti kehittäen työtään ja toimintatapojaan
- * kunnioittavat omaa ja muiden ammattiryhmien edustajien asiantuntemusta
- * valvovat, etteivät asukkaan hoitoon osallistuvat henkilöt toimi asukasta kohtaan epäeettisesti

Asukkaalla on oikeus yksityisyyteen ja henkilökohtaiseen tietosuojaan.

Asukasta hoitava henkilö pitää salassa asukkaan antamat luottamukselliset tiedot ja harkitsee milloin keskustelee niistä muiden hoitoon osallistuvien henkilöiden kanssa.

Liite 4: Hyvä ja tehokas hallintotapa

Päivittämissuunnitelma

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet tarkistetaan vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa esim. toimintamallien muuttuessa tai palvelumallin muuttuessa.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omaavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Johtoryhmä (yrittäjät, osastonhoitaja)

ohjata, neuvoa ja opastaa sekä päivittää omaavalvontasuunnitelmaa

Osastonhoitaja huolehtii asukkaiden kokonaisvaltaisesta hoidon suunnittelusta ja toteuttamisesta sekä toimii lähiesimiehenä.

Omaavalvonnasta vastaavan henkilön yhteystiedot ja tehtävät

Aila Rautio puh. 0400-814193 yrittäjä/toimitusjohtaja

vastaa omaavalvontasuunnitelman päivittämisestä, seurannasta ja muutosten viestittämisestä henkilöstölle

Omaavalonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

Aila Rautio yrittäjä/toimitusjohtaja

Anu Hjerppe osastonhoitaja/terveydenhoitaja

Henkilöstön osallistuminen omaavalonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa)

Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omaavalonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

Henkilökunta osallistuu ammattinimikkeestä riippumatta omaavalonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen yhteistyössä yrittäjien ja osastonhoitajan kanssa.

Opiskelijoita ym. perehdyttää koko henkilökunta (huomioiden vastualueet) käyttäen apuna IMS:ä, johon palvelukodin toiminta liitteinen ja ohjeistuksineen yms. kuvattuna.

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omaavalonntasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä)

Asiakastyytyväisyyskyselyt tehdään kerran vuodessa asukkaillemme ja heidän omaisilleen.

Omaisille suunnatussa kyselyssä on kysytty tyytyväisyyttä mm. tiloihin, henkilökuntaan, asukkaan hoitamiseen.

Asukkaille tehtävässä kyselyssä kysytään mm. millaiseksi kokee asumisen palvelukodilla (mitä hyvää, mitä huonoa), mitä asioita haluaisi muutettavan ja miten ne toteutetaan.

Käytössä on myös asiakaspalautelomake, jonka saa palvelukodin henkilökunnalta pyydettäessä (siitä ilmoitus seinällä). Palautetta saadaan myös asukkailta sunnuntaisin asukaspalaverissa, asiat kirjataan asukaspalaveri-vihkoon.

Omaisilta saadaan myös palautetta kasvatusten palvelukodin työntekijälle työyksiköissä, puhelimitse, sähköpostilla, kirjeellä ja internetin (kotisivut) kautta annettu palaute. Nämä kirjataan Hilikka-ohjelmaan kyseisen asukkaan kohdalle.

Liite 5: asiakastyytyväisyyskysely omaisille/ystävälle

Liite 6: asiakastyytyväisyyskysely asukkaille

Liite 7: palaute- lomake

Liite 8: asiakasvalitusten/palautteen käsittely- prosessikuvaus

Liite 9: asiakasvalitus- lomake

Liite 10: valitus asiakaspalvelusta- lomake

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

Palautetut asiakaspalautteet kerätään ja tehdään yhteenveto (asiakastyytyväisyyskyselyt).

Yhteenveto viedään IMS-järjestelmään sekä käsitellään henkilöstöpalaverissa.

Muut palautteet kerätään ja kirjataan IMS-järjestelmään tai jos koskevat tiettyä asukasta/asukkaita myös Hilikka-ohjelmaan sekä käsitellään henkilöstöpalaverissa.

Kerätyt ja käsitellyt palautteet arkistoidaan omaan kansioonsa.

Henkilökohtaiseen palautteeseen pyritään aina vastaamaan viivytyksettä ja mahdollisuuksien mukaan siihen vastaa palautteen vastaanottava henkilö. Kirjeellä tai sähköpostilla saapuneeseen palautteeseen vastataan aina. Mikäli sähköpostilla lähettyssä palautteessa sisältyy palautteen antajaa koskevaa henkilökohtaista tietoa, vastausta ei saa antaa sähköpostilla. Asiakkaalta pyydetään osoite ja vastataan kirjeellä. Sähköpostilla voidaan vastata että, palaute on otettu vastaan ja siihen vastataan kirjeitse.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Palvelukodin toimintaa pyritään kehittämään ja arvioimaan palautteiden ja kyselyjen perusteella mahdollisuuksien mukaan huomioiden resurssit/lainsäädäntö jne.

Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi

- **Asiakaspalautteiden (kyselyt/palautteet yms.) on säännöllistä, pitkäjänteistä ja suunnitelmallista**
- **Henkilökunta osallistuu asiakaspalautejärjestelmän kehittämistyöhön yhdessä johdon kanssa. Tällöin henkilökunta saadaan motivoitua asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseen ja sen käyttämiseen työn kehittämisen välineenä.**
- **Yhteistyökumppaneille tehtävää kyselyä kehitetään ja suunnitellaan. Kysely toteutetaan vähintään joka toinen vuosi. Ensimmäinen kirjallinen kysely pyritään tekemään 2013.**
- **Asiakaspalautetta kootaan edelleen myös nykyiseen tapaan eli arjen normaalissa vuorovaikutuksessa, joka on luontevin keino kerätä palautetta.**

5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tästä kokonaisuudesta laaditaan toimintayksikön sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta

Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

Turvallisuussuunnittelu perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön ja sen perustana on sisäisten ja ulkoisten uhkien ja vaaratilanteiden kartoittaminen (Pelastuslaki 379/2011). Palvelukodilla riskien arviointiin käytetään Halmeri itsearviointilomaketta (työsuojelupiirin riskienkartoituslomakkeet) ja riskien kartoitukseen osallistuu koko henkilökunta kerran vuodessa. Riskikartoitus tehdään henkisestä kuormittumisesta, kemiallisista ja biologisista vaaratekijöistä, ergonomiasta, tapaturman vaaroista ja fyysikaalisista vaaratekijöistä. Riskien kartoituksessa arvioidaan erilaisten vaara ja riskitekijöiden todennäköisyyttä työpaikalla ja sitä kuinka suuri riski on että vaaratilanteita tapahtuu.

Kartoittamisessa todettujen riskien hallitsemiseksi ja vähentämiseksi ryhdytään ennalta ehkäiseviin toimenpiteisiin. Työnantaja huolehtii siitä, että työntekijät saavat tiedot näistä heidän turvallisuuteensa ja terveellisyyteensä vaikuttavista asioista. Työntekijät voivat arvioida riskejä ryhmittäin ja tieto jaetaan kaikille ja asiasta keskustellaan. Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa havaituista turvallisuuteen liittyvistä vaaratekijöistä havaittuaan ne työnantajalle. Tapaturmien ja vahinkojen tapahtumapaikat ja ajankohdat kirjataan ja ne analysoidaan yksityiskohtaisesti ja mietitään ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. Vuosittain tehdään ns. turvallisuuskävely, jossa käydään koko palvelukoti läpi tarkastellen mahdollisia riskejä, korjaamista vaativia toimia tms.

Asukkaan turvallisuus pyritään takaamaan nopealla puuttumisessa riskitilanteisiin. Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan tehdään muutoksia tilanteen mukaan (esim. apuvälineet). Asukkaalle hankitaan tarvittavat apuvälineet, mikäli hän yleistilan/kunnon heiketessä niitä tarvitsee. Tällä pyritään turvaamaan asukkaan ja henkilökunnan hyvinvointia ja minimoimaan riskejä. Työntekijöiden vastuulla on apuvälineiden käyttö ja hankkiminen ja uusien ja jo käytössä olevien apuvälineiden turvallisuudesta ja huollosta huolehtiminen. Apuvälinettä käyttävillä henkilöillä on oltava laitteen käyttöön riittävä koulutus tai kokemus. (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010). Apuvälineiden käyttöön ohjeistaa apuvälineen toimittaja ja ohjeistuksen saanut työntekijä/ työntekijät opastavat muita työntekijöitä. Ergonomiakoulutuksesta vastaa työterveyshuollon työfysioterapeutti, jolloin käydään läpi myös apuvälineiden käyttöä ja tarvittaessa pyydetään konsultointia paikalliselta fysioterapiayritykseltä.

Yksityisiltä palveluntuottajilta vaaditaan pelastusviranomaisen hyväksymä pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuusselvitys (www.spek.fi). Pelastussuunnitelman toimivuutta on harjoiteltu yhdessä pelastuslaitoksen kanssa. Palo- ja pelastuskansio on nähtävillä yläkerran toimistotiloissa ja sieltä löytyy pelastus- ja poistumisohjeet. Henkilökunnalla on ajan tasalla olevat ensiapuvalmiudet.

Ensiapukoulutus järjestetään 3 vuoden välein. Palo- ja pelastuskoulutus järjestetään 2 vuoden välein ja se sisältää vuorotellen sammutusharjoituksia ja pelastus- ja poistumisharjoituksia. Näihin koulutuksiin osallistuu koko henkilökunta ja osa asukkaista.

Kiinteistöistä on tehty kiinteistön turvallisuussuunnitelma jossa on merkittynä talossa huomioitavat

mahdolliset vaaratilanteet. Näitä vaaratilanteita ovat tulipalo tai sen välillisvaikutukset, väkivaltatilanne, kadonnut henkilö, säteilyvaara ja vaarallisten aineiden leviäminen. Kiinteistön turvallisuussuunnitelmaan on merkitty turvallisuudesta vastaava henkilöstö ja heidän saama koulutus, kiinteistön rakenne ja henkilöstömäärä, hätätilaohjeet, toimintaohjeet onnettomuuden ja sairauskohtauksen sattuessa, yleinen vaaramerkki, kaasuvaaratilanne-, säteilyvaaratilanne- ja paloturvallisuusohjeet ja muu turvallisuus, sekä ohjeet väestönsuojan käytössä. Palvelukodilla on tehty myös hoitolaitosten turvallisuus selvitys.

Palo ja pelastussuunnitelman mukaisesti paloilmoittimien- testi kuukauden välein, käsisammuttimien huolto 2 vuoden välein, palovaroitinjärjestelmän huolto vuoden välein, ilmastoinnin huolto viiden vuoden välein, keittiön ja siivouksen omavalvonnassa huolehditaan säännöllisesti ilmastointiaukkojen puhtaudesta.

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

Läheltä piti –tilanne, tilanne, jossa oli lähellä tapahtua onnettomuus tai muu vaaratilanne (esim. tulipalo), väkivallanvaara tai joku ulkopuolinen uhka oli tapahtua (esim. tunkeutuminen palvelukodille). Tapahtunut voi aiheuttaa mukana olleille jälkihoitoa vaativia psyykkisiä oireita kuten unettomuutta ja masennusta.

Tapahtunutta käsitellään palvelukodilla niin kauan kuin siihen tarvetta niin asukkaiden kuin henkilöstön osalta.

Työterveyshuolto järjestää jälkihoidon henkilökunnalle, asukkaille järjestetään tarvittaessa ammattiauttajan apua, mikäli keskustelu henkilökunnan kanssa ei ole riittävää.

Tapahtuneesta onnettomuudesta on tiedotettava johdolle ja työsuojeluhenkilöille sekä raportti IMS:iin, asukkaasta johtuvat tilanteet kirjataan myös Hilkkiaan.

Raportit käsitellään henkilöstöpalaverissa. Suunnitellaan ja kirjataan se kuinka tällaisia voidaan jatkossa ehkäistä.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Kun epäkohta havaitaan, se pyritään korjaamaan välittömästi. Jos epäkohta liittyy "psyykkisiin riskeihin" ja niiden ennakointiin ja havainnointiin, niin asia otetaan puheeksi sen henkilön/ niiden henkilöiden kanssa, joita se koskettaa tai jos epäkohta koskettaa kaikkia kaikkien asukkaiden/henkilökunnan kesken. Yhdessä sovitaan ja päätetään tavasta/keinoista, kuinka epäkohta korjataan. Asiat kirjataan ja dokumentoidaan. Vain henkilökuntaa koskevat epäkohdat käsitellään henkilöstöpalaverissa.

esim.

- **Kiinteistöstä johtuvat (rakenteelliset yms.) epäkohdat korjataan ammattilaisen toimesta.**
- **Valvontaa lisätään ja/tai tehostetaan (harkitaan valvontalaitteiden käyttöön ottamista).**
- **Asukkaasta johtuvat läheltä piti-tilanteet (mikäli vakavia) voivat johtaa asukkaan asumisen päättymiseen palvelukodilla, lääkityksen tarkistamiseen lääkärin toimesta tms.**

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Tiedotus niin kirjallisena kuin suullisena esim. kokoonnuttaessa tai jokaiselle henkilökohtaisesti., raportit IMS:iin.

Yhteistyötahoille tiedotetaan kirjallisesti toimitusjohtajan toimesta.

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1571326

6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksista ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset)

Henkilöstörakenne ja -määrä:

5.11.2013 työskenteli Kotiplus Oy:n palveluksessa 10 vakituista työntekijää, 1 osa-aikainen ja 2 yrittäjää.

Ammattinimikeet:

1 osastonhoitaja/terveydenhoitaja

5 lähihoitajaa

1 lähihoitaja/sosionomi

2 perushoitajaa

1 emäntä/palvelukotiavustaja

1 siistijä/palvelukotiavustaja/ osa-aikainen

1 yrittäjä/mielisairaanhoitaja/ osa-aikainen

1 yrittäjä/toimitusjohtaja/palvelukotiavustaja/ osa-aikainen

Työvuorot:

arkisin:

klo 7-15/ 2 tt (hoitaja ja emäntä)

klo 8-20/ 1 tt

klo 7-19/ 1 tt

klo 19.45-7.15/ 1 tt

viikonloppuisin:

klo 7.30-19.30/ 2 tt

klo 19.30-7.30/ 1 tt

Kelpoisuuslaki (272/2005) ja Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) sekä STM:n suositus (2003:4) määrittävät henkilöstön kelpoisuusvaatimuksia. Vain ne työntekijät joilla on lain mukainen kelpoisuus voivat toimia sellaisissa työtehtävissä mitkä vaativat kelpoisuutta. Työntekijä toimittaa tarvittavat todistukset kelpoisuudesta työsuhteen alkaessa, näitä todistuksia ovat koulutodistukset, työtodistukset.

Ympäri vuorokautisia palveluja tuottavan yksikön toiminnasta vastaavalta henkilöltä edellytetään sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksissa annetun lain mukaisesti tehtävään soveltuvaa korkeakoulututkintoa, Kotiplus Oy:n toiminnasta vastaavalla henkilöllä on terveydenhoitajan tutkinto.

Asiakkaiden tarpeet määrittävät millaista osaamista tarvitaan ja henkilöstön tehtävärakenne on suunniteltu niin, että henkilöstön osaamisesta löytyy asiakkaan tarpeiden edellyttämää erilaista osaamista. Kotiplus Oy:ssä erityisosaamista tarvitaan mm. mielenterveysongelmien, päihdeongelmien ja lääkehuollon osalla.

Koko henkilöstöä lisäkoulutetaan työnantajan toimesta, jotta osaaminen vastaa asiakkaiden tarpeita, kelpoisuusvaatimukset täyttyvät ja tiedot ja taidot päivittyvät.

Henkilöstömitoituksesta ympärivuorokautisessa asumispalveluissa on annettu suositukset (STM 2003:4) 0,5 työntekijää/asukas. Kotiplus Oy:ssä työntekijöitä on 0,5/ asukas.

Henkilöstö sijoittaminen eri työvuoroihin järjestetään siten että kaikissa työvuoroissa on koulutettuja, kelpoisuuden täyttäviä työntekijöitä. Työvuoron vastuuhenkilönä toimii aina kelpoisuuden täyttävä työntekijä. Palvelukodissa toimii myös ammatillisesti kouluttamatonta henkilökuntaa (palvelukotiapulaiset), jotka osallistuvat osittain hoitotyöhön. Tavoitteena kuitenkin on, että kaikilla hoitoon osallistuvilla on alan ammatillinen koulutus. Työnantaja järjestää kouluttamattomalle henkilökunnalle täydennyskoulutusta ja tukee kouluttamattomien työntekijöiden osallistumista ammatilliseen koulutukseen.

Valviran valvontaohjelman (Valtakunnallinen valvontaohjelma 2012-2014) mukaan asiakastyön lisäksi yksikössä on oltava henkilökuntaa siivoukseen, ruokahuoltoon ja muihin tukitehtäviin.

Kotiplus Oy:ssä ruokahuollon vastuuhenkilö osallistuu myös ajoittain hoitotyöhön palvelukotiavustajan tehtävissä. Myös hoitohenkilökunta osallistuu ruokahuollon toteutukseen.

Siivouksesta huolehtii siistijä. Hän käy kerran viikossa siivoten koko palvelukodin. Muu henkilökunta osallistuu siivoukseen muina aikoina.

Valvira on antanut ohjeen terveydenhuoltoalan opiskelijoiden tilapäisestä käytöstä alan tehtävissä. Opiskelija voi toimia Kotiplus Oy:ssä alansa tehtävissä siinä vaiheessa kun tutkinnosta on suoritettu 2/3.

Opiskelijan on kuitenkin aina työskenneltävä ammatillisesti koulutetun henkilön ohjauksessa. Opiskelijoita on Kotiplus Oy:ssä työsuhteessa vain sijaisina. Mikäli opiskelija on työssäoppimisjaksolla, häntä ei lueta henkilöstömitoitukseen.

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.)

Osaava, ammattitaitoinen ja motivoitunut henkilöstö on tärkeä lähtökohta asukkaiden hyvään hoitoon ja kuntoutukseen.

Rekrytoitaessa henkilökuntaa etusijalla ovat jo palvelukodilla työskennelleet esim. kesätyöntekijät sekä mahdolliset osa-aikaiset työntekijät.

Kelpoisuuden varmistamme tutkintotodistuksilla.

Sijaisten käyttö:

Sijaisina käytämme tytäryrityksen Luotolahden Kuntoutus Oy:n palvelukodin henkilökuntaa, lähihoitaja- ja sairaanhoitojaopiskelijoita, jotka ovat olleet palvelukodilla esim. kesätyöntekijöinä, molemmat yrittäjät ovat myös käytettävissä sijaistamiseen.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)

Uuden henkilön tullessa palvelukseen tai työntekijän palatessa pitkän poissaolon jälkeen (hoitovapaa, työloma jne.) työhön perehdyttämisellä on suuri merkitys.

Kukin työvuorossa oleva perehdyttää talon toimintatapoihin, asukkaisiin, turvallisuuteen ym. ja apuna käytämme IMS:ä, jossa prosessit kuvattuna ohjineen ja dokumentteineen.

Liite 11: perehdytys- prosessikuvaus

Liite 12: työtehtävät päivän aikana

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut) (suositellaan laadittavaksi henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma)

Henkilökunta on saa säännöllisesti koulutusta lääkehoitoon, ensiapu ja palo- ja pelastuskoulutusta. Kun julkinen sektori ostaa palvelut yksityisiltä asumispalvelujen tuottajilta, he asettavat ostopalveluille laatuvaatimuksia, joihin sisältyy myös henkilöstön osaamista ja täydennyskoulutusta koskevia odotuksia.

Sosiaalihuollon ammatillisen henkilökunnan täydennyskoulutusvelvoite on kirjattu sosiaalihuoltolakiin (SHL 53§) ja sosiaalihuollon täydennyskoulutussuosituksen (STM julkaisu 6/2006). Henkilökunnan täydennyskoulutustarvetta määrittelee esimerkiksi asukkaiden tarpeet, näitä voi olla esimerkiksi päihde- ja mielenterveys, lääkehoito, haavahoito, haastava käyttäytyminen, muu sairauden hoito. Lisäksi toimitusjohtaja koulututtaa hallinnollisten asioiden hoidossa tarvittavaan osaamiseen. Henkilökunnan koulutuksista pidetään kirjaa ja asiakkaiden tarpeiden, jo saadun täydennyskoulutuksen ja henkilökunnan kiinnostuksen pohjalta suunnitellaan tulevia koulutuksia.

Kotiplus Oy:ssä on henkilökohtainen koulutussuunnitelma jokaiselle työntekijälle riippumatta ammattinimikkeestä.

Henkilöstön hyvinvointi

Henkilöstön terveyden ja työkyvyn sekä työ hyvinvoinnin ylläpitämiseksi on tehty suunnitelma ja sen toteuttamista seurataan. Lakisääteisen työterveyshuolto toteutetaan ostamalla palvelut Suomen Terveystalo Oy:n Lappeenrannan toimipisteen työterveyshuollosta. Työterveyshuollon palveluihin on kuulunut työkykyä ylläpitävä toiminta, varhaisen tuen toimintamalli, ja sairasvastaanotto. Työterveyshuolto seuraa sairauspoissaoloja yhdessä toimitusjohtajan kanssa, sairauspoissaoloihin on tehty varhaisen tuen toimintamalli, jolloin poissaoloihin puututaan.

Ulkoilu- ja virkistyspäivät henkilökunnalle talon ulkopuolella ovat myös osa työhyvinvointia.

Virkistäytymisellä tuetaan henkilöstön jaksamista ja autetaan heitä irrottautumaan työstä.

Työnohjaus järjestetään tarvittaessa ulkopuolisen työnohjaajan toimesta.

Noin kerran kuukaudessa tai tarvittaessa järjestetään henkilöstöpalaveri.

Vuosittain henkilökunnalle pidetään henkilökohtainen kehityskeskustelu.

Henkilökunnalle jaetaan Luottokunnan virikesetelit 2 kpl/ 11 kk virkistymistä varten.

Työntekijöiden toiveet huomioiden ja joustavalla työvuoroosuunnittelulla tuetaan henkilökunnan jaksamista ja työssä viihtymistä.

Työhyvinvointikartoitus tehdään muutaman vuoden välein ulkopuolisen konsultin toimesta.

Merkittävän työturvallisuusriskin aiheuttavat haastavasti käyttäytyvät asukkaat.

Riskien arvioinnissa on hyvä ottaa huomioon aggressiivisesti käyttäytyvät asukkaat ja siihen liittyvien vaaratilanteiden toimintaohjeet ja ennaltaehkäisy merkitys. Näistä vaara- ja uhkatilanteista tehdään aina kirjallinen raportti IMS:iin ja tilanne käsitellään heti henkilökunnan kesken sekä henkilöstöpalaverissa raporttien pohjalta (Työturvallisuuslaki 738/2002).

Palavereissa työntekijät voivat miettiä, mikä johti asukkaan aggressiiviseen käyttäytymiseen ja vaaratilanteeseen ja olisiko sen voinut ehkäistä. Lopputuloksen pohjalta voidaan muuttaa toimintatapoja, jotta vastaavanlaisia uhka- ja vaaratilanteita voitaisiin tulevaisuudessa välttää. Raportti tehdään IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, jossa valmis raporttipohja.

Työssä tapahtuneiden uhka- ja vaaratilanteiden (tapaturmavaarat yms.) jälkeen työterveyshuollossa voidaan järjestää työyhteisölle tai yksittäiselle työntekijälle jälkipuinti 3 vrk:n sisällä tapahtuneesta.

Tällä pyritään lieventämään järkyttävän tapahtuman jälkeisiä stressireaktioita ja nopeuttamaan työntekijöiden työkyvyn palautumista.

Työturvallisuuskoulutusta annetaan vaaratilanteiden, tarttuvien tautien ja tapaturmien ehkäisemiseksi.

Tapaturmien ehkäisemiseksi henkilökunta vastuutetaan huolehtimaan, että työpaikka pidetään hyvässä järjestyksessä ja työvälineet ja tavarat pidetään omilla paikoillaan. Laitteet ja työvälineet pidetään hyvässä kunnossa sekä huolehditaan riittävästä valaistuksesta. Henkilökunnan tehtävänä on kertoa mahdollisista vaaratilanteista.

Työntekijät perehdytetään tehtäviinsä käyttäen IMS- toiminnanohjausjärjestelmää, joka pidetään ajan tasalla. Työpaikan ensiapukaapin hoito on vastuutettu määrätyle työntekijälle ja hän pitää kaapin sisällön kunnossa.

Työergonomia- ja työpsykologinkoulutus on yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.

Mahdollisten asukkailla käytettävien apuvälineiden käyttöä harjoitellaan ja pyydetään tarvittaessa konsultointia/ohjeita niiden käyttöön.

Liite 13: työsuojelun toimintaohjelma

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Palvelukodin menestys on riippuvainen kyvystämme rekrytoida ammattitaitoisia henkilöstöä palvelukseemme ja kehittää, kouluttaa, innostaa ja sitouttaa heitä palvelukodin tarpeisiin ja päämääriin.

Kotilus Oy haluaa olla kiinnostava ja haluttu työpaikka. Vaalimme hyvää työnantajakuvaamme huolehtimalla jokaisen työntekijän ammatillisesta kehittymisestä, työolosuhteista ja hyvinvoinnista työssä. Tarjoamme henkilöstöllemme terveellisen ja turvallisen työympäristön sekä hyvin toimivan työyhteisön sekä mahdollisuuden kehittymiseen esim. koulutuksilla. Varmistamme myös sen, että henkilöstöllämme on lakien, asetusten, erilaisten muiden vaatimusten ja strategian toteuttamisen edellyttämä osaaminen.

Edistämme tasa-arvoa ja oikeudenmukaisuutta lähtemällä mm. siitä, että kaikilla työntekijöillämme on yhtäläiset mahdollisuudet onnistua ja kehittyä omassa työssään ja että työntekijät kohtelevat toisiaan tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti.

Kotiplus Oy kehittää toimintaansa yhteistyössä henkilöstön kanssa. Henkilöstön ja johdon välisissä suhteissa tavoitteenamme on mahdollisimman joustava ja esteetön kanssakäyminen ja avoin vuorovaikutus, jotta vastausta tai ratkaisua tarvitsevat kysymykset voidaan käsitellä nopeasti ja rakentavasti. Yhteistoiminta toteutuu mutkattomasti normaalin päivittäisen toiminnan yhteydessä. Palvelukoti suhtautuu ammattiyhdistystoimintaan ja henkilöstön edustajiin arvostaen ja avoimesti.

Menettelytavat:

Henkinen ja fyysinen hyvinvointi työn ääressä palkitsee sekä työnantajan että työntekijän. Luomalla edellytykset työssä jaksamiselle, kehittymiselle ja viihtymiselle kannustaamme aikaansaamisen iloon. Työssään hyvinvoiva työntekijä puolestaan rakentaa hyvinvointia asukkaillemme, yritykselle ja työyhteisölle.

Henkilöstöasioiden hoidossa noudatamme lainsäädäntöä, työehtosopimuksia, työsuojelumääräyksiä ja muita velvoitteita. Henkilöstöpolitiikassa on vahva painoarvo tasapuolisuudella ja oikeudenmukaisuudella, henkilöstön ja johdon välisellä rakentavalla ja mutkattomalla vuorovaikutuksella, työssä kehittymisen mahdollisuuksilla ja tulosten palkitsemisella sekä olosuhteilla ja ilmapiirillä, jossa ihmiset tekevät työtä palvelukodilla.

Rekrytointi

Uusien ja vapautuvien työpaikkojen täyttämässä on etusija palvelukodin omalla henkilökunnalla, Kotiplus Oy:n tytäryrityksen Luotolahden Kuntoutus Oy:n henkilökunnalla tai yritysten osaikaisilla työntekijöillä, tehtäviin soveltuvilla henkilöillä. Tehtävä ilmoitetaan julkisemmin avoimeksi, jos siihen ei löydy sopivaa hakijaa konsernin sisältä.

Tasa-arvo

Työyhteisön jäsenten vastuulla on pyrkiä huomioimaan omassa toiminnassaan kaikkien henkilöiden tasa-arvoinen ja oikeudenmukainen kohtelu niin päivittäisessä toiminnassa kuin päätöksenteossa. Palvelukoti odottaa oikeudenmukaisuutta kaikilta työyhteisöjensä ja organisaatioidensa jäseniltä, ei vain esimiestehtävissä toimivilta. Jokaisen velvollisuus on omalta osaltaan tukea ja edistää tasapainoista työilmapiiriä ja käyttäytyä asiallisesti ja toinen toistaan kunnioittaen. Niin esimiehet kuin henkilöstön edustajatkin ovat velvollisia puuttumaan havaittuihin ongelmiin.

Henkilöstön osallistaminen

Palvelukoti ottaa henkilöstön mielipiteet huomioon henkilöstöasioiden kehittämistä ja toteuttamista koskevassa päätöksenteossaan. Henkilöstö on pääsääntöisesti mukana, kun valmistellaan uusia käytäntöjä ja muutoksia vanhoihin käytäntöihin.

Tiedon kulku

Työtä ja työyhteisöä koskevan tiedon nopea kulku, vaivaton saatavilla olo ja jakaminen ovat peruseriaatteita sisäisessä viestinnässä. Lähtökohtana on tarjota mahdollisimman avoin pääsy kaikkeen sellaiseen tietoon, jota henkilöstö työssään tarvitsee.

Palvelukoti käyttää sisäisessä viestinnässään Hilikka-asiakastieto-ohjelmaa, IMS-järjestelmää ja suullista raportointi sekä paperi/kalenteri viestintää. Konsernin laajuinen IMS ja Hilikka-ohjelmat tarjoavat kaikille päivittäisen tiedottamisen lisäksi myös mahdollisuuden projekti- ja tiimikohtaiseen tiedonkulkuun, asioiden työstämiseen sekä dokumenttien tallentamiseen.

Terveys ja turvallisuus

Palvelukodin työsuojelutoiminnasta suuri osa tähtää vaaratilanteiden ja työstä aiheutuvien sairauksien ja vammojen ennaltaehkäisyyn. Yhtiö tarjoaa henkilöstölleen lakisääteisen työterveyshuollon palvelut sekä vapaaehtoisen sairauskuluvakuutuksen.

Palkitseminen

Kannustamme henkilöstöä hyviin suorituksiin ja pitkäjänteiseen työhön myös palkitsemisen keinoin. Palkitsemisen tulee olla oikeudenmukaista ja perustua yhteisiin periaatteisiin.

Palkitsemisia tehdään mm. projektitoissa, syntymäpäivinä, muuna merkkipäivänä (mm. häät) jne. Palkoissa noudatamme työehtosopimuksia ja lainsäädäntöä.

Henkilökohtainen palkka määräytyy tehtävän koulutusvaatimuksen ja työn vaativuuden sekä palvelusvuosien määrän perusteella.

Koulutus ja tietoisuus

Henkilöstölle tarjottavan koulutuksen ja valmennuksen lähtökohtana ovat lainsäädäntö ja muut velvoitteet, yrityksen strategian, liiketoiminnan tavoitteiden ja kunkin tehtävän tuomat

osaamisvaatimukset. Kannustamme henkilöstöä kehittämään itseään tarjoamalla oppimismahdollisuuksia päiväseminaarityyppisistä tietoisuista pitkäkestoisin opinto-ohjelmiin ja täydennyskoulutusjaksoihin. Kouluttautumisessa otamme huomioon lainsäädännön (täydennyskoulutusvelvoite) sekä henkilökunnan omat toiveet ja tavoitteet kouluttautumiselle. Osaamisen kehittämisen keinoihin kuuluvat myös mm. työkierto, työssä oppiminen. Erityisesti esimiesten vastuulla on varmistaa työtehtävissä tarvittavan osaamisen kehittäminen. Esimiehen vastuulla on myös organisoida riittävä perehdytys uusille, tehtäviään vaihtaville tai pitemmiltä vapailta töihin palaaville henkilöille. Esimiehet huolehtivat myös siitä, että heidän yksikössään työskentelevät henkilöt tuntevat yhtiön strategian ja päämäärät. Esimiestaitojen kehittämisen keinoja ovat myös kouluttautuminen. Vähintään vuosittain käytävissä kehityskeskusteluissa esimies ja alainen sopivat ja täsmentävät tavoitteet sekä vastuut ja varmistavat, että henkilöllä on tehtävässään menestymiseen tarvittava osaaminen ja motivaatio. Kehityskeskustelussa esimies kuulee alaistaan myös tämän kehittämistoiveista ja sopii niiden perusteella tarvittaessa myös henkilökohtaisesta kehityssuunnitelmasta. Henkilöstönsä työkyvyn ylläpidosta huolehdimme monipuolisin toimenpitein jokaisen yksilön työ- ja toimintakyvyn edistämiseksi ja parantamiseksi työuran kaikissa vaiheissa yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.

Valvonta ja seuranta

Palvelukoti on teettänyt työhyvinvointikyselyn ulkopuolisen konsultin toimesta muutaman vuoden välein ja kyselyjä jatketaan tulevaisuudessakin.

Liite 14: henkilöstön koulutussuunnitelma

7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Tilojen käytön periaatteissa kuvataan mm. asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: mm. miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin, miten huolehditaan asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen tms.

Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.)

Palvelukodilla on yhteensä 15 huonetta (13 yhden hengen huonetta ja 3 kahden hengen huonetta) Kahden hengen huoneet ovat ns. vanhalla puolella ja joihin voidaan sijoittaa intervallipaikkalaiset tai muut lyhytaikaista paikkaa tarvitsevat.

Myös ns. vanhalla puolella on asukkaat, jotka eivät tarvitse liikkumiseen apuvälineitä ja uudella puolella on apuvälineiden ja paljon apua tarvitsevat asukkaat.

Huoneiden koko vaihtelee 12.5 m² - 23.5 m². Vanhalla puolella on eri suuruisia huoneita johtuen siitä että se oli alun perin tavallinen omakotitalo. Vanhan puolen huoneista 3:ssa 7:stä on oma wc.

Vanhalla puolella sijaitsee intervallipaikat (3 paikkaa)

Uudella puolella huoneita on 8. Pinta-ala kuudessa huoneessa omalla wc:llä on 15 m² ja kaksi huoneista on pieniä yksiöitä (23,5 m²) omalla wc:llä, suihkulla, keittiöllä ja sisäänkäynnillä.

Kaikki huoneet vuokrataan kalustettuna (sänky + patja, yöpöytä, peti- ja liinavaatteet, verhot, valaisimet, koristeita sekä muu kalustus vaihdellen esim. pöytä, tuoli jne.). Asukas saa niin halutessaan kalustaa huoneensa omilla huonekaluillaan, tekstiileillään, koristeillaan, tv:llä yms.

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygieniatilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)

Uuden puolen tilat ovat esteettömät ja mahdollistavat liikunrajoitteisten ja pyörätuolissa olevien asukkaiden sijoituksen.

Vanhan puolen yhteistiloina ovat olohuone, 2 wc:tä, pyykinpesutilat, keittiö, ruokailutila.

Uuden puolen yhteistiloina ovat olohuone, invawc/suihku, saunatilat kahdella erillisellä pesytymistiloilla/wc:llä, ruokailutila, jossa kaikki asukkaat ruokailevat yhdessä.

Yhteisissä tiloissa on tv-katselumahdollisuus kahdessa olohuoneessa, yhteisissä tiloissa pidetään harraste- ja aktiviteetti tuokiot, myös kuntoiluvälineitä on uuden puolen tiloissa (puolapuut, kuntopyörä, kuminauhoja yms. pienvälineitä).

Sauna lämpiää 2x/viikossa halukkaille (myös suihkutuolilla mahdollisuus mennä saunan lämpöön), suihkuun pääsee aina tarvittaessa, mutta asukas käy vähintään 2x/viikko suihkussa.

Ruokailutila on uuden puolen keittiön viereisessä tilassa, johon kokoonnutaan kaikki ruokailemaan.

Vanhan puolen keittiötä voi asukas käyttää halutessaan esim. välipalojen valmistamiseen tai kahvin keittämiseen.

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta

- **asukkaat ruokailevat samassa tilassa yhtä aikaa**
- **oleskelutilassa voidaan kokoontua yhdessä (asukaskokous sunnuntaisin, pelit, TV, musiikki, jumppahetket, lukutuokiot ym.)**
- **palvelukoti sisustettu kodinomaisesti**
- **hoitokanslia sijaitsee lähellä asukkaiden kokoontumistilaa (henkilökunta ja asukkaat lähellä)**
- **oma keittiö toimintoinen**
- **vanhan puolen tiloja voidaan käyttää esim. yksityistilaisuuksiin (mm. asukkaan juhlatilaisuus omaisten kesken), tiloissa on oleskelutilat, keittiö ja ruokailutila**
- **vanhan puolen tiloja käytetään mm. puutarhatoimintaan (taimien kasvatus yms.)**

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteistä

Siisti- ja hygieeninen toimintaympäristö on tärkeä niin henkilökunnan, asukkaiden kuin palvelukodilla vierailevien viihtyisyydelle.

Palvelukodin työntekijät vastaavat siivous-, jäte- ja pyykkihuollosta. Asukkaat osallistuvat edellä oleviin toimintoihin kykyjensä ja mahdollisuuksien mukaan; he voivat osallistua esim. pyykki- ja siivoustoimintoihin avustettuna.

Palvelukodilla käy siistijä kerran viikossa siivoten koko palvelukodin tilat siivoussuunnitelman mukaan. Muina aikoina henkilökunta siistii esim. wc-tilat päivittäin sekä tarvittaessa. Sauna- ja suihkutilat pestään aina käytön jälkeen.

Pyykkihuolto järjestettynä siten, että liinavaatepyykit/matot yms. pesetetään pesulassa, asukkaiden vaatteet palvelukodilla joko hoitajien toimesta tai asukas itse.

Jätehuollossa periaatteena on kierrätys; jätteet lajitellaan ja viedään kierrätyspisteisiin (esim. lasi, metalli, pahvi/kartonki, paristot, biojäte). Pyritään ottamaan huomioon ympäristöyställisyys.

Liite 15: Siivoussuunnitelma

Liite 16: Pyykkihuollon prosessikuvaus

Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamisenenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.)

Hyvä sisäilma on pölytön, hajuton, vedoton, ja meluton. Jokainen asukas ja työntekijä voi omalta osaltaan vaikuttaa hyvän sisäilman muodostamiseen.

Rakennuksen sisäilman laatuun vaikuttavat monet tekijät. Tärkeimmät tekijät ovat kunnossa olevat rakenteet ja toimivat ilmanvaihto- ja lämmityslaitteet. Erityisesti allergiaa ja astmaa sairastavalle tärkeää on poistaa sisätiloista erilaiset oireita aiheuttavat ja lisäävät tekijät, kuten allergeenien ja epäpuhtauksien lähteet. Esimerkiksi tupakointi, lemmikkieläimet ja pölyävät materiaalit voivat aiheuttaa erilaisia terveys- ja viihtyisyshaittoja.

Huonon sisäilman aiheuttamat terveyshaitat ilmenevät erilaisina oireina ja sairauksina. Näitä voivat olla esimerkiksi hengitysteiden, silmien ja ihon ärsytys, päänsärky, väsymys, kuumeilu ja hengitystieinfektiot sekä pitkäaikaiset sairaudet kuten astma. Oireita ja sairauksia aiheuttavat myös monet muut tekijät kuin sisäilma. Sisäilmaa on syytä epäillä ongelmien aiheuttajiksi, jos oireet selvästi liittyvät rakennuksessa oleskeluun, esimerkiksi jos oireet helpottuvat tai häviävät oltaessa poissa rakennuksesta.

Terveyshaittojen lisäksi huono sisäilma aiheuttaa myös epäviihtyisyyttä ja alentaa työtehoa.

Yleisimmät sisäilmahaitat

- Tunkkaisuus ja epämiellyttävät hajut**
- Veto ja liian alhainen lämpötila**
- Liian korkea lämpötila**
- Kuiva ilma**
- Melu**
- Ilman epäpuhtaudet**
- **pölyt: huonepöly, ulkoa tuleva pöly ja noki, mineraalivillakuidut, asbestikuidut**

- allergeenit: siitepölyt, eläinpölyt, pölypunkit
- mikrobit: homeet, hiivat, bakteerit
- kaasumaiset aineet: hiilidioksidi, haihtuvat orgaaniset yhdisteet, tupakansavu

Sisäilmaongelmien selvittämisessä ensimmäinen toimenpide on tarkastaa rakenteiden ja laitteiden kunto ja toiminta. Tarkastettavia asioita ovat

- rakenteiden kosteustekninen kunto sekä sisä- että ulkopuolelta,
- ilmanvaihto- ja lämmityslaitteiden toiminta ja kunto,
- poistoilma- ja korvausilmavirtojen riittävyys,
- lämpöolot,
- melulähteet sekä
- pöly-, haju- ja muut epäpuhtauslähteet.

Muita tutkimuksia ja mittauksia tehdään vasta, kun on varmistettu, että rakenteet ovat kunnossa, laitteet toimivat ja niitä käytetään ohjeiden mukaisesti.

Henkilökunnan/asiantuntijan tekemät aistinvaraiset ja kokemusperäiset selvitykset ovat usein riittäviä sisäilmaongelmien aiheuttajien paikantamisessa. Niihin voidaan yhdistää yksinkertaisesti tehtäviä mittauksia, kuten lämpötilojen ja ilmavirtojen mittaukset sekä pintakosteusilmaisimen käyttö. Esimerkiksi ilmanvaihdon toiminta on aina tarkastettava.

Sisäilman laadun parantaminen ilmanvaihdon avulla

- Ilmanvaihdon pitäminen jatkuvasti käynnissä
- Ilmanvaihdon tehostus epäpuhtaus- ja kosteustuottojen aikana: ruuanlaitto, siivous, saunominen ja peseytyminen, pyykin kuivatus
- Ikkunatuuletus on hyvä ilmanvaihdon hetkellinen tehostuskeino: lyhytaikainen risti- tai läpiveto
- Riittävien korvausilmareittien tai koneellisen tuloilman järjestäminen: ulkoilmaventtiilit, tuloilmalämmittimet
- Venttiilien puhdistaminen ja kaikkien suodattimien vaihto säännöllisesti sekä kanavistojen puhdistuttaminen vähintään viiden vuoden välein.

Mikäli aihetta, pyydämme terveystarkastajan palvelukodille kartoittamaan tilanne ja ohjeistamaan jatkotoimenpiteistä.

Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

Palvelukodilla on seuraavat laitteet ja tarvikkeet:

- verenpainemittari
- verensokerimittari
- infuusiopumppu (ruokinta peg-letkun kautta)
- alkometri
- lämpömittari
- korvalämpömittari
- verinäytteenottovälineet
- korvahuuhteluvälineet
- ensiaputarvikkeet
- henkilövaaka

Osa laitteista on yrityksen omia, osa asukkaalle terveysaseman lainaamia.

Palvelukodilla on laiterekisteri.

Liite 16 A: Laiterekisteri

Vastuuhenkilön yhteystiedot

osastonhoitaja Anu Hjerppe
puh. 040-4879330

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, veren sokerin ja verenpaineen mittarit tms. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Linkki Valviran määräykseen: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

Huolehditaan säännöllisesti havainnoiden toimitilojen, laitteiden ja tarvikkeiden kunnosta ja epäkohtien korjaamisesta ja huollosta.

Huolehditaan siisteydestä.

Säännöllistä pintaremontin tekemistä.

Hankitaan vain niitä laitteita ja tarvikkeita, joita tarvitaan ja käytetään.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi laaditaan toimintasuunnitelma, jossa käsitellään välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuteen liittyviä riskejä

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

Ismo Tuhkalainen

puh. 0400-355 096

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava)

Asiakasturvallisuus käsittää yksilön, työyhteisön ja palvelukodin periaatteet sekä toiminnot, joiden avulla varmistetaan asiakkaan turvallisuus ja suojataan asiakasta vahingoittumasta. Asiakkaan näkökulmasta asiakasturvallisuus on sitä, että asiakas saa tarvitsemaansa hoitoa, josta aiheutuu hänelle mahdollisimman vähän haittaa. Asiakasturvallisuus kattaa hoidon-, laite-, asuinympäristön- ja lääkehoidon turvallisuuden sekä hänen asioidensa turvallisen hoidon. Turvallisessa hoidossa hyödynnetään olemassa olevia resursseja parhaalla mahdollisella tavalla ja oikeaan aikaan. Turvallisuus asioiden tiedottamiseen henkilöstöpalavereita, IMS:ä ja asukasosioissa lisäksi Hilkkää sekä ilmoitustaulua tiedotteille. Jotta tieto tavoittaisi kaikki palavereista tulee tehdä muistiot, ja ne näkyvät IMS:ssä ja ovat jokaisen työyhteisön jäsenen saatavilla.

Hoidon turvallisuus

Hoidon turvallisuuteen kuuluvat hoitomenetelmien turvallisuus ja hoitamisen turvallisuus.

Hoitamisen turvallisuus puolestaan käsittää kaikki mahdolliset poikkeamat asiakkaan hoidon prosessissa. Niitä seurataan päivittäin ja havainnot kirjataan ja niihin reagoidaan tarvittaessa.

Riittävä ammattitaitoisen henkilökunnan määrä lisää myös hoidon turvallisuutta sekä nopea hoitoon pääsy niin akuuteissa tapauksissa kuin määrääikaistarkastuksissa yms.

Palvelukodilla on kaikkien käytettävissä olevat ajantasaiset ohjeet käsihygieniasta ja infektioiden hallinnasta. Infektioihin liittyvissä ongelmatapauksissa otetaan yhteyttä hygieniahoitajaan.

Läkehoidon turvallisuus

Lääkkeisiin ja lääkehoitoon liittyvä turvallisuus on keskeinenosa asiakasturvallisuutta.

Turvallinen lääkehoito rakentuu kahdesta osa-alueesta. Ensimmäinen osa-alue on lääketurvallisuus, joka keskittyy lääkkeiden farmakologisiin ominaisuuksiin, ja lääkkeistä aiheutuviin haittavaikutuksiin. Toinen osa-alue on lääkitysturvallisuus, jolla tarkoitetaan lääkkeiden käyttöä ja läkehoidon toteuttamista. Lääkepoikkeamat luetaan kuuluvaksi tähän ryhmään. Kaikista lääkepoikkeamista tehdään lääkepoikkeama-lomake.

Laiteturvallisuus

Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköitä ylläpitämään luetteloa hallinnassaan olevista, tai potilaaseen asennetuista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista. Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoitannut käytettäväksi ihmisen hoitamisessa.

Lain mukaan laite tulee myös olla jäljitettävissä, jos laitteen käytössä tai laitteen takia potilaan hoitoon tulee ongelmia. Laitteiden käyttöön ja ylläpitoon tulee määritellä yksikköihin vastuuhenkilöt.

Jäljitettävyyden kannalta tulee tallentaa laitetunnistetiedot, fyysinen sijainti sekä käyttöönotto- ja hankinta-aika. Riskienhallinnan kannalta on tärkeää tietää laitteeseen asennetut lisälaitteet, laitteiden käyttö osana järjestelmää, laitteisiin tehdyt mahdolliset muutokset, huoltohistoria ja päivitykset sekä laitteiden turvalliseen käyttöön liittyvät ohjeet ja niiden fyysinen sijainti.

Asuinympäristöön ja henkilöihin liittyvä turvallisuus

Asuinympäristö on keskeinen osa asiakasturvallisuutta.

Asuinympäristöstä pyritään aktiivisesti poistamaan asiakasturvallisuutta vaarantavat tekijät, ja varmistamaan sekä asukkaiden että henkilökunnan turvallisuus.

Palvelukodilla käytettävien laitteiden tulee olla toimintakuntoisia, ja tarvittavia laitteita tulee olla saatavilla.

Palvelukodilla on ajantasaiset palo- ja pelastussuunnitelmat. Paloturvallisuuteen liittyvät tarkastukset on tehty vuosittain. Jokaisen työntekijän vastuulla on myös puuttua mahdollisiin paloturvallisuutta heikentäviin ongelmiin esim. ilmoitus turvallisuusvastaavalle toimimattomista varatielampuista ja varauoskäyntien pitäminen vapaana ylimääräisistä esteistä tai tavaroista.

Tulipalotilanteita harjoitellaan esim. poistumisharjoitusten avulla. Henkilökunta käy säännöllisesti läpi evakuointiohjeet ja toiminnan tulipalotilanteessa tai muussa vaaratilanteessa, jotta toiminta tulee tutuksi.

Henkilökunnalla on voimassaolevat suoritukset ea- koulutuksesta, alkusammutuskoulutuksesta ja elvytyskoulutuksesta.

Asukkaan epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi.

Asukkaan asioiden turvallinen hoito

Yhteisien kirjaamiskäytäntöjen toteuttaminen vähentää hoidon turvallisuuteen liittyviä riskejä.

Kun jokainen työntekijä kirjaa sovitut asiat sovittuihin paikkoihin, on tiedon löytäminen helpompaa. Kirjauksen tehneen henkilön nimi ja kirjaamisaika tulee näkyä.

Kaikille asukkaille on nimetty omahoitaja, joka huolehtii kokonaisvaltaisesti asukkaan asioiden hoidosta.

Huomioidaan asioita hoidettaessa vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus, huolehditaan tietosuojan ja -turvan toteutumisesta sekä otetaan huomioon asukkaan omat toiveet ja noudatetaan niitä (tehdään mahdolliset sopimukset kirjallisena). Avustetaan asukasta vaativampien asioiden hoidossa, käteisvarojen säilyttämisessä ja kirjanpidossa sekä avustetaan etuuskien hakemisessa.

Liite 17: turvalisuussuunnitelma

Liite 18: hyvän kohtelun toimintaohje

Liite 19: toiminta tulipalotilanteessa

Liite 20: toimintaohje uhkaavan henkilön kohtaamistilanteessa

Liite 21: toimintaohje sairauskohtaus- tai tapaturmatilanteessa

Liite 22: laatupoikkeama- kaavake

Liite 22 : asiakasturvallisuussuunnitelma

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

-

Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytyslaitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.)

-

Tavoitteena on asukkaan turvallinen ja vaikuttava hoito ja asuinympäristö.

Strategian tavoitteita ovat:

- turvallisuutta edistetään suunnitelmallisesti (kiinteistö, työtavat, asuinympäristö yms.)
- päivitetään turvallisuussuunnitelma
- varataan riittävät resurssit turvallisuustyöhön
- asukas itse osallistuu turvallisuuden parantamiseen kykyjensä mukaan ja asukkaille tiedotetaan/ohjataan ja opastetaan turvallisuusasioita
- vaaratapahtumista raportointi ja oppiminen, sekä niiden ennakointi
- asukasturvallisuusosaamisen parantaminen ja jatkuva henkilöstön kouluttautuminen
- riittävä ja ammattitaitoinen henkilökunta
- henkilökunnan perehdytys (myös opiskelijat ja sijaiset)
- vuosittain tehtävät riskikartoitukset, joilla pyritään ennaltaehkäisemään mahdollisia onnettomuuksia ja vaaratilanteita
- henkilökunnan koulutussuunnitelmassa huomioidaan turvallisuusnäkökohdat

Asiakasturvallisuudessa hyödynnetään olemassa olevia resursseja parhaalla mahdollisella tavalla ja oikeaan aikaan. Menetelmät ovat vaikuttavia, ja niistä ei koidu asiakkaalle tarpeetonta haittaa. Asiakasturvallisuuden edistäminen on kustannusvaikuttavaa toimintaa, ja sen vaikutukset ulottuvat pitkälle tulevaisuuteen.

Asiakasturvallisuuden edistäminen on tehokkainta silloin, kun huomio siirretään yksittäisten henkilöiden virheiden huomioimisesta asukkaalle aiheutuneiden haittojen arviointiin ja palveluprosessien toimivuuden tarkasteluun, sekä kehittämiseen.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palveluntarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon

Sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksia ja velvollisuuksia ovat (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000) mm. :

- Oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa.
- Oikeus hyvään kohteluun, niin että asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan.
- Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa.
- Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta.
- Oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.
- Jos täysi-ikäinen asiakas ei kykene osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa.
- Oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista.
- Asiakas saa tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista.
- Oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella asiakirjasta, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn.
- Velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot.
- Oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti.
- Asiakkaalle on pääsääntöisesti laadittava palvelusuunnitelma.
- Oikeus hakea päätökseen muutosta.
- Oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai kantelu sosiaalihuollon valvonnasta vastaaville viranomaiselle.
- Kunnan sosiaaliasiamies antaa asiakkaalle tietoa tämän oikeuksista ja avustaa tarvittaessa asiakasta esimerkiksi muistutuksen tekemisessä

Palvelutarpeen kartoituksessa ja suunnittelussa otetaan huomioon mahdollisuuksien mukaan asukkaan oma tahto ja toivomukset. Myös omaiset ja läheiset otetaan mukaan palvelutarpeen selvitykseen mikäli asukas niin haluaa.

Asiakkaan palvelutarpeen määrittämisessä huomioidaan asukkaan fyysinen, kognitiivinen (= tiedon käsittelyn taidot), psyykinen ja sosiaalisen tilanne sekä ympäristötekijät. Niiden pohjalta rakennetaan myös palvelu- ja hoitosuunnitelma (Asiakaslaki 7§). Palvelu- ja hoitosuunnitelman tekemiseen osallistuu tilanteesta riippuen mm. asukas itse, palvelukodin henkilöstön edustaja, joka on yleensä asukkaalle nimetty omahoitaja, asukkaan omaiset tai muu asukkaan toivoma henkilö, työtoiminnan ohjaaja (ulkopuolinen taho), ostajakunnan/sairaanhoitopiirin sosiaali- ja terveystoimen edustajat, lääkäri tai muu hoitava taho.

Suunnitelmaa tarkastetaan säännöllisesti (vähintään kerran vuodessa) tai tarvittaessa vastaamaan asukkaan toimintakykyä.

Asukkaaksi palvelukodille tullaan yleensä maksusitoumuksella, jonka kunta/kaupunki tai sairaanhoitopiiri on myöntänyt tietylle ajanjaksolle tai toistaiseksi voimassa olevaksi tai kilpailutusten kautta puitesopimuksia noudattaen.

Asukkaiden raha-asioiden hoito on järjestetty siten, että suurimmalla osalla asukkaista on yleinen edunvalvoja. Myös asukkaan omainen voi hoitaa raha-asioita. Asukas harvoin hoitaa itse raha-asiansa. Edunvalvoja voi olla yleinen edunvalvoja jota haetaan erillisellä hakemuksella tai maistraatti tai tuomioistuin voi määrätä edunvalvojan hoitamaan asukkaan etuuksia ja raha-asioita (Laki holhoustoimesta 442/1999).

Edunvalvojana voi toimia myös asukkaan omainen.

Käteisvaroistaan asukas maksaa muun muassa henkilökohtaiset hygieniatuotteet, vaatteet, parturikampaamomaksut, jalkahoitajan ja vapaa-ajan harrastuksiin liittyvät maksut, tupakat jne. Asukkaan käteisvaroihin liittyvät tulot ja menot kirjataan Hilikka-ohjelmaan, jossa juokseva saldo rahavaroista.

Liite 23: hoito- ja kuntoutussuunnitelma

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Palvelukoti toivoo, että asukas mahdollisuuksien mukaan käy tutustumassa palvelukotiin ennen muuttopäätöksen tekemistä. Monesti päätös on kiireinen ja asukas ei ehdi käydä tutustumiskäynnillä. Tutustumiskäynnillä on mukana asukas itse, omaiset ja lähettävän yksikön/sairaalaosaston edustajia. Tutustumiskäynti on sovittu ennalta.

Käynnillä tutustutaan palvelukotiin, pihaan ja omaan huoneeseen sekä paikalla olevaan henkilökuntaan. Käynnillä kerrotaan esim. talon säännöt ja täytetään esitietolomake asukkaasta.

Liite 24: talon säännöt

Liite 25: esitietokaavake

Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.

Yleensä informoidaan asukkaan omaisia ja/tai edunvalvojaa tai muuta henkilöä, joka hoitaa asukkaan asioita. Ne asukkaat, jotka kykenevät hoitamaan asioitaan ja "vastaanottamaan" kyseistä informaatiota, heille asiat selvitetään henkilökohtaisesti.

Esim. vuokrasopimusta tehtäessä (mikäli asukas suostuu) selvitetään jokaiselle henkilökohtaisesti mikä lomake on ja mitä varten se täytetään jne.

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intimitteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)

Suomen perustuslain (1991/731) mukaan "Jokaisella on oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen". Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan henkilön oikeutta päättää omasta elämästään ja tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja. Itsemääräämisoikeuden tarkoituksena on suojella henkilöä muiden perusteettomalta väliintulolta silloin, kun henkilö pyrkii määräämään omasta elämästään. Henkilön täytyy olla kykenevä, ja hänellä tulee olla edellytykset hallita itseään sekä kyky harkittuihin päätöksiin. Henkilö voi päättää omista asioistaan ymmärtäessään asian kannalta keskeiset vaihtoehdot, kyetessään puntaroimaan eri vaihtoehtoja ja osatessaan arvioida niiden mahdolliset seuraukset sekä pystyessään tekemään asian kannalta olennaisen ratkaisun. (Perustuslaki 1999/731.)
taikka asiakkaan ja hänen omaisensa tai muun läheisensä kanssa. Suunnitelman sisällöstä ja

asiaan osallisista on lisäksi voimassa, mitä niistä erikseen säädetään.

Perustuslaki 10 § yksityiselämän suoja

Jokaisen yksityiselämä, kunnia ja kotirauha on turvattu. Henkilötietojen suojasta säädetään tarkemmin lailla.

Kirjeen, puhelun ja muun luottamuksellisen viestin salaisuus on loukkaamaton.

Lailla voidaan säätää perusoikeuksien turvaamiseksi tai rikosten selvittämiseksi välttämättömistä kotirauhan piiriin ulottuvista toimenpiteistä. Lailla voidaan säätää lisäksi välttämättömistä rajoituksista viestin salaisuuteen yksilön tai yhteiskunnan turvallisuutta taikka kotirauhaa vaarantavien rikosten tutkinnassa, oikeudenkäynnissä ja turvallisuustarkastuksessa sekä vapaudenmenetyksen aikana.

Asiakaslaki 8 §

Itsemääräämisoikeus ja osallistuminen

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Asiakkaan kuulemisesta ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä säädetään hallintolaissa.

Asiakkaan tahdosta riippumattomista toimenpiteistä sekä asiakkaan hoitoon tai huoltoon liittyvistä pakotteista ja rajoituksista sekä niitä koskevasta päätöksentekomenettelystä sosiaalihuollossa on voimassa, mitä niistä erikseen säädetään.

Asiakaslaki 9 §

Itsemääräämisoikeus erityistilanteissa

Jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa tai sosiaalihuoltoonsa liittyvien muiden toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen taikka ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa.

Jos täysi-ikäinen asiakas on henkilöään tai varallisuuttaan koskevassa asiassa ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa, tulee sosiaalihuoltolain 6 §:n 1 momentissa tarkoitetun toimielimen tehdä holhoustoimesta annetun lain (442/1999) 91 §:ssä tarkoitettu ilmoitus holhousviranomaiselle edunvalvojan määrittämiseksi asiakkaalle.

Palvekodilla toteutuu mm. seuraavsti:

- Kuntouttava työote on voimavaroja lisäävää hoitotyöote, joka lisää asukkaan itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeuden tunnetta. Kuntouttava työote tarkoittaa asukkaan osallistamista tavallisiin arkitoimintoihin, ja siten fyysisen aktiivisuuden lisäämistä päivittäisissä toiminnoissa. Toimintakyvyltään heikoimmille saadaan fyysistä aktiivisuutta sisällyttämällä osallistuminen perushoitoon.
- Asukas voi päättää osallistumisestaan yhteisiin tilaisuuksiin, tapahtumiin, retkiin yms. sekä voi esittää toiveita niiden järjestämiseksi.
- Asukkaat voivat liikkua vapaasti palvelukodilla ja palvelukodilta ulos ja sen ympäristöön (ovet ovat lukittuna vain öisin), huomioiden asukkaan liikuntakyky ja avun tarve.
- Hoidolliset tehtävät suoritetaan asukkaan omassa huoneessa tai muussa yksityisessä tilassa.
- Peseytymistilanne (suihku, sauna) on henkilökohtainen joko itsenäisesti tai hoitajan avustamana.
- Asukkaalla aina mahdollisuus mennä omaan huoneeseensa. Huoneensa voivat sisustaa omien mieltymystensä mukaan omilla tavaroillaan.
- Asukkaan huoneeseen ei saa mennä ilman lupaa.
- Asukkaat voivat kutsua omaisiaan/ystäviään palvelukodille tai voi mennä vierailulle heidän luo.
- Asukkaalta pyydetään suostumuksia erilaisiin asioihin esim. saako tietoja siirtää, kenelle, otetaanko omaisiin yhteyttä, rahavarojen säilytyksestä jne.
- Asukas voi päättää käyttövarojensa käytön ja hoitaa asioitansa itsenäisesti tai avustettuna.
- Asukas osallistuu itseään koskeviin päätöksentekoihin esim. hoitoneuvotteluihin, kuntoutukseen

liittyviin, sairaanhoidollisiin toimenpiteisiin (päättää esim. haluaako kirurgisiin toimenpiteisiin)...

- Toisen koskemattomuutta ja yksityisyyttä kunnioitetaan.
- Noudatetaan vaitiolo- ja salassapitosäädöksiä; esim. ei keskustella asukkaan asioita toisten asukkaiden kuullen
- Asukas itse avaa henkilökohtaisen postinsa, kunnioitetaan puheluiden yksityisyyttä
- jne.

Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista

Asukkaan käteisvaroja, koruja tai muuta omaisuutta säilytetään lukitussa kaapissa hoitokansliassa. Rahavarojen tai muun omaisuuden säilyttämisestä on sovittu asukkaan tai hänen omaisensa tms. kanssa; asiasta tehty kirjallinen lomake. Rahavarojen käyttö kirjataan Hilikka-asiakastietohjelmaan kyseisen asukkaan kohdalle.

Asukas voi niin halutessaan omalla vastuullaan säilyttää rahansa, korunsa ja muut tavaransa omassa huoneessaan. Ohjaamme, neuvomme ja suosittelemme kuitenkin kaikkia asukkaita jo meille muuttaessa, että he antaisivat rahavaransa ja arvotavaransa lukittuun kaappiin hoitokansliassa, josta he saavat tavaransa pyydettäessä.

Vaatteiden yms. henkilökohtaisten tarvikkeiden hankkimista varten omahoitaja pyytää rahavaroja edunvalvojalta/raha-asioiden hoitajalta.

Liite 26: asiakkaan varat/omaisuus luettelo

Liite 27: asiakassuostumus- lomake rahavarojen valvomiseen

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

Rajoitteiden käyttämisestä on kirjalliset ohjeet, ja toimeenpannut rajoitteet kirjataan asiakastietoihin alkamis- ja päättymisaikoinen.

Mikäli jonkun asukkaan toimintaa joudutaan rajoittamaan usein, on mietittävä, onko hänen hoitonsa tai lääkityksensä oikea ja sopiiko asumisyksikkö hänelle.

Palvelukodilla on käytäntöjä (säännöt ja sopimukset), jotka rajoittavat asukkaiden toimintavapautta, mutta eivät ole varsinaisia pakkoja perusoikeuksien rajoittamisen mielessä. Säännöillä ja sopimuksilla edistetään kuntoutumista ja ne ovat osa hoitoa. Niillä voidaan muun muassa kieltää päihteiden käyttöä, estää aggressiivista käytöstä ja sopia huumetestauksista.

Fyysisten rajoitteiden käytön vähentämiseen liittyvät tekijät.

Hoitajaan liittyvät tekijät:

Koulutus ja ohjaus

Asukkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

Asukkaan taustan tunteminen

Haasteellisesti käyttäytyvän asukkaan kohtaaminen ymmärtävästi ja ystävällisesti

Levottoman asukkaan siirtäminen omaan huoneeseen tai ottaminen "vierihoitoon"

Fyysisten rajoitteiden käytöstä aiheutuvien haittojen tiedostaminen

Tietoisuus fyysisten rajoitteiden käyttöön liittyvistä ohjeista ja säännöistä

Työyhteisöön liittyvät tekijät:

Yhteinen keskustelu ja eettisten arvojen kunnioittaminen

Moniammatillinen yhteistyö

Kaikilla yhteinen toimintatapa ja niissä pysyminen

Omaisten mukaanottaminen päätöksentekoon

Fyysisten rajoitteiden käytön kirjaaminen Hilikka-ohjelmaan ja niiden käsittely henkilöstöpalavereissa

Mahdollisten uusien hoitomenetelmien hyödyntäminen (esim. luontoterapia)

Asiantuntijoiden hyödyntäminen

Organisaatioon liittyvät tekijät

Hoidon laadun arviointi ja jatkuva kehittäminen

Henkilökuntamäärä riittävä

Johdon tuki henkilöstölle ja keskustelun ylläpitäminen aiheesta

Selkeät ohjeet fyysisten rajoitteiden käyttämisestä
Hoitoympäristön muokkaaminen mahdollisimman turvalliseksi
Apuvälineiden hyödyntäminen
Noudatetaan lakeja ja määräyksiä/ohjeistuksia

Hoitajaan liittyviä tekijöitä ovat muun muassa osallistuminen fyysisten rajoitteiden käyttöä koskevaan koulutukseen, tietoisuus säännöistä, ohjeista ja eettisistä periaatteista sekä hyvät tiedolliset ja taidolliset valmiudet osallistua haasteellisesti käyttäytyvän asukkaann hoitoon. Työyhteisöön liittyviä tekijöitä ovat muun muassa moniammatillinen yhteistyö sekä yhteisten toimintatapojen sopiminen fyysisten rajoitteiden käyttöön. Organisaatioon liittyviä tekijöitä ovat muun muassa riittävä henkilökuntamäärä. Myös johdon tuki ja selkeät ohjeet rajoitteiden käytöstä mahdollistavat rajoitteiden vähäisemmän käytön.

Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus-toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat) Suositellaan laadittavaksi menettelytapaohjeet

Rajoitustoimenpidettä tehtäessä kyseessä on aina itsemääräämisoikeuteen puuttuminen. Jokainen rajoitustoimenpide on tarkkaan harkittava ja siihen on rajoitusta tehtäessä riittävät perusteet. Rajoitustoimenpidettä käytetään vain silloin, kun asukkaan oma tai toisten henkilöiden turvallisuus sitä välttämättä vaatii eikä tilannetta pystytä hoitamaan ilman rajoitustoimenpiteen käyttöä. Kirjaukset Hilkkään, raportti kuukausittain IMS:iin, jossa myös mittari rajoittamistoimenpiteille.

Liite 28: menettelytapaohjeet eri rajoitustoimenpiteiden suorittamiseksi

Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

Jokaiselle henkilökuntaan kuuluvalla on velvollisuus puuttua loukkaavaan ja epäasialliseen kohteluun.

Asian tultua ilmi (tieto voi tulla asukkaalta itseltään, omaiselta, työntekijältä, toiselta asukkaalta, muulta ulkopuoliselta taholta jne.) tai sen epäilystä, selvittää esimies aluksi mistä on kysymys. Esim. tarkistetaan työvuorotaulukosta, ketkä ovat olleet työvuorossa tilanteen sattuessa, ja keskustellaan heidän kanssaan ja joskus myös muun yksikössä työskentelevän henkilökunnan kanssa tai muun ulkopuolisen tahon kanssa sekä asukkaan ja mahdollisesti omaisen kanssa. Kohteluun syytetyn henkilön kanssa keskustellaan kahden kesken ja pyydetään häntä kuvaamaan tapahtumat ja annetaan hänen perustella, miksi on toiminut sillä tavoin. Huomioon otetaan asukasta kuultaessa, että asukas ei välttämättä osaa kertoa selkeästi kantaansa. Asiaa myös käsitellään ja selvitetään henkilöstöpalaverissa ja/tai asukkaan ja omaisen kanssa järjestettävässä hoitokokouksessa.

Esimies yhdessä yrittäjien kanssa voi ryhtyä erilaisiin toimenpiteisiin työntekijän kohdalla (esim. antamalla varoituksen, ohjaamalla työterveyshuoltoon, erottamalla yms.).

Kirjaukset tehdään Hilkka-ohjelmaan asukkaan tietojen osalta (ei henkilökunnan osalta).

Asukasta tai hänen omaistaan neuvotaan ja ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaalityöntekijöille, mikäli asialle ei neuvottelemalla saada yhteisymmärrystä. Asukas tai omainen voi tehdä muistuksen, kantelun, vaatia korvausta jne. Prosessin ehdottomana tavoitteena on epäasiallisen ja/tai loukkaavan kohtelun loppuminen sekä niin koko henkilökunnan kuin asukkaidenkin ymmärtävän ettei se ole sallittua kohtelua kenenkään toimesta.

Mikäli joku palvelukodin ulkopuolinen henkilö kohtelee asukasta epäasiallisesti tai loukkaavasti, selvityksen lisäksi asukkaan suostumuksella, raportoimme asiasta esim. sosiaalityöntekijöille tai omaisille ja sovitaan, miten asiassa edetään ja millä tavoin ja missä tilanteessa asia otetaan esille.

Kirjaukset Hilkkään.

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)

Yleistä

Asukkaan siirto toiseen yksiköön pysyvästi on aina monen tahon yhteinen päätös. Tarvetta siirtoon henkilöstö arvioi asukkaan, omaisten, hoitavan lääkärin ja maksavan tahon kanssa. Päätöksenteossa on keskeisessä roolissa asukkaan oma mielipide ja hoitajien raportoinnit.

Siirto tehostetumpaan hoitoyksikköön:

*** hoitokoti ei ole syytä tai toisesta sopiva paikka asiakkaan hoitoon ja kuntoutukseen**

- * asukkaan yleiskunnon oltava sellainen että kaikki hoitotoimenpiteet/liikkuminen onnistuu yhdenhoitajan avustamana (hoitokodissa ei ole nostolaitteita, yksi yötyöntekijä)
 - * peseytymisen tulee onnistua suihkutuolissa
 - * hyötykö asukas hoitokodissa asumisesta
 - * tarvitseeko sellaisia lääkkeitä/lääkitsemismuotoja/hoitoja joita ei voida hoitokodissa antaa
 - * asukkaan omat toiveet
 - * toistuva aggressiivinen käytös
 - * toistuva palvelukodin sääntöjen rikkominen
 - * sopeutumattomuus yhteisöasumiseen
 - * maksusitoumuksen loppuminen
- Siirto kevyempään hoitoyksikköön:**
- * asukas kuntoutunut suunnitelmien mukaisesti; asetetut tavoitteet saavutettu
 - * asukkaan toimintakyky niin hyvä ettei tarvitse ympärivuorokautista hoitoa
 - * asukkaan psyykinen kunto ollut vakaa pitkään
 - * asukkaalla halua ja motivaatiota siirtyä kevyempään yksikköön
 - * tarkoituksenmukainen hoitopaikka/palveluasunto tiedossa ja asukas siihen tyytyväinen
 - * maksusitoumuksen loppuminen

- Toimitusjohtaja ottaa yhteyden SAS-ryhmään, sekä maksavalle taholle; kirjaus Hilikka-ohjelmaan
- Hoitoneuvottelun järjestäminen osapuolina yhteistyökumppanit, osastonhoitaja ja/tai omahoitaja, asukas ja mahdollisesti omaiset ; kirjaus Hilikka-ohjelmaan
- Palvelukodin henkilökunta järjestää tutustumiskäynnin uuden asuinpaikan kanssa; kirjaus Hilikkaan ja kalenteriin
- Omahoitaja käy tutustumassa asukkaan kanssa uuteen asuinpaikkaan; kirjaus Hilikka-ohjelmaa
- Sovitaan alustava muutto, aikataulu ja koeaika; kirjaus Hilikka-tietojärjestelmään
- Luovutetaan tarvittavat asukastiedot uuteen asuinpaikkaan; asukkaan kanssa tehtävä tiedonsiirtolupakaavake; kirjaus Hilikkaan
- Selvitä ja varmista aina sopimuksen sisältö, onko siellä sovittu dokumenttien luovuttamisesta, hävittämisestä tai säilytyksestä, toimita esim. sairaanhoitopiirille kuuluvat asiakirjat heidän osoittamalle taholle.
- Hävitä kaikki palvelukodille kyseistä asukasta kuuluvat asiakirjat polttamalla.
- Päätä hoitosuhteen Hilikka-tietojärjestelmästä

Liite 29: Suostumus tietojen luovuttamiseen

Liite 30: Poismuuton tarkistuslista

Liite 31: tarkistuslista henkilötietojen luovuttamista suunniteltaessa/ Tietosuojavaltuutettu

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan

**palvelukodin yrittäjille Aila tai Ari Rautiolle / kirjallisena
palvelukodin osastonhoitajalle Anu Hjerpelle / kirjallisena tai
ostopalvelusopimuksen palvelukodin kanssa tehneelle viranomaiselle (palvelukoti antaa tarvittavat
yhteystiedot riippuen esim. minkä kunnan asukkaasta on kyse)**

Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimen asiakkaat:

Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimi, Kirjaamo, PL 33, 50101 Mikkeli

Sosiaaliamiehen yhteystiedot

Sosiaaliamiehen tehtävänä on

1. neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
3. tiedottaa asiakkaan oikeuksista
4. toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Sosiaaliamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana.

Sosiaaliamiehen tehtävä on neuvoa antava. Asiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia.

Sosiaaliamies voi toimia asiakkaan ja työntekijän välimehenä ongelmatilanteissa.

Sosiaaliamiehen tehtäväalueeseen eivät kuulu KELA:n, työvoimatoimiston, verottajan, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palvelut.

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden sosiaaliamiehenä toimii:

Tuomas Kumpula

Puhelin: 044 748 5306

Sähköposti: tuomas.kumpula@socom.fi

Postiosoite:

Socom Oy

Laserkatu 6, 53850 Lappeenranta

Toimitilat ovat liikuntaesteettömät.

Asiamiehen otetaan yhteyttä puhelimitse, puhelinajat:

ma klo 12–15 ti, ke ja to klo 9–11

Käyntiosoite:

Technopolis Kareltek

Laserkatu 6 A 1, 53850 Lappeenranta

Kouvolan kaupungin sosiaaliamiehenä toimii:

Sosiaaliamies Sirkku Bilaletdin

puh. 040 728 7313

Puhelinaika: ma klo 12 - 15 ti-to klo 9 - 11

Henkilökohtaista käyntiä varten varataan aika etukäteen. Asiakastapaamiset järjestetään tarvittaessa asiakkaan kotikunnassa.

Käyntiosoite

Salpausselänkatu 40 A, 3 krs, Kouvola

Postiosoite

Socom Oy / Sosiaaliamies, Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola

Sähköposti: etunimi.sukunimi@socom.fi

Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimen sosiaaliamiehenä toimii:

Taija Liukkonen

Maaherrankatu 9-11 (katutaso)

50100 Mikkelä

044 794 4307 ma-pe 9-12

taija.liukkonen@mikkeli.fi

Sosiaaliamies on tavattavissa etukäteen sovittuina aikoina

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

Muistutus

(Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000)

(Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992)

Asiakas tekee muistutuksen vapaamuotoisena tai valmiille lomakkeelle (palvelukodin henkilökunnalta saa valmiin muistutuslomakkeen). Muistutuksena käsitellään palautetta, jonka asiakas nimeää muistutukseksi tai jonka sellaiseksi voi tulkita.

Sähköpostiin liittyvien tietoturvariskien vuoksi sähköpostitse tehtyyn muistutukseen vastataan aina kirjeitse. Sähköpostilla ilmoitetaan että muistutus on vastaanotettu ja vastaus tapahtuu kirjeellä.

Muistutukset vastaanotetaan, kirjataan IMS:iin ja jos koskee asukasta Hilikka -ohjelmaan kyseisen asukkaan kohdalle. Muistutus arkistoidaan asukasta koskiessa hänen kansionsa hoitokansliassa. Palvelukodin yrittäjät ja osastonhoitaja tutkivat asian ja kuulevat asianomaisia, selvittävät asiaa mahdollisten asiantuntijoiden/asianajajien kanssa ja vastaavat vastauksen antamisesta muistutuksen tekijälle kohtuullisessa ajassa (1 kk). Käsittelyn aikana kirjaukset Hilikkaan ja kaikki muistiinpanot/kirjeenvaihto arkistoidaan sekä lähetetystä vastineesta kopio arkistointiin ja mahdollisesti asukkaan kansioon.

Muistutukset käsitellään myös henkilöstöpalavereissa ja johtoryhmän kokouksissa.

Kantelu

(sosiaalihuolto)

Asiakas tekee kantelun lääninhallitukseen, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille, joka pyytää selvityksen kantelun kohteelta.

Palvelukoti vastaanottaa kantelun, kirjaus IMS:iin ja/tai Hilkkaan.

Yrittäjä vastaa selvityksen laatimisesta.

Kirjaukset ja arkistointi kuten kohdassa muistutus.

Asia käsitellään myös henkilöstöpalaverissa ja johtoryhmässä, joissa päätetään myös mahdollisista kehittämistoimista.

Kantelu

(terveydenhuolto)

Potilas tekee kantelun Terveysturvakeskukseen, lääninhallitukseen, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille, jotka pyytävät selvityksen kantelun kohteelta.

Palvelukoti vastaanottaa kantelun, kirjaus IMS:iin ja/tai Hilkkaan.

Muut toimet kuten edellä Kantelu (sosiaalitoimi), mutta yrittäjä yhteistyössä osastonhoitajan ja mahdollisesti hoitovastuussa olevan lääkärin kanssa.

Potilasvahinko- ja lääkevahinkoasia

Potilas voi hakea korvausta potilasvahinko- tai lääkevahinkoasiassa Potilasvakuutuskeskuksesta (PVK) .

Päätökseen tyytymätön potilas voi tehdä oikaisupyynnön Potilasvakuutuskeskukselle tai pyytää ratkaisusuosituksen Potilasvahinkolautakunnalta tai tehdä valituksen yleiseen ali- tai välimiesoikeuteen. Potilas voi tehdä korvausriidasta kanteen käräjäoikeuteen.

Korvausasiat

Asiakas voi esittää korvausvaatimuksen vahingosta toimitusjohtajalle, joka käsittelee korvausvaatimuksen, selvittää ja vastaa siihen.

Kirjaukset IMS:iin/Hilkkaan, arkistoidaan alkuperäiset kappaleet ja kaikki muistiinpanot/kirjeet yms.

Päätökseen tyytymätön asiakas voi valittaa päätöksestä myös käräjäoikeuteen.

Liite 32: Muistutus-lomake

Liite 33: Hoitoon ja kohteluun liittyvä muistutus

Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa

Yhteistyö ja tiedottaminen:

- Eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden konsultointi ongelmatilanteissa.
- Maksutta jaettavien hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja asukkaalle hankkiminen.
- Asiakkaan haavanhoito-, diabetes- ja vaippojen ym. hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja asukkaalle hankkiminen.
- Asukkaan hoitoneuvotteluun kutsuminen.
- Yhteydenpito puhelimitse varsinkin kun asukkaan tilanteessa tapahtuu muutoksia.
- Sosiaalisyöntekijöitä informoidaan asukkaan asioissa.

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Kaikki asukkaamme ovat julkisen sektorin ostamien palvelujen käyttäjiä, joten palvelumme jäävät kuluttajasuojalain ulkopuolelle. Kunnat/sote-piirit, jotka ostavat palvelumme asiakkallemme, tekevät ostopalvelusopimuksen, puitesopimuksen tai maksusitoumuksen asukkaalle palvelukodin kanssa.

Mikäli asukas tulisi itsemaksavana tai käyttäisi kunnan myöntämää palveluseteliä, asiakkaat kuuluvat kuluttajasuojalain piiriin.

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Henkilökunta perillä laeista ja ohjeistuksista sekä niiden tietojen pitäminen ajantasalla.

Asukkaille annetaan vaihtoehtoja erilaisiin toimintoihin esim. aktiviteetteihin ja kerrotaan heille eri aihealueiden vaihtoehtoista littyen heidän asemaansa ja oikeuksiinsa.

10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta:
<http://www.valvira.fi/>

Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta

Palvelukodin asukkaita tuetaan monipuolisesti kaikilla elämänalueilla. Palvelukodin arki on suunniteltu siten, että se tukee hänen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointiaan; säännölliset ruokailuajat, monipuolinen ruoka, terveellisiin ruokailutottumuksiin ohjaaminen, kodin säännöt, terveellisiin elämäntapoihin ohjaaminen, päihteettömään elämään ohjaaminen jne.

Yhteydenpidon tukeminen ystäviin ja omaisiin, mahdollisen harrastustoiminnan tukeminen, hengellisten tarpeiden tukeminen jne.

Huolehdimme, että meille sijoitetut asukkaat saavat tarvitsemansa terveydenhuoltopalvelut ja järjestämme heille myös heidän tarvitsemansa muut tukipalvelut (esim. fysioterapia).

Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)

Hyvä ravitsemustila on perusedellytys ihmisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin takaamiselle ja hyvällä ravitsemuksella voidaan ennaltaehkäistä monien sairauksien syntymistä ja lisätä asukkaan hyvää oloa ja viihtyvyyttä.

Ruokalistat suunnitellaan 6 viikon jaksoissa, jolloin ruokalistaista tulee monipuolisia ja ravitsemuksellisesti riittäviä.

Asukkaiden mieltymykset ja toiveet otetaan huomioon kun suunnitellaan ruokalistoja.

Ruuan valmistuksessa huomioidaan asukkaiden erityistarpeet kuten allergiat ja ruuan koostumus. Asukkaiden ruokailutottumukset, erityisruokavaliot ja ruokailussa tarvittavat apuvälineet ja tuki kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Asukkaiden ruokaseurantaa tehdään ruokailun valvonnan yhteydessä ja kirjataan huomiot Hilkka-asiakastieto-ohjelmaan.

Myös asukkaan riittävän nesteen saamisesta huolehditaan.

Ruoka ja leivonnaiset valmistetaan palvelukodin omassa keittiössä.

Ruokahuollosta vastaa palvelukodin emäntä, joka täyttää tehtävään vaaditun kelpoisuuden.

Asukkaiden ruoka ajat ovat aamupala klo 8.00 , lounas klo 11.30, päiväkahvi /välipala klo 14.00, päivällinen klo 16.30 ja iltapala 18.00- 18.30, myöhäinen iltapala 21.00-22.00.

Palvelukodilla on huolehdittu siitä, että asukkaiden ruokailuväli (ilta-aamu) ei ylitä 11 tuntia ja siksi on lisätty myöhäinen iltapala.

Yöllä asukkaalle annetaan pientä välipalaa sekä juomista, mikäli siihen on tarvetta.

Palvelukodilla pidetään mm. teemapäiviä, jolloin valmistetaan teemaan liittyviä ruokia/leivonnaisia esim. Italia, Kreikka, grilliruokaa, puutarjajuhlat jne.

Jokaisen asukkaan syntymäpäivät ja muut juhlat on huomioitu ruokahuollossa.

Ruokahuollon ja keittiön omassa omavalvontasuunnitelmassa on huomioitu tarkemmin ruokahuoltoon ja keittiöön liittyvät asiat.

Liite 34: keittiön omavalvontasuunnitelma

Liite 35: elintarvikkeen/tuotteen vastaanotto- lomake

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuosituksset/>

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

Palvelukodin emäntä Päivi Pihamo

puh. 0400-355 096

Kuvaus päivittäinen toiminnan järjestämisestä (lasten koulunkäynnin tukeminen, erityisopetuksen turvaaminen lapsen kouluasioista vastaavan henkilön nimeäminen (lastensuojelulaki) asiakkaiden ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.)

Kuntouttava ja toimintakykyä ylläpitävät toiminnat

- **Tarkoituksena asukkaan kuntoutumisen tukeminen ja toimintakyvyn ylläpitäminen. Toteutuksen tukena ovat yksilökohtaiset suunnitelmat, viikko-ohjelmat, erilaiset ohjeet ja dokumentit sekä toteuttamisesta ja mittaamisesta saadut arviointitulokset. Asukkaan ja henkilökunnan päivittäiset arvioinnit kirjataan säännöllisesti Hilikka asiakastieto-ohjelmaan.**
- **Aktivoivan päivätoiminnan tarkoituksena on ohjata asiakasta osallistumaan aktiivisesti talon arkipäivän toimintoihin kuten oman huoneen siivoukseen, vaatehuoltoon ja osallistumiseen talon yhteisölliseen toimintaan**
- **Fyysisen kuntoutumisen tarkoituksena on ylläpitää asukkaiden fyysistä toimintakykyä, parantaa nivelten liikeratoja, lihasmassaa ja elastisuutta ja säädellä painoa. Ohjattuja toimintoja ovat mm. jumprat, ulkoilu yksin tai henkilökunnan kanssa palvelutalon maastossa pyöräilen ja sauvakävelen**
- **Sosiaalisen ja psyykkisen kuntoutuksen tarkoituksena on tukea asukkaan sosiaalisia taitoja ylläpitää oppimista, muistin käyttöä ja henkistä hyvinvointia. Vuorovaikutustilanteiden ohjaamisen tarkoituksena on antaa asukkaille mahdollisuus saada ”äänensä kuuluviin”**
- **Virike- ja ulkoilutoiminnan tarkoituksena on edellä esitetyt fyysisen kunnon ylläpitämisen lisäksi antaa uusia virikkeitä ja tarjota mieltä virkistäviä elämyksiä (luku- ja laulutuokiota, pelit, elokuvat, askarteluhetket ym.). Viriketoiminnasta laaditaan oma suunnitelmansa ja viikko-ohjelma.**
- **Kotilomat ja vierailut, retket, kauppa ja ostosmatkat sekä omaisten vierailupäivät ovat osa arjen toimintaa. Tarkoituksena on ylläpitää sukulaisuussuhteita ja ystävyyttä, kartuttaa sosiaalisia taitoja sekä tukea sopeutumista yhteiskuntaan. Omaiset/ystävät kutsutaan kerran vuodessa vierailulle tiettyinä päivinä ja heitä kannustetaan käymään myös muulloin tervehtimässä omaistaan/ystäväänsä.**
- **Hengellisiin tarpeisiin vastaaminen on oleellinen osa arjen toimintoja, josta vastaa vuorossa oleva hoitaja keskustellen asukkaiden kanssa sekä seurakunnan työntekijät käynnineillään. Asukkailla on mahdollisuus käydä itsenäisesti kirkossa sen aukioloaikoina.**

Asukkaiden virike-, harrastus- ja asiointimatkoilla käytetään pääosin taksipalveluja. Osa asukkaista on saanut vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelupäätöksen.

Asukkaan aktivoiva päivätoiminta:

Osana asukkaan hoiva- tai kuntoutumissuunnitelmaa toteutamme sosiaali-psykiatrasta kuntoutusta, johon liittyy asukkaan aktivoiva päivätoiminta.

Kannustamme, ohjaamme ja opastamme asukkaita ottamaan osaa palvelukodin askareisiin ja jokapäiväisiin toimintoihin sekä pienimuotoisiin työtehtäviin. Otamme huomioon asukkaan omat mieltymykset ja hänen kykynsä suoriutua tehtävistä.

Palvelukodilla on mahdollisuus osallistua mm. seuraaviin toimintoihin:

- * oman huoneen siivous (imurointi, pölyjen pyyhkiminen, petaus, petivaatteiden vaihto, järjestyksen pitäminen)
- * oman pyykin pesu ja silitys ja muu vaatehuolto
- * roskien vieminen
- * yleisten tilojen siivous
- * kukkien hoito ja kastelu
- * lemmikkien hoito
- * kaupassa käynti (lemmikkien ruokien osto)
- * osallistuminen ruoanlaittoon ja leivontaan (asukkailla käytössään oma keittiö)

- * puutarhanhoito (kylväminen, istutus, kastelut, haravoiminen yms.)
- * kasvimaan hoito
- * talvisin lintujen ja oravian ruokinta
- * lumityöt ja hiekoitus
- * nurmikon leikkuu
- * pienimuotoiset kiinteistön kunnostustyöt
- * pihakalusteiden kunnostus ja maalaus
- * palvelukodin polkypyörän kunnostus ja huolto
- * tupakkapaikan siivous
- * mahdollisuus käyttää Työpaja Morovan toimintaa (maksusitoumus kotikunnalta) tällä hetkellä 1 asukas käyttää
- * jne.

Pyrimme löytämään jokaiselle asukkaalle toimintoja, joista hän pystyy suoriutumaan ja josta hän saa iloa ja onnistumisen tunteita. Ja ehkäpä hän uskaltautuu joku kerta kokeilemaan aivan uutta osa-aluetta.

Liite 36: viikko-ohjelma

THL:n liikuntasuosituksot eri-ikäisille:

http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen

Asukkaan päivittäisestä henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimiseen asukkaita ohjataan, kehoitetaan ja tarvittaessa autetaan. Tarkoituksena on asukkaan itsestään huolehtimisen lisäksi huolehtia asukkaan terveydestä, ihon, suun ja hiusten kunnosta, omatoimisuuden lisääminen sekä siististä ulkonäöstä.

Suurin osa asukkaista tarvitsee henkilökunnan avustamista hygieniasta huolehtimiseen.

Suikussa käydään ennalta sovittuina päivinä tai aina tarvittaessa, kuitenkin vähintään kaksi kertaa viikossa.

Päivittäisestä puhtaudesta huolehditaan aamu- ja iltatoimien yhteydessä sekä aina wc-käyntien yhteydessä. Suurin osa asukkaista käyttää vaippaa. Vaipan käytöstä huolimatta asukas käytetään säännöllisesti ja tarpeen mukaan wc-käynneillä. Näin pyritään pitämään asukas kuivana ja puhtaana, mikä edesauttaa vaippa-alueen ihon terveyttä ja säästää myöskin vaippoja.

Sauna lämpiää kaksi kertaa viikossa (ti ja pe). Saunomismahdollisuus on kaikilla asukkailla; myös suihkutuolilla pääsee saunan lämmöstä nauttimaan. Henkilökunta on mukana saunotuksessa.

Saunotuksen/suikutuksen yhteydessä hoidetaan kynsien leikkaus ja tarkkaillaan ihon kuntoa.

Ihon rasvaukset tai muut hoidot toteutetaan kunkin asukkaan kohdalla suunnitellun mukaan.

Iho- ja yms. hoidot/toimenpiteet/havainnot kirjataan Hilikka-ohjelmaan.

Jokaisella asukkaalla on omat ihon- ja kauneudenhoitotuotteet, joiden käyttöä henkilökunta valvoo.

Asukkaiden hampaiden pesemisessä ja parran ajossa henkilökunta avustaa.

Hygieniaoheje Kotiplus Oy:n henkilökunnalle:

Yleistä:

Hygienia on tartuntojen ehkäisemistä hyvän käsi- ja henkilöhygienian ja elinympäristön puhtauden keinoin. Tarkoituksena on estää mikrobien kulkeutuminen asukkaista toisiin asukkaisiin työntekijän välityksellä, työntekijöistä asukkaisiin ja asukkaista työntekijöihin.

1. Hyvä käsihygienia

- terve iho ja lyhyet kynnet
- ei kynsilakkaa, sormuksia, kelloa tai rannekoruja

Käsien pesu

- Kädet pestään aina kun likaantuneet esim. eritteistä.
- Hoitotoimenpidettä ennen/jälkeen tarpeen mukaan. Elleivät kädet näkyvästi likaiset, suositellaan käytettäväksi käsihuuhdetta.

Käsihuuhteen käyttö

- ennen työvuoron alkua ja sen jälkeen

- ennen ja jälkeen toimenpiteiden esim. injektioiden anto, haavahoito
- kun koskettanut verta, kehon nesteitä, eritteitä tai asukkaan kontaminoituja asioita
- suojakäsineiden käyttö ei poista käsien desinfiointi tarvetta
- Muista oikea tekniikka käsihuuhdetta käytettäessä

Suojakäsineiden käyttö

- kosketettaessa verta, kehon nesteitä, eritteitä, kontaminoituja alueita, potilaan limakalvoja ja rikkinäistä ihoa
- käsineet ovat toimenpide- ja asukaskohtaisia
- käsineet vaihdetaan myös siirrettäessä asukkaan ”likaiselta” alueelta ”puhtaalle” alueelle
- käytetyt käsineet heti käytön jälkeen roska-astiaan

2. Henkilökohtainen hygienia

- hyvä käsihygienia
- päivittäinen peseytyminen; erityisesti kasvot, kädet, kaula ja intiimihygienia
- hyvä nenä ja suu hygienia
- hiusten, parran ja viiksien puhtaus
- sormusten, rannekorujen, kellojen ja lävistysten luopumisesta hoitotyössä
- työvaatteiden puhtaus
- suojavaatetuksen käyttö tarvittaessa
- pitkät hiukset tulee olla sidottuina

3. Vaatetus

- yksikössä ei ole yhteinäistä työvaatetusta (kodinomaisuus)
- työpaikalla mahdollisuus pestä töissä käytetyt vaatteet
- työntekijä huolehtii itse työvaatteidensa huollosta
- työpaikalla käytetään puhdistettavissa olevia työkenkiä
- työntekijällä tulee olla puhdas varavaatetus

4. Ympäristön puhtaus

- yleinen järjestys ja siiteys kuuluu koko henkilökunnalle
- viikottainen perusiivous siistijän toimesta
- säännöllinen vuodevaatteiden vaihto
- hoitotarvikekaappien säännöllinen siivous
- lääkeannostelijoiden ja lääkekaapin säännöllinen puhdistus
- likapyykit kerätään likapyykkiastioihin/pesulansäkkeihin, käsitellään suojakäsineet kädessä
- tarvittaessa välitön eritetahra desinfektio

5. Eritetahrin poisto

- poistetaan heti kun havaitaan
- kädet suojataan suojakäsineillä
- tahra imeytetään esim. käsipyyhepaperiin
- suojakäsineitä käyttäen kerätään imeytyspaperit, käännetään käsine nurinpäin ja laitetaan roskapussiin
- tahra käsitellään desinfektioliuoksella: suihkutetaan alue desinfektioaineella ja pyyhitään tahrin kohta
- käsine ja pyyhe hävitetään kuten edellä
- pestään ja desinfioidaan kädet

6. Neulojen käsittely

- huolellisuus tapaturmien välttämiseksi
- käytetyt neulat välittömästi neulankeräysastiaan
- Huom. Ei neulojen hylsytystä.
- pistotapaturman toimintaohjeet

Mikäli kysymyksessä on vakava infektio tartuntavaara tai epidemia, palelukoti noudattaa yleisesti annettuja ohjeita.

Niin asukkailla kuin henkilökunnalla mahdollisuus influenssarokotuksen saamiseen syksyisin. Pyrimme ehkäisemään normaaleja flunssatartuntoja myös monipuolisen ravinnon avulla. Tarvittaessa ollaan yhteydessä sairaanhoitopiirin hygieniahoitajaan.

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

kehitetään kuntoutuksen roolia entisestään (esim. tuolijumppa)

- kannustetaan ja tuetaan omatoimisuutta
- kannustetaan asukasta aktiivisuuteen kaikilla osa-alueilla
- henkilökunnan koulutuksella

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön/palvelun asiakkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa (terveyden edistäminen, terveystarkastukset, seulontatutkimukset, terveydentilan seurantaan liittyvät tutkimukset, tarkastukset, kontrollit, jne.)

Asukkaan terveyden- ja sairaanhoito.

Tarkoituksena on ennaltaehkäistä sairauksia ja huolehtia sairauksien säännöllisestä kontrollista ja hoidosta. Henkilökunta suorittaa säännölliset mittaukset ja on tarvittaessa yhteydessä lääkäriin. Palvelukodilla käy terveydenhoitaja säännöllisesti ottamassa laboratorionäytteet ja jokaisella asukkaalla vuosisuunnitelma laboratorionäytteistä.

Asukkaille tehdään säännölliset fysiologiset mittaukset: rr, vs ja paino. Asukkaiden vointia, toimintakykyä, ihon kuntoa, lääkityksen vastetta jne. seurataan myös säännöllisesti.

Kaikki kirjaukset tehdään Hilkkaan.

Vähintään kerran vuodessa käydään palvelukodin omalääkärin kanssa kaikki asukkaat läpi ja päivitetään/tehdään uusi suunnitelma tarvittavista kontrolleista/tutkimuksista.

Asukkaan henkilökohtaiset lääkkeet, silmälasit, hammashuolto, sairaala-, laitos- ja terveyskeskumaksut eivät sisälly hoivapalveluhintaan

Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä taho vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömässä tilanteissa

Palvelukodin asukkaat käyttävät pääosin Savitaipaleen terveysaseman lääkäreitä ja laboratorio- ja röntgenpalveluita. Terveysasemalla on nimetty oma lääkäri palvelukodille. Hän käy 1 x/vuosi palvelukodilla tavaten kaikki asukkaat. Lääkäri soittaa kerran viikossa palvelukodille, jolloin käydään läpi viikon aikana tulleet asiat läpi; reseptit, kiireettömät oireet/havainnot asukkaassa, lääkehavainnot, uusien lääkkeiden määräykset, läheteet jatkotutkimuksiin yms.

Myös hammashoito tapahtuu Savitaipaleen terveysasemalla.

Palvelukoti huolehtii maksusitoumusten hankkimisesta kotikunnasta (muut kuin eksoten alueen asukkaat)

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

Päivystystilanteissa olemme yhteydessä päivystyspoliklinikalle (Lappeenranta) tai tapauskohtaisesti psykiatriselle osastolle.

Asukkaan tarvitessa sairaskuljetusta, tilaamme ambulanssin.

Äkillinen fyysisen/psykkisen voimien heikkeneminen tai tapaturma

- tilanteen kartoitus, tarvittaessa välitön ensiapu
- soitto 112, tarvittaessa pyydetään poliisit, jos asukas aggressiivinen
- potilaan tilan seuranta, hoitotoimenpiteet ja perusmittaukset (RR, pulssi, lämpö,vs)
- kirjataan tapahtumatiedot ja tulostetaan hoitajanlähete sairaankuljetushenkilökunnalle
- aggressiivisen potilaan kohdalla suojele itseäsi
- ilmoitetaan omaisille, jos asukas antanut siihen luvan (suostumus)

Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrinen hoito, jne.)

Tehdään yhteistyötä keskussairaaloiden psykiatristen osastojen kanssa; konsultoinnit, hoitoneuvottelut, hoitokäynnit, sovitut sairaalajaksot tukena.

Psykiatri käy 1 -2 kertaa palvelukodilla, jolloin kartoitetaan asukkaan vointi ja jatkosuunnitelmat.

Tarvittaessa varataan aika mielenterveystoimiston kautta psykiatrin vastaanotolle tai pyydetään konsultointia.

Maksusitoumukset pyydetään tarvittaessa sijoittajalta.

Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta (Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Palvelukodin lääkehoito on järjestetty asukkaiden tarpeen mukaisesti lääkärin ohjeiden mukaan. Palvelukodille on laadittu STM:n oppaan 2005:32 ”Turvallinen lääkehoito” -mukainen lääkehoitosuunnitelma.

Lääkehoitosuunnitelmassa on määritelty eri henkilöstöryhmien vastuut ja oikeudet lääkehoidon antamisessa. Lääkehoitosuunnitelman liitteenä on palvelukodinn työntekijöille myönnetyt lääkkeenantoluvat. Lääkkeet säilytetään lukittavissa kaaapeissa ja hoitokansliassa, jonka ovi pidetään lukittuna. Lääkkeiden kylmäsäilytykseen on oma jääkaappi hoitokansliassa. Lääkekaapin avaimet ovat hoitovastuussa olevilla hoitovuorossa olevilla työntekijöillä, jotka saavat jakaa lääkkeitä. Palvelukodilla seurataan lääkkeiden kulutusta. Asukkailla ei ole huoneissaan lääkkeitä.

Lääkkeiden jakaminen tapahtuu henkilökunnan toimesta, jotka on perehdytetty ja ovat saaneet palvelukodin terveydenhuollosta vastaavalta lääkäriltä luvan lääkkeiden annosteluun.

Palvelukodin terveydenhuollon toiminnasta vastaava lääkäri on vastuussa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta. Hän määrittelee lääkehoidon vaatimustason sekä osaamisen ja koulutuksen tason ja antaa kirjalliset luvat. Lääkäri vastaa lääkkeiden määräämisestä ja lääkemääräyksen oikeellisuudesta (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Lääkehoitosuunnitelman liitteenä on luvat lääkkeenanto-oikeuksista.

Lääkehoidon ylläpidosta vastaa terveydenhoitaja. Päivitys tehdään lääkehoitosuunnitelmaan kerran vuodessa tai tarvittaessa.

Liite 37: lääkehoitosuunnitelma

Liite 38: lääkehoito- prosessikuvau

Liite 39: lääkehoidon lupa- kaavake

Liite 40: lääkepoikkeama- kaavake

Liite 41. asiakassuostumus lääkehoitoon

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

Katri Punkka

Savitaipaleen terveysasema

Potilasasiamiehen yhteystiedot

Potilasasiamies antaa potilaalle tietoa tämän oikeuksista ja toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi. Potilasasiamiehen tehtävänä on tarvittaessa neuvoa ja avustaa potilasta, jos tämä on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun.

Potilasasiamies auttaa potilasta selvittämään ongelmaansa hoitopaikassa. Hän myös neuvoo ja tarvittaessa avustaa potilasta muistutuksen, kantelun tai Potilasvahinkokeskukselle tehtävän potilasvahinkoilmoituksen teossa.

Potilasasiamies ei ota kantaa potilaan lääketieteellisiin hoitopäätöksiin. Hän ei ota myöskään kantaa siihen, onko potilaan hoidossa tapahtunut hoitovahinko.

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden potilasasiamiehenä toimii:

Tuomas Kumpula

Puhelin: 044 748 5306

Sähköposti: tuomas.kumpula@socom.fi

Postiosoite:

Socom Oy

Laserkatu 6, 53850 Lappeenranta

Toimitilat ovat liikuntaesteettömät.

Asiamieheen otetaan yhteyttä puhelimitse, puhelinajat:

ma klo 12–15 ti, ke ja to klo 9–11

Käyntiosoite:

Technopolis Kareltek

Laserkatu 6 A 1, 53850 Lappeenranta

Kouvola kaupungin potilasasiamiehenä toimii:

vs. Satu Lintinen-Hietaniemi

Marjonientie 10

45100 Kouvola
puh. 020 615 7931
etunimi.sukunimi@kouvola.fi
Asiakaskäynnit mielellään ajanvarauksella

Mikkelin seudun potilasasiamiehenä toimii:

Taija Liukkonen
Maaherrankatu 9-11 (katutaso)
50100 Mikkeli
044 794 4307 ma-pe 9-12
taija.liukkonen@mikkeli.fi

Potilasasiamies on tavattavissa etukäteen sovittuina aikoina

Terveystieteiden ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

**Säännöllisten lääke- ja ensiapukoulutusten jatkaminen käsittäen koko henkilöstöä.
Myös muun kyseisen osa-alueen koulutuksen hankkiminen hoitohenkilökunnalle.
Läkehoitosuunnitelman säännöllisen päivityksen jatkaminen.**

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

Palvelukodilla on käytössä Hilikka-asiakastieto-ohjelma sekä laskutukseen (mm. asukkaan vuokra, ateriat) Passeli-ohjelma.

Palvelukodilla työskentelee terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Heidän toimintaansa valvovat aluehallintovirastot sekä Valvira. Lääkäriin, sairaanhoitajan tai muun terveydenhuollon ammattihenkilön tekemät merkinnät potilaan tai asukkaan hoidosta ovat potilasasiakirjoja riippumatta siitä, missä organisaatiossa asiakasta tai potilasta hoidetaan.

Henkilöstö vastaa ohjelman käyttäjinä asukkaiden tiedon käsittelystä, oikeellisuudesta, informaatiosta, asukkaan oikeudesta tarkistaa ja oikaista itseään koskevat tiedot. Tiedon saantioikeus on asukkaalla itsellään hänen nimeämällään omaisella/tai muulla henkilöllä (Henkiötietolaki 523/1999)

Rekisterin käyttötarkoitus:

- hoidon järjestäminen avohoidossa, hoitotietojen käsittely, lääkäri-, tutkimus- ja laboratoriotietojen tilaaminen sairaalasta ja terveyskeskuksista, vastausten käsittely, kirjaaminen, raha-asioiden hoitaminen, Kelan etuuksien hakeminen

Asiakastietojärjestelmää käytetään sähköisesti ja manuaalisesti. Asiakastieto sisältää asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjatut tiedot asiakkaan/asukkaan henkilö-, yhteystiedot, yhteistyötahotiedot ja omaisten yhteistiedot.

Hallinnolliset tiedot:

- asiakkaan/ asukkaan asukkaaksi tulotiedot
- asumisjaksontiedot
- vuokrasopimustiedot
- kelan etuuksia koskevat tiedot
- maksusitoumustiedot
- tulotiedot / eläke- ja muut etuus tiedot
- kuntoutukseen liittyvät tiedot

Asiakkaan / asukkaan terveydentilaa koskevat tiedot:

- diagnoosit ja potilaskertomukset (yleensä kopiota)
- lähetetiedot sairaalaan / toiseen hoitoyksikköön/ kuntoutukseen
- hoito- ja kuntoutussuunnitelmat
- työtoimintasuunnitelmat

Asiakas- ja asukaslaskutus:

- laskutustiedot
- maksetut suoritukset
- maksamattomat laskut

- **asukaslaskut**

Asiakas- ja asukastietojärjestelmän tiedot saadaan asukkaalta tai hänen edustajaltaan saadun tiedon perusteella sekä muista hoitoyksiköistä, sosiaalitoimesta ja edunvalvonnasta. Tiedot päivitetään joko manuaalisesti tai sähköisesti ohjelmiin ja asiakasasiakirjoihin päivittäin/tarvittaessa.

Väestörekisteriin osoitetiedot annetaan asukkaan asukkaaksi tulon yhteydessä ja päivitystiedot annetaan kerran vuodessa maistraatin niitä pyytäessä. Asukastietoja tarkistetaan ja täydennetään asukkaan tai hänen edustajansa kertomilla tiedoilla tai dokumenteilla tai muista tietolähteistä saaduilla tiedoilla (työtoiminta).

Rekisteristä luovutetaan sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen Terveystieteiden ja hyvinvointi laitoksen THL pitämään valtakunnalliseen hoitoilmoitusrekisteriin (HILMO) vuosittain tiedot päättyneistä hoito/ asumispalvelujaksoista sekä vuoden vaihteessa olevista asiakkaista/asukkaista (asiakaslaskenta). Tietojen luovutus perustuu lakiin (556/1989) ja asetukseen (74/1989) terveydenhuollon valtakunnallisesta henkilörekisteristä.

Palvelukoti antaa ostajakunnille/sairaanhoitopiireille niiden pyytämät tiedot ja jäljennökset henkilöasiakirjoista niiltä osin kun ne ovat tarpeen asukkaan palvelun suunnittelua, toimeenpanoa, seurantaan sekä maksujen määräämistä tai perimistä varten.

Arkistoitavat asiakastiedot siirretään sen kunnan sosiaali- ja terveystoimen haltuun mistä kunnasta asiakas on ollut asumispalvelussa, mikäli he ovat näin pyytäneet.

Asukas asioissa noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja -turvasta sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia ohjeita. Jokainen työntekijä sitoutuu vaitiolovelvollisuuteen (kirjattu työsopimukseen) (Laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta 603/1996, 14§, 19§).

Asukastietojärjestelmän käyttö perustuu asukkaan ja hoitavan henkilökunnan väliseen hoitosuhteeseen tai muuhun asialliseen yhteyteen. Tietoja saavat käyttää vain hoitoon osallistuva työtehtäviensä mukaisesti. Jokaisella on työtehtäviensä puitteissa velvollisuus kirjata manuaalisesti tai sähköisesti asiakastiedot asukastietojärjestelmään asukasta koskevat tiedot. Hoitohenkilökunnalla käyttäjällä on käyttöoikeudet järjestelmään (salasana jokaisella käyttäjällä).

Manuaalinen tieto sekä vanhentuneet tiedot siirretään lukolliseen kaappiin alakerran hoitokansliaan. Atk- tallenteista otetaan varmuuskopiot jotka säilytetään lukitussa arkistokaapissa. Rekisterin tiedot ovat salassa pidettäviä.

Tietoja käsitteleviä henkilöitä koskee vaitiolovelvollisuus, joka jatkuu palvelusuhteen päätyttyä. Atk tallenteiden käyttäjillä on asiakas ja asukastietoihin henkilökohtaiset salasanat. Vastaava sairaanhoitaja vastaa kirjaamiskäytännöistä ja valvoo omahoitaja järjestelmää. Rekisterin ylläpidosta vastaava antaa käyttöoikeudet asukastietojärjestelmään henkilökohtaiset salasanat ja käyttäjätunnukset. Yksikön esimies, osastonhoitaja päättää käyttöoikeuden myöntämisestä, muuttamisesta ja poistamisesta. Käyttöoikeudet annetaan erikseen tietojen katseluun, kirjaamiseen ja muuttamiseen työtehtävien edellyttämässä laajuudessa. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan manuaalisesti kirjattu virhetieto ja muutokset tehdään viivaamalla väärä teksti yli niin että se näkyy.

Asukkaita ja heidän omaisiaan informoidaan henkilötietojen käsittelystä pääsääntöisesti hoitosuhteen alussa. Rekisteriseloste pidetään nähtävillä ilmoitustaululla sekä IMS-järjestelmässä. Asukas tai hänen edustajansa voi pyytää tarkastuspyynnön omiin tietoihinsa henkilökohtaisesti tai kirjallisesti palvelukodin henkilökunnalta. Rekisteröidylle varataan mahdollisuus tutustua häntä koskeviin tietoihin näyttöruudulla ja pyydettyä tiedot annetaan kirjallisesti pyytäjän esittämässä laajuudessa. Terveystieteiden ja sairautta koskevat tiedot antaa hoitohenkilöstö tai osastonhoitaja.

Asukkaan pyytäessä tiedon korjaamista oikaisupyynnöksi tehdään kirjallisesti palvelukodille. Mikäli asukkaan vaatimusta tiedon korjaamisesta ei hyväksytä, kieltämisestä annetaan osastonhoitajan/yrityksen selvitys, josta ilmenee syyt tiedon korjaamisen epäämiseen. Todistukseen liitetään ohjaus asian saattamiseksi tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi.

Rekisterin tiedot ovat salassa pidettäviä. Niitä luovutetaan vain asukkaan tai hänen edustajansa suostumuksella tai lakiin perustuvan tiedonsaantioikeuden nojalla (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009). Rekisteröidyn ei tarvitse esittää

nimenomaista tietojen luovutuskieltoa.

Toimitusjohtaja/osastonhoitaja myöntävät järjestelmän käyttöoikeudet henkilökunnalle.

Järjestelmän vastuuhenkilö (toimitusjohtaja) huolehtii:

- rekisteriselosteen ja kuvauksen laatimisesta ja ylläpidosta
- rekisterin suojaamisesta
- arkistoinnista
- hävittämisestä
- käytön ohjaamisesta
- rekisteriselosteen nähtävillä pidosta palvelukodissa
- antaa tarvittaessa rekisteröidyn pyynnöstä tarkempia tietoja rekisterin pidosta ja oikeudesta saada tarkistaa ja oikaista itseään koskevia tietoja

Henkilökunnan tietojen rekisteröinti ja asiakirjahallinto

Henkilökunnan henkilötietojen rekisteröinnin käyttötarkoitus on Kotiplus Oy:n työsuhdeasioiden ja niihin liittyvien työnantajavelvoitteiden hoitoa. Henkilökunnan rekisteröityjä henkilötietoja ovat nimi, syntymäaika, henkilötunnus ja osoitetiedot. Työsuhdetta koskevat tiedot kuten työsuhteen alkamispäivä, palkanlaskentatiedot kuten palkkaryhmä, rahapalkka sekä työajan- ja vuosilomaseuranta.

Henkilötietoja koskeviin sähköisiin (mm. Työvuorowewlho-ohjelma, Kelan-sivut, vakuutus (työeläke)) tiedostoihin pääsevät vain nimetyt henkilöt henkilökohtaisen käyttäjätunnuksen ja salasanan avulla.

Säännömukaisia tietojen luovutuksia tehdään Työnantajaliittoon, eläkeyhtiöön, vakuutusyhtiöön, verottajalle, tilitoimistoon ja ostajakunnille/sairaanhoitopiireille (esim. työntekijäluettelo ammattinimikkeinen).

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Aila Rautio

puh. 0400-814193

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet www.tietosuoja.fi

Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kqgfj8w.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf>

Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas

<http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf>

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

Henkilöstölle tuodaan tiedoksi uusimmat lainsäädännöt tai muut määräykset (esim. kuntien tai tai sairaanhoitopiirien tms.) mieluista asioista sekä viedään ne IMS:iin, josta ne on kaikkien luettavissa. Palvelukodille on tehty kirjallinen tietoturva ohjeistus (löytyy myös IMS:stä). Asioita käsitellään ja muistutetaan "mieliin" esim. henkilöstöpalavereissa.

Uudet työntekijät ja opiskelijat tai muut palvelukodilla työskentelevät perehdytetään asioihin.

Tietosuoja-asoiden ja asiakirja hallinnon ajan tasalla pitämisellä, ohjeiden noudattamisen valvonnalla ja henkilöstön kouluttamisella varmistetaan henkilöstön osaaminen .

Esim.

o henkilöstö koulutettu ja ohjeistettu tietosuoja-asioissa

o kullekin työntekijälle on annettu määritelty käyttöoikeudet niihin henkilörekisteritietoihin, jotka ovat työn hoidon kannalta tarpeellisia

o kun työntekijän palvelussuhde päättyy, hänen käyttöoikeutensa asiakastietoihin poistetaan.

o annettu henkilökohtaiset salasanat ja käyttäjätunnukset.

o tietokoneesta, jolla asiakastiedot ovat, on Internet-yhteys, ei tule käyttää muihin tarkoituksiin ja suojata etteivät ulkopuoliset pääse asiakastietoihin käsiksi.

o pidetään huoli siitä, että hyviä henkilötietojen käsittelytapoja noudatetaan ja annettuja säännöksiä, määräyksiä ja ohjeita noudatetaan

Liite 42: tietoturva ohjeistus

Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.

Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>

Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla <http://www.tietosuoja.fi/1582.htm> : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuoja seloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä

Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)

Arkistoitavat asiakastiedot siirretään sen kunnan sosiaali- ja terveystoimen haltuun mistä kunnasta asiakas on ollut asumispalvelussa, mikäli he ovat näin pyytäneet.

Asukas asioissa noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja -turvasta sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia ohjeita. Jokainen työntekijä sitoutuu salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen (kirjattu työsopimukseen) (Laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta 603/1996, 14§, 19§).

Manuaalinen tieto sekä vanhentuneet tiedot siirretään lukolliseen kaappiin alakerran hoitokansliaan. Atk- tallenteista otetaan varmuuskopiot jotka säilytetään lukitussa arkistokaapissa. Tiedot ovat salassa pidettäviä.

Vuokrasopimukset ja tuloihin ja muihin etuuksiin liittyvät asiapaperit ovat erillisessä asukaskansiossa alakerran hoitokanslian lukitussa kaapissa.

Asukamaksuihin liittyvät asiapaperit, vuokrasopimukset ovat palvelukodin toimistossa (Haimilantie 11) lukitussa kaapissa. Pääsy toimistotiloihin ulkopuolisilta on kielletty.

Hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat Hilikka-ohjelmassa ja mahdolliset paperiversiot hoitokansliassa lukitussa kaapissa. Asukkaan muut asiakirjat jotka liittyvät tuloihin ja etuuksiin pidetään asukkaan kansiossa lukitussa hoitokansliassa. Asukkaan terveydentilaa koskevat manuaaliset tiedot säilytetään lukitussa kaapissa hoitokansliassa.

Vanhentuneet ja poismuuttaneen asukkaan terveydentilaa koskevat asiakirjat palautetaan kotikunnan sosiaali- ja terveystoimen yksikölle/sairaanhoidopiirille, mikäli näin sovittu tai tiedot asukkaan mukana seuraavaan hoitopaikkaan.

Kuolleiden asiakkaiden asiakirjat siirretään lähettävän kotikunnan sosiaali- ja terveystoimeen, mikäli näin asiasta sovittu. Asiakirjojen kopiot hävitetään polttamalla. Hävittämisessä noudatetaan arkistoinnin voimassaolevia säädöksiä ja määräyksiä sekä mahdollisesti lähettävän kunnan antamia ohjeita.

Asukkaita ja heidän omaisiaan informoidaan henkilötietojen käsittelystä pääsääntöisesti hoitosuhteen alussa. Rekisteriseloste pidetään nähtävillä ilmoitustaululla sekä IMS-järjestelmässä. Asukas tai hänen edustajansa voi pyytää tarkastuspyynnön omiin tietoihinsa henkilökohtaisesti tai kirjallisesti palvelukodin henkilökunnalta. Rekisteröidylle varataan mahdollisuus tutustua häntä koskeviin tietoihin näyttörudulla ja pyydettyä tiedot annetaan kirjallisesti pyytäjän esittämässä laajuudessa. Terveyttä ja sairautta koskevat tiedot antaa hoitohenkilöstö tai osastonhoitaja.

Asukkaan pyytäessä tiedon korjaamista oikaisupyynnön tehdään kirjallisesti palvelukodille. Mikäli asukkaan vaatimusta tiedon korjaamisesta ei hyväksytä, kieltämisestä annetaan osastonhoitajan/yrittäjän selvitys, josta ilmenee syyt tiedon korjaamisen epäämiseen. Todistukseen liitetään ohjaus asian saattamiseksi tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi.

Rekisterin tiedot ovat salassa pidettäviä. Niitä luovutetaan vain asukkaan tai hänen edustajansa suostumuksella tai lakiin perustuvan tiedonsaantioikeuden nojalla (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009). Rekisteröidyn ei tarvitse esittää nimenomaista tietojen luovutuskieltoa.

Toimitusjohtaja/osastonhoitaja myöntävät järjestelmän käyttöoikeudet henkilökunnalle.

Järjestelmän vastuhenkilö (toimitusjohtaja) huolehtii:

- rekisteriselosteen ja kuvauksen laatimisesta ja ylläpidosta
- rekisterin suojaamisesta
- arkistoinnista
- hävittämisestä
- käytön ohjaamisesta
- rekisteriselosteen nähtävillä pidosta palvelukodissa
- antaa tarvittaessa rekisteröidyn pyynnöstä tarkempia tietoja rekisterin pidosta ja oikeudesta saada tarkistaa ja oikaista itseään koskevia tietoja

Henkilökunnan tietojen arkistointi:

Manuaaliset tiedot sekä mm. työntekijän terveydentilaa (sairauslomatodistukset) säilytetään lukittavassa arkistokaapissa Kotiplus Oy:n toimistossa Haimilantie 11.

Liite 43: arkistointisuunnitelma

Liite 44: asiakasrekisterin ylläpito- prosessikuvaus

Liite 45: rekisteriseloste asiakasrekisteri

Liite 46. rekisteriseloste henkilöstöhallinto

Liite 47: tietosuojaseloste asiakasrekisteri

Liite 48: tietosuojaseloste henkilöstöhallinto

Liite 49: rekisteritietojen tarkastuspyyntö

Liite 50: tarkastusoikeuden toteuttamisesta kieltäytyminen- lomake

Liite 51: rekisteritietojen korjaamisvaatimus- lomake

Liite 52: tietojen korjaamisesta kieltäytyminen- lomake

Liite 53: henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa- ohje/

Tietosuojavaltuutettu

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Tiedonkulku on toimii pääasiallisesti puhelimitse tai kirjeitse.

Sosiaalityöntekijöiden ja edunvalvojen kanssa pääosin puhelimitse tai käytetään sähköpostia ilman tunnistetietoja. Kaikki kirjallinen aineisto kulkee postin kautta.

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

Asiakastiedot, niin sähköinen kuin manuaalinen tieto, ovat asiallisesti arkistoituina turvallisesti ja salassa ulkopuolisilta ja ne tulee ole helposti löydettäviä. Asiakassuhteen päätyttyä asiakirjat toimitetaan asukkaan mukana seuraavaan yksikköön tai sijoittavalle kunnalle, joka pitää asiakkaistaan rekisteriä ja josta ne on myöhemmässä vaiheessa asiakkaan löydettävissä. Koulustilaisuuksiin osallistuminen.

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

Ei ole alihankintaa

Luettelo alihankkijoita

Ei ole

Kehittämissuunnitelma

-

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja päivitetään samalla tavoin kuin muita suunnitelmia ja laadunhallintaa (IMS). Mikäli palvelukodin toimintamuodot- ja mallit muuttuvat asiakkaiden tarpeiden mukaisesti ja ne vaikuttavat myöskin omavalvontaan (tarve päivitykselle).

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja tehdään tarvittavat muutokset tai vähintään kerran vuodessa käydään asiat läpi toimitusjohtajan ja osastonhoitajan toimesta, vakinainen henkilöstö pitää myös omalta osaltaan (vastuualueet) huolta omavalvontasuunnitelman päivityksestä.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Paikka ja päiväys

Savitaipale 31.8.2012

Päivitetty 5.11.2013/AR

Päivitetty 18.3.14/AR

Allekirjoitus

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Nimenselvennys **Aila Rautio**