

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**

Palveluntuottaja	
<input type="checkbox"/> Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Palveluntuottajan Y-tunnus: 0825508-3	<input type="checkbox"/> Kunta Kunnan nimi: <input checked="" type="checkbox"/> Kuntayhtymä Kuntayhtymän nimi: Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä <input type="checkbox"/> Yhteistoiminta tai sote-alue Alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Puumalan palvelukeskus	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Puumalan kunta Keskustie 14 52200 Puumala p. 015 8889500	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Puumalan palvelukeskus tarjoaa tavallista palveluasumista, tehostettua palveluasumista sekä lyhyt- kaista palveluasumista eli jaksohoitoa vanhus- ja vammais- ja palvelujen asiakkaille. Tehostettu palveluasuminen: Koivuranta 10 paikkaa Poukama 10 paikkaa Rantakoti 10 paikkaa Tavallinen palveluasuminen: Mäntykoti 12 paikkaa Tupasvilla 9 paikkaa. Jaksohoitoyksikkö: 8 paikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Kenttätie 24	
Postinumero 52200	Postitoimipaikka Puumala
Toimintayksikön vastaava esimies Asumis- ja palvelujen esimies (Anttola-Puumala) Liisa-Leena Vidman	Puhelin 040 047 9601
Sähköposti liisa-leena.vidman@essote.fi	

Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Ruokapalvelut: Puumalan kunta Siivouspalvelut: Puumalan kunta Pyykki huolto: Mikkelin pesula Oy sekä MIKEPE pesula Kiinteistöhuolto: Puumalan kunta Lääkintätekniiikan huolto: ISTEK Isännöinti: Puumalan kunta	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

<p>Toiminta-ajatus</p> <p>Puumalan palveluasumisen yksiköitä ovat Mäntykoti, Tupasvilla, Koivuranta, Poukama ja Rantakoti. Yksiköt tarjoavat hoivaa ja hoitoa sitä tarvitseville ikäihmisille. Asiakkailla on fyysistä, psyykkistä tai sosiaalista toimintakyvyn alenemaan niin, etteivät he enää selviydy kotona omaisten tai kotiin vietävien palvelujen turvin. Koivuranta, Poukama ja Rantakoti ovat tehostetun palveluasumisen yksiköitä, Tupasvilla ja Mäntykoti tavallista palveluasumista. Tavallinen palveluasuminen eroaa tehostetusta palveluasumisesta lähinnä siinä, että se ei ole ympärivuorokautista.</p> <p>Asiakkaiden omatoimisuutta pyritään tukemaan yksillöllisten mahdollisuuksien mukaan kuntouttavan työotteen avulla sekä luomaan turvallinen asuinympäristö vanhusasiakkaille. Tavoitteenamme on tukea toimintakyvyn säilymistä.</p> <p>Lyhytaikainen palveluasuminen eli jaksohoito on suunnattu lyhytaikaisesti hoitoa tarvitseville ikäihmisille. Suunnitellulla lyhytaikaishoidolla pyritään tukemaan asiakkaan kotona asumista sekä toimintakyvyn ylläpitämistä. Jaksoidolla tuetaan myös omaishoitajan jaksamista.</p> <p>Tässä omavalvontasuunnitelmassa käytetään jatkossa näille kaikille eri asumismuodoille yhteistä nimitystä palveluasuminen sisältäen tehostetun ja palveluasumisen sekä lyhytaikaisen palveluasumisen. Fyysisestä paikasta käytetään yhteistä nimitystä palvelukeskus. Aukkaista ja asiakkaista käytetään jäljempänä yhteistä nimitystä asiakas.</p> <p>Arvot ja toimintaperiaatteet</p> <p>Palveluasuminen korostaa ikäihmisen elämänlaadun merkitystä ja kokonaisvaltaista hyvinvointia asiakkaan voimavarojen heikentyessä. Toimintaa ohjaaviin arvoihimme ja toimintaperiaatteisiimme Puumalan palveluasumisessa kuuluvat kodinomaisuus, turvallisuus, yksilöllisyys, yhteisöllisyys ja</p>

omatoimisuuden tukeminen kuntouttavan työtteen keinoin, asiakkaan kunnioitus yksilönä sekä hänen elämänlaatunsa turvaaminen.

Asiakas tulee huomioida kaiken toiminnan lähtökohtana. Asiakkaita tuetaan ja kannustetaan käyttämään omia jäljellä olevia voimavarojaan, jotta toimintakyky säilyisi mahdollisimman pitkään.

Itsemääräämisoikeutta pyritään kunnioittamaan mahdollisimman paljon. Asiakas, omaiset ja henkilökunta yhdessä pyrkivät sellaisen asuinympäristön luomiseen, mikä tukee asiakkaan identiteettiä, luo kodikkuutta ja auttaa monipuolisen vuorovaikutuksen muodostumisessa.

Asiakkaiden taustasta, sairaudesta, kulttuurista, uskonnosta, varallisuudesta tai hoidon haasteellisuudesta riippumatta heitä kohdellaan ja hoidetaan tasa-arvoisesti. Asiakasta, hänen elämänsä ja kotiaan kunnioitetaan; koputetaan oveen ennen kuin mennään sisään ja puhutellaan asiakasta hänen toivomallaan tavalla. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat laaditaan ja päivitetään yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Puumalan palveluasumisen toimintaa ohjaa vanhuspalvelulaki, sosiaalihoitolaki, STM:n laatusuositus, Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden ky (Essote ky) vanhuspalveluiden käsikirja ja yksikön omavalvontasuunnitelma.

Oma- ja valvonnan suunnitteluun ovat osallistuneet palveluasumisen henkilöstö ja esimiehet.

Oma- ja valvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa palvelupäällikkö Marjo Räsänen puh. 040 678 3013, marjo.rasanen@essote.fi sekä Anttola-Puumala asumispalvelujen palveluesimies Liisa-Leena Vidman puh. 0400 479 601, liisa-leena.vidman@essote.fi

Oma- ja valvonnan vastuhenkilönä palveluesimies ohjaa omavalvontatyöryhmän toimintaa käytännössä. Hän vastaa omavalvontasuunnitelman toteutumisesta työryhmässä sovittujen toimintatapojen mukaisesti. Hän myös vastaa omavalvonnassa todettujen epäkohtien käsittelystä ja korjaamisesta sekä omavalvontasuunnitelman päivittämisestä yhteistyössä palveluasumisen henkilöstön kanssa.

Oma- ja valvontasuunnitelmaa arvioidaan säännöllisesti osana toiminnan suunnittelua ja arviointia. Oma- ja valvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa aina, kun yksikön toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain.

Oma- ja valvontasuunnitelma on nähtävillä Puumalan palvelukeskuksen jokaisessa yksikössä ja Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden verkkosivuilla osoitteessa www.essote.fi

Henkilökunnalla on käytössään omavalvontasuunnitelma liitteineen palvelukeskuksen kansliassa sekä sähköisenä tietokoneen O-asemalla.

RISKINHALLINTA

Oma- ja valvonta perustuu riskien hallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti

Riskien tunnistaminen

Puumalan palvelukeskuksella toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan niin, että mahdolliset epäkohtaa ja uhkaa aiheuttavat tilanteet pystyttäisiin tunnistamaan ennakolta, jolloin näitä riskejä on mahdollisuus ehkäistä ja korjata. Riskinhallinta sisältää kemiallisiin ja biologisiin vaaratekijöihin, tapaturman vaaroihin, psykososiaaliseen kuormittumiseen, ergonomiaan ja fysikaalisiin vaaratekijöihin liittyvät osa-alueet. Usein toimintaan liittyvät epäkohdat, riskit ja laatupoikkeamat, tai niiden mahdollisuus tulevat esille tiimipalaverissa ja päivittäisissä raportointitilanteissa.

1.1.2016 on tullut voimaan ilmoitusvelvollisuus, mikä tarkoittaa että jokaisella sosiaalihuollon työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus, jos huomaa epäkohtia ja riskejä asiakkaan hoitoon liittyvissä tilanteissa tai turvallisuudessa asiakaskohteessa tai muualla työpaikalla.

Toiminnan ennakointi on ensisijaista, mutta jo tapahtuneet haittatapahtumat tulee kirjata, analysoida sekä raportoida asianmukaisesti ja sopia jatkotoimien toteuttamisesta haittatapahtuman korjaamiseksi tai poistamiseksi.

Puumalan palvelukeskuksella on käytössä seuraavat toimintatavat mahdollisten riskien ja laatu-poikkeamien tunnistamiseen

HaiPro on potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja tietotekninen työkalu. Haittatapaukset, poikkeamat, virheet ilmoitetaan potilasturvallisuus HaiPro- raportointi järjestelmällä sähköisesti.

Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti- tilanteista tai asiakkaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista sähköisesti ilmoituksen ja lähettää sen lähiesimiehen käsiteltäväksi. Lääkepoikkeamissa otetaan yhteys lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi. Lisäksi lääkepoikkeama kirjataan myös Effica- potilastietojärjestelmään ja tiedotetaan asiakkaalle ja / tai omaiselle.

Työyksikön vaarojen ja riskien arviointi tehdään Essotessa käytössä olevan riskien arviointilomakkeen avulla kaikissa työpisteissä säännöllisesti kahden vuoden välein tai aina tarvittaessa. Kartoituksen pohjalta laaditaan toimenpideohjelma ja seuranta-aikataulu. Toimenpideohjelma päivitetään joka toinen vuosi. Vaaratilanteista tehdään aina kirjallinen ilmoitus. Vaaratilanteista tehdään sähköinen ilmoitus HaiPron kautta työturvallisuusilmoituksena. Ilmoitus menee lähiesimiehelle käsiteltäväksi.

Henkilökunnalle järjestetään työergonomiaan ja asiakkaiden nostoihin- ja siirtoihin liittyvää koulutusta sekä opastusta riskien minimoimiseksi. Palo- ja pelastus-, turvallisuus- hygieniä – sekä ensiapukoulutusta järjestetään säännöllisesti, jotta mahdollisia riskejä pystytään ennaltaehkäisemään.

Palvelukeskukselle on laadittu pelastussuunnitelma, jota päivitetään säännöllisesti ja työyksikössä on nimetty turvallisuudesta vastaavat työntekijät. Yhteistyötä tehdään muun muassa työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa, sekä hygieniayhdyshenkilön kanssa.

Riskien käsitteleminen

Asumispalvelujen esimies (Anttola-Puumala) käsittelee HaiPro -ilmoitukset ja käy ne tarvittaessa läpi yhdessä henkilökunnan kanssa heti ilmoituksen saatuaan tai yksikön henkilökuntapalaverissa. Tapahtumat käsitellään niin, että määritellään tarvittavat toimenpiteet asian korjaamiseksi ja lisävahinkojen estämiseksi. Tapahtuman syy selvitetään, jolloin sen tapahtuminen voidaan estää uudelleen, ketään syyllistämättä.

Poikkeamatilanteet, jotka vaativat johdon toimenpiteitä, lähetetään jatkokäsittelyyn ohjelmaan nimetyille vastuuhenkilölle. Haittatapahtumat kirjataan Effica-potilastietojärjestelmään ja asiakkaaseen sekä hänen läheiseensä otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja sovitaan menettelytavasta heille sopivalla tavalla.

Asiakkaalle ja hänen läheiselleen annetaan tarvittaessa ohjeistus muistutus- ja kantelumenettelystä.

Työpisteiden vaarojen ja riskien arvioinnissa esille nousseiden riskien osalta tehdään toimenpideohjelma ja seuranta-aikataulu jokaiseen työyksikköön. Toimenpideohjelma päivitetään vuosittain

Korjaavat toimenpiteet

Mikäli riskitilanne uhkaa asiakkaan tai työntekijän turvallisuutta tai terveyttä, tilanteeseen reagoidaan viipymättä. Ratkaisu ongelmaan pyritään saamaan moniammatillisena yhteistyönä muun muassa asiakkaan ja työntekijän, esimiehen, lääkärin, turvapalveluiden ja sosiaalityöntekijän kanssa. Työntekijöihin kohdistuvia riskejä selvitetään yhteistyössä myös työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa. Viilto- ja neulanpistotapaturmista täytetään ilmoituslomake, joka toimitetaan työterveyshuoltoon. Hygieniaohjeissa on ohjeet viilto- ja pistotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja hoitamiseen. Hygieniaohjeet löytyvät Essote Ky:n Intranet sivuilta sekä palvelukeskuksen Poukama /Jaksohoito yksikön kansliasta.

Haittatapahtumista keskustellaan tarvittaessa henkilökuntapalavereissa ja mietitään yhdessä vaihtoehtoisia toimintatapoja, mikä estäisi tapahtuman toistumisen. Tuolloin annetaan myös mahdollisia lisäohjeita sen mukaan millaisia tilanteita on ollut ja miten niihin voidaan paremmin varautua tulevaisuudessa. Mikäli toimenpiteet asian korjaamiseksi vaativat lisäresursseja, viedään asia organisaatiossa eteenpäin.

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymän työsuojelupäällikkö ohjeistaa yleisellä tasolla työyksiköiden riskien arvioinnista ja palvelupäällikkö vastaa siitä, että lähiesimiehet on ohjeistettu sekä koulutettu riskien arviointiin, ja että he toteuttavat riskien hallintaa sovitulla menettelytavalla. Riskien arvioinnista vastaa aina kunkin yksikön lähiesimies ja riskienhallintaa toteuttaa koko työyhteisö.

Henkilökunnalle korostetaan ennaltaehkäisevän toiminnan merkitystä riskien estämiseksi, erityisesti muistisairaat tarvitsevat tarkkaan harkitun hoitoympäristön. Tarvittaessa vaara aiheuttavat riskit korjataan ja pyritään poistamaan välittömästi.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Uuden asiakkaan palvelutarve kartoitetaan palveluohjaajan, Mikkelin omatorin kautta tai kotihoidosta käsin. Palvelutarpeen arviointi tulee suorittaa seitsemän arkipäivän kuluessa palvelupyynnöstä (yli 75-v tai ylintä hoitotukea saava) tai kiireellisissä tapauksissa välittömästi. Mittareina käytössä on mm. RaiSoft, MMSE, GDS-15 ja fysioterapeutin käyttämät mittarit, joilla mitataan asukkaan toimintakykyä, suoriutumista päivittäisistä toiminnoista ja henkilökohtaisesta hygieniasta, muistia sekä mielialaa.

SAS-työryhmä (selvitä, arvioi, sijoita) arvioi asiakkaan hoidontarpeen ja tekee päätöksen palveluasumiseen hakijaksi hyväksymisestä. Asiakas saa tästä kirjallisen päätöksen. Lyhytaikaiseen jaksohoitoon tullaan lääkärin läheteellä, muista hoitoyksiköistä tai omaishoidon vapaapäivien sekä muille lyhytaikaisen, kuntouttavan hoitotyön ennalta sovituille jaksoille. Myös lyhytaikaisesta palveluasumisesta tehdään kirjallinen päätös. (Esimies tekee)

Ohjausta ja neuvontaa annetaan asiakkaan ja hänen omaisensa yksilöllisen tarpeen mukaan palvelujen alkaessa ja tilanteen niin vaatiessa. Yhteistyötä tehdään tiiviisti asiakkaan luvalla omaisten, vapaaehtoisten, seurakunnan, SAS työryhmän ja sosiaalihoitajien, sekä muiden tahojen kanssa.

Asiakas ja/tai hänen omaisensa ovat mukana palvelutarpeen arvioinnissa, palvelujen suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinneissa. Palvelukeskuksella järjestetään asiakkaiden hoitoneuvotteluja, joihin kutsutaan mukaan asiakas, läheinen ja tarpeen mukaisesti muita asiakkaan hoitoon liittyviä tahoja esim. lääkäri, kotihoidon tai asumispalveluyksikön edustaja.

Asiakas ja / tai hänen omaisensa voivat käydä halutessaan tutustumassa Puumalan palvelukeskukseen ennen muuttoa erikseen sovittuna ajankohtana.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Jaksohoidossa asiakkaalle tehdään hoitosuunnitelma, heti hänen saavuttuaan yksikköön. Hoitosuunnitelmasta selviää hoidon tarve- tavoitteet ja suunnitelma lyhytaikaishoitajaksolle. Se on kirjattuna Efficapotilastietojärjestelmään.

Asiakkaan muuttaessa Puumalan pitkäaikaiseen palveluasumiseen, hänelle nimetään omahoitajat sekä laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma kuukauden kuluessa palvelujen piiriin tulosta. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan tai hänen edustajansa kanssa ja siinä pyritään huomiomaan myös asiakkaan toiveet. Suunnitelma annetaan asiakkaalle ja se päivitetään asiakkaan tilanteen muuttuessa tai vähintään kahdesti vuodessa.

Hoitosuunnitelma on kirjattu Efficapotilastietojärjestelmään, jossa se on henkilöstön luettavissa. Hoitosuunnitelma on kattava selvitys asiakkaan toimintakyvystä ja voimavaroista sekä yhdessä sovitusta asioista ja palveluista. Hoitosuunnitelmaan tulee kirjata myös asiakkaan omat sekä läheisten toiveet hoitonsa suhteen.

Esimies valvoo, että henkilökunta tuntee asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja sen toimivuuden sekä toteuttaa hoito- ja palvelusuunnitelman mukaista hoivaa ja hoitoa.

Asiakkaaksi ottamisen yhteydessä asiakkaalle tehdään sijoitus- sekä palvelu- ja maksupäätös. Maksu määräytyy tulojen perusteella. Palveluasumisen maksut ja hoidon sisältö ovat kuvattuna sekä nähtävillä Essote ky:n vanhuspalveluiden käsikirjassa www.essote.fi. Päätös lähetetään tiedoksi asiakkaalle tai hänen läheiselleen/edustajalleen. Asumispalveluiden asiakasmaksut vahvistetaan vuosittain. Lyhytaikainen hoito ei kartuta maksukattoa. Asiakasmaksupäätökset lähetetään tiedoksi asiakkaalle/ hänen asioiden hoitajalleen.

Puumalan kunta solmii asiakkaan kanssa vuokrasopimuksen.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on toiminnan lähtökohta. Puumalan palvelukeskuksessa pyritään aina noudattamaan yksilöllisyyttä sekä antamaan asiakkaalle mahdollisuus päättää itseään ja hoitoaan koskevista asioista hoidon suunnittelun ja toteutuksen eri vaiheissa. Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan ja hoitajat kunnioittavat sitä. Asiakkaan omat toiveet ja ajatukset huomioidaan kaikissa elämisen toimintoihin liittyvissä asioissa (ruokailut, pukeutuminen, sosiaalisuus ym.). Mikäli asiakkaan päätös hoitoonsa liittyen heikentää hänen terveyttään, keskustellaan lääkärin kanssa hoitolinjoista.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Rajoittavia toimenpiteitä ei lähtökohtaisesti tarvita. Mikäli asiakkaan oman tai muiden henkilöiden turvallisuuden takaamiseksi tarvitaan rajoittamista, sen tulee olla perusteltua ja siihen tulee olla lääkärin määräaikainen lupa. Rajoitteiden käyttö kirjataan aina asiakkaan potilastietoihin ja päätös on aina määräaikainen, (1-3 kk). Rajoitteen tulee olla lievin mahdollinen keino, jos siihen päädytään. Rajoitteita ei tule koskaan käyttää mielivaltaisesti. Rajoitteiden käytöstä annettua lääkärin määräystä ja tarpeellisuutta arvioidaan jatkuvasti ja se puretaan heti, kun on mahdollista. Palveluasumisessa noudatetaan Valviran ja Essoten vanhus- ja vammaispalveluiden ylilääkärin ohjetta liikkumista rajoittavien turvavälineiden käytöstä.

Kun hoitaja joutuu päättämään hoitotoimista asiakkaan puolesta, tehdään se asiakasta kunnioittaen. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua Henkilökuntakokouksissa, lääkärinkierroilla sekä omaisten kanssa käydään keskustelua asiakkaan liikkumisen rajoitteista ja vaihtoehtoisista toimintatavoista. Myös rajoitteiden tarpeen toteutumattomuus kirjataan, mikäli asiakas tai omainen ei anna siihen suostumustaan.

Epäasiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua.

1.1.2016 alkaen sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua epäasiallista toimintaa. Kaltoinkohtelua on esimerkiksi, jos asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tai palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään. Omavalvontasuunnitelman liitteenä on lomake, jolla ilmoituksen voi tehdä

Mikäli epäasiallinen tai loukkaava kohtelu yksilöityy tiettyyn hoitajaan, käsitellään asia hänen kanssaan ja tarvittaessa ryhdytään työnjohdollisiin toimenpiteisiin. Jos väkivallan uhkaa aiheuttaa toinen asiakas, huolehditaan turvallisuusseikoista. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että välittää asiakkaan hoitoon tai vointiin liittyvän tiedon työyhteisön jäsenille, sekä tarpeen vaatiessa ryhtyy toimenpiteisiin esim. suojatakseen asiakkaan koskemattomuuden.

Asiakkaan joutuessa toisen asiakkaan fyysisen kaltoin kohtelun uhriksi, on asiasta ilmoitettava omaiselle.

Puumalan palvelukeskuksessa on käytössä myös palvelun laatuun liittyvä palautelomake. Sähköinen palautelomake löytyy myös Essoten verkkosivuilta. Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, tilanteen vaatimalla tavalla otetaan yhteyttä asiakkaan läheiseen/edustajaan ja selvitetään tilanne mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Tarvittaessa asiakasta ja hänen läheistään ohjataan tekemään muistutus tai ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiاميةheen. Asia käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti.

Liite: Ohje sosiaalihuollon mukaisesta henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta

Varojen säilytys

Pitkäaikaisessa palveluasumisessa asiakkaan rahavaroista pidetään kirjanpitoa erillisellä lomakkeella. Asiakkaan käyttäessä / saadessa, sekä luovutettaessa asukkaalle varoja, työntekijä merkitsee selvityksen rahavarojen muutoksesta/ luovutuksesta asiakkaalle. Työntekijä kuittaa omalla allekirjoituksellaan muutoksen lomakkeelle, jonka toinen työntekijä varmentaa aina allekirjoituksellaan. Rahavarojen vastaanotto ja luovutus kirjataan Effica-potilastietojärjestelmään. Jos asiakas haluaa, avaimet, korut yms. arvoesineet säilytetään luetteloituna arvoesinekaapissa.

Jaksohoidossa käyvien asiakkaiden rahavarat pyritään säilyttämään omassa turvapusseissaan hoitajien toimistossa lukittavassa tilassa, tai asiakashuoneissa asiakaspaikkakohtaisissa lukittavissa kaapeissa. Kaksi hoitajaa tarkistaa ja varmistaa omalla allekirjoituksellaan asiakkaan rahavarat.

Palaute

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus:

Henkilökunta on ohjeistettu toimimaan sosiaalihuoltolain 1.1.2016 voimaan tulleen säännöksen mukaisesti (Toimintaohje henkilökunnalle sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta sosiaalihuollon toteuttamisesta).

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu ja siitä ilmoittaminen

Mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti tai halutaan antaa palautetta palvelun laadusta, ohjataan asiakasta tai hänen omaisiaan antamaan palautetta toiminnasta yksikön esimiehelle. Essotessa on laadittu tähän lomake: Palveluun liittyvä palaute. Näitä lomakkeita on saatavilla toimintayksikön omien palautelomakkeiden yhteydessä (palautelaatikon vieressä). Lomakkeiden palauttamiseen voidaan käyttää yhteistä palautelaatikkoa palveluntuottajan omien palautelomakkeiden kanssa. Palveluntuottaja lähettää lomakkeet Essoten kirjaamoon. Palveluun liittyvä palautelomake löytyy myös osoitteesta:

<http://www.essote.fi/wp-content/uploads/sites/2/2017/02/palvelunlaatupalaute>

Muistutus

Asiakkaalla on oikeus tehdä myös muistutus, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa tai palvelun laatuun. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat osallistua työyksikön kehittämiseen antamalla palautetta toimintaan liittyen. Kirjallinen asiakaspalaute voidaan jättää sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä sijaitseviin

palautelaatikoihin tai se voidaan toimittaa suoraan palvelukeskuksen työntekijöille. Asiakspalautelomakkeita löytyy palautelaatikon läheisyydestä. Kirjallinen palaute voi lomakkeen lisäksi olla myös toimintayksikölle osoitettu vapaamuotoinen kirje tai sähköposti.

Sähköistä palautetta voi lähettää internetsivujen kautta sekä sähköpostilla esimerkiksi yksikön esimiehelle etunimi.sukunimi(at)essote.fi. Sähköiset asiakspalautelomakkeet löytyvät Essoten verkkosivuilta www.essote.fi Asiakkaalle/Asiakkaan oikeudet ja tiedot/ Tyytymättömyys hoitoon. Sähköiset palautteet välitetään kyseessä olevasta asiasta vastaavan toimintayksikön esimiehelle asian käsittelyä varten sekä tiedoksi sosiaali- ja potilasasiamiehelle.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakastyytyväisyyttä ja palvelun laatua seurataan jatkuvasti asiakkailta ja heidän läheisiltään saadun palautteen perusteella. Asiakspalautteet käsitellään tulosyksiköissä ja niiden perusteella kehitetään koko organisaation toimintaa.

Työntekijöiden tulee olla tietoisia sovitusta käytännöistä. Kertynyttä asiakspalautetta ja sen vaikuttavuutta toiminnan parantamiseen seurataan ja arvioidaan myös Essoten sosiaali- ja potilasasiamiehen valmistelun pohjalta.

Asiakspalautteisiin vastaa palveluesimies yhteistyössä palvelupäällikön kanssa. Vastaus tulee antaa kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta. Vain asialliset palautteet käsitellään. Ennen asiakkaalle vastaamista tulee varmistaa, että hän on oikeutettu saamaan kyseisiä tietoja, esimerkiksi hoitotietoja. Mikäli palautteen lähettäjällä ei ole oikeutta tietoihin, vastauksena lähetetään tieto tästä. Koska sähköpostin turvallisuutta ei ole varmistettu, vastaus palautteisiin koskien henkilö- ja yksityisasiointia sekä sairauten / terveyteen liittyviä asioita, tehdään kirjallisesti, ei sähköpostin välityksellä.

Mediassa olevaan palautteeseen ei pääsääntöisesti vastata.

Palautteisiin annetut vastaukset lähetetään tiedoksi sosiaali- ja potilasasiamiehelle, jonka tehtävänä on seurata, että palautteisiin vastataan määräajassa.

Puumalan palvelukeskuksessa palautteet käsitellään asumispalvelujen esimiehen johdolla yhteisesti henkilökuntapalavereissa. Kiireelliset asiakasturvallisuutta vaarantavat palautteet käsitellään välittömästi ja asiaa hoidetaan eteenpäin tarpeen vaatimalla tavalla. Palautteiden ja keskustelujen pohjalta sovitaan yhdessä kehitettävistä asioista ja keinoista. Kaikki muistutukset toimitetaan yleisen ohjeen mukaan sosiaali- ja potilasasiamiehille.

Liite: Palautelomake

Asiakkaan oikeusturva

Muistutus lähetetään osoitteeseen

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä
Kirjaamo
Porrassalmenkatu 35-37
50100 MIKKELI

Muistutukset toimitetaan kirjaamosta toiminnasta vastaavalle virkamiehelle sekä tiedoksi sosiaali- ja potilasasiamiehelle.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiamies on tavattavissa etukäteen sovittuina aikoina Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalvelujen ky:n P-rakennuksessa, os. Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli

sosiaali.potilasasiamies@essote.fi

Puhelin: 044-3512818, soittoaika arkisin klo 9-14, ajanvaraus puhelimitse.

Postiosoite:

Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalvelujen ky
Sosiaali- ja potilasasiamies
Porrassalmenkatu 35-37
50100 Mikkeli

Sosiaali- ja potilasasiamies

- neuvoo ja ohjaa asiakasta asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa asiakkaita ja potilaita mm. muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä
- tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista
- toimii asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Kuluttajaneuvojan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) yhteystiedot

Kuluttajaneuvonta palvelee puhelimitse arkisin klo 9– 15.

Puh. 029 505 3050

<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/>

Kuluttajaoikeusneuvoja:

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

Talous- ja velkaneuvonta on lakisääteistä ja asiakkaille maksutonta palvelua. Talous- ja velkaneuvonnan tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan tasapainoinen talous. Toiminnan lähtökohtana on asiakkaan oman toiminnan ja päätöksenteon tukeminen. Jokaisella maksuvaikeuksissa olevalla on mahdollisuus neuvontaan ja sillä pyritään ennaltaehkäisemään velkaongelmien syntymistä.

- velkatilanteen kartoittamisessa ja kertovat erilaisista tukipalveluista sekä velkojen järjestelymahdollisuuksista
- talouteen liittyvien ongelmien ratkaisumahdollisuuksien kartoittamisessa
- neuvotteluissa velkojien kanssa
- maksuaikataulujen ja velkojen järjestelyssä
- tuomioistuimelle tehtävän velkajärjestelyhakemuksen ja maksuohjelman laatimisessa sekä tarkistamisessa
- yksityishenkilön velkajärjestelyyn liittyvien selvitysten, vastineiden ja lausumien laatimisessa

Neuvoja avustaa asiakasta hänen taloudellisen tilanteensa korjaamisessa kuhunkin tilanteeseen sopivalla tavalla. Taloudelliseen tilanteeseen etsitään ratkaisumahdollisuuksia. Velkojen järjestelyssä ratkaisuna voivat olla mm:

- vapaaehtoinen sopiminen velkojen kanssa suoraan tai
- Takuu-Säätiön (www.takuu-saatio.fi) takauksen avulla tehtävä sopimus tai
- velkajärjestelyhakemus käräjäoikeuteen (www.om.fi) jos sovintoa ei ole syntynyt

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

Sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) tarkoituksena on muun ohella edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sekä julkisessa että yksityisessä sosiaalihuollossa. Lain 23 § mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan kohtelusta muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) korostetaan potilaan oikeutta laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Lain 10 § mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

Muistutus tehdään vapaamuotoisella kirjeellä tai muistutuslomakkeella. Muistutuksessa selvitetään kestä asiakkaasta on kyse, mitä ja missä on tapahtunut sekä muistutuksen tekijän toivomukset/vaati-mukset. Sosiaali- ja terveystoimen eri toimipisteissä on muistutuksen tekemistä varten lomake, joka on helposti asiakkaiden saatavilla. Muistutuslomakkeet löytyvät myös Essoten verkkosivuilta kohdasta [www.essote.fi/sosiaali- ja potilasasiamies](http://www.essote.fi/sosiaali-ja-potilasasiamies).

Muistutukset osoitetaan keskitetysti Etelä-Savon sosiaali- ja terveystoimen kuntayhtymän kirjaa-moon, josta ne toimitetaan edelleen asianomaisille esimiehille sekä tiedoksi sosiaali- ja potilasasiamie-helle. Johdon sihteereillä on ajan tasalla oleva luettelo niistä viranhaltijoista, jotka antavat ratkaisuja ko. asiakaslain ja potilaslain mukaisiin muistutuksiin.

Muistutusmenettelyssä on kuitenkin syytä korostaa, että asiakkaita tulee aina ensisijaisesti ohjata selvit-tämään tilannetta heidän asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai esimiesten kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, toimintayksikön henkilökunnan ja sosiaali- ja po-tilasasiamiehen on autettava asiakasta ongelmien selvittämisessä ja tarvittaessa muistutuksen tekemi- sessä.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutuksen asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä. Toimintayksikön vastuuhenkilö tai sosiaalihuollon johtava viranhaltija vastaa muistutukseen kirjalli- sesti noin neljässä viikossa. Muistutukseen annetaan selkeä ja asiallinen vastaus, josta on käytävä ilmi muun muassa mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja miten asia on ratkaistu. Ratkaisu perustellaan selkeästi.

Muistutukseen ei vastata sähköpostilla. Jos muistutukseen annettu vastaus ei tyydytä, asiasta voi edelleen tehdä kantelun valvoville viranomaisille. Ratkaisu lähetetään tiedoksi sosiaali- ja potilas- asiamiehelle.

Liite: Muistutuslomake

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Hoitosuunnitelman yhteydessä täytetään elämisen toiminnot- lomake, jossa huomioidaan muun muassa asiakkaan päivittäiset toiminnot, tavat/ tottumukset ja sosiaalisuus.

Fysioterapeutti on Puumalan palvelukeskuksessa saatavilla arkisin ja häntä voi tarvittaessa konsultoida virka-aikana.

Asiakkaiden fyysistä toimintakykyä ja hoidontarvetta arvioidaan muun muassa RaiSoft:n ja MMSE:n avulla.

Viriketoimintaa järjestetään päivittäisten toimintojen yhteydessä, sitä on asiakkaiden kanssa seurustelu, lehden lukeminen ja pieni laulutuokio hoitotoimien yhteydessä. Isompia tapahtumia (mm. kesä-, syys- ja joulujuhlat, päiväkodin lasten esiintymiset ym.) järjestetään säännöllisesti. Säännölliset läheisten, seurakunnan, vapaaehtoisten jne. vierailut, retket ja ulkoilu tuovat sisältöä arkeen. Ehtoollishartaus pidetään säännöllisesti Puumalan palvelukeskuksella.

Palvelukeskuksen hoitajien toimesta asiakkaiden ulkoiluttaminen pyritään toteuttamaan mahdollisuuksien mukaan.

Ravitsemus

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

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

Palvelukeskuksen ruokahuollosta vastaa Puumalan kunnan ruoka- ja puhtauspalvelut. Ateriat valmistetaan Puumalan palvelukeskuksessa sijaitsevassa keittiössä. Ateriakokonaisuus on suunniteltu vastaamaan ikäihmisten ravitsemuksellisia tarpeita. Asiakkaiden hoitosuunnitelmaan ja elämisen toiminnot- lomakkeelle on kirjattu asiakkaiden ravitsemukselliset tarpeet, erityisruokavaliot sekä makutottumukset. Asiakkaiden erityisruokavaliot ja ruuan koostumukset tiedotetaan ruokahuollolle.

Ikääntyminen aiheuttaa monenlaisia fyysisiä ja psyykkisiä muutoksia, jotka vaikuttavat ikäihmisen ravitsemustilaan sekä siitä huolehtimiseen. Ruokahalu voi heikentyä erilaisten sairauksien vuoksi, mm. muistisairaudet voivat aiheuttaa näläntunteen katoamisen. Maku- ja hajuaisti muuttuvat ikääntymisen myötä. Suun ja hampaiden kunnolla voi olla vaikutusta ruuan koostumukseen. Hoitohenkilökunta huolehtii asiakkaiden ruokailun sujumisesta ohjaten ja avustaen, tarvittaessa asiakasta syöttämällä. Asiakkaille tarjotaan aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala huomioiden ruokailuvälien maksimipituus. Asiakkaat saavat halutessaan iltapalan jo aikaisemmin, mutta heillä on mahdollisuus saada välipalaa myös yöllä.

Ravitsemuksen seuranta

Asiakkaiden ravinnon ja nesteytyksen tarvetta seurataan havainnoimalla ruokailutilannetta ja kirjaamalla havainnot Effica -potilastietojärjestelmään. Asiakkaan painoa seurataan yksilöllisten tarpeiden ja ohjeiden mukaan. Tarvittaessa asiakkaan ravitsemustilaa seurataan myös nestelistan ja verikokeiden avulla, jolloin voidaan arvioida esimerkiksi lisäravinteiden tarve. Asiakkaiden paino mitataan kuukauden välein, tarvittaessa useammin.

Hygieniakäytännöt

Henkilökunta noudattaa aseptista työskentelytapaa. Yksikössä on nimetty hygieniavastaava, joka vastaa henkilökuntaa koskevasta ajantasaisesta hygieniiohjeistuksesta. Ruoka- ja puhtauspalvelut huolehtii yksikön tilojen puhtauspalvelusuunnitelmasta ja puhtauspalveluiden toteutuksesta. Infektio tartuntojen ehkäisemiseksi ja epidemioiden leviämisen estämiseksi tehostetaan muun muassa käsihygieniaa ja tarvittaessa rajoitetaan vierailuja.

Asiakastyössä käytetään suojavaatteita, joiden pesu tapahtuu Mikkelin keskuspesulassa. Toimitiloissa siivouksen hoitaa koulutettu erillinen henkilökunta. Jätteet lajitellaan ohjeiden mukaan. Riskijätteiden käsittelystä erillinen ohje.

Henkilökunta noudattaa Essote ky:n hygieniiohjeita, jotka ovat sähköisinä kaikkien työntekijöiden saatavilla. Hygieniiohjeiden päivittämisestä ja henkilökunnan ohjeistamisesta vastaa Essote ky:n hygieniahoitajat. Materiaali löytyy Essote ky:n Intranet -sivuilta. Lisäksi Puumalan palvelukeskuksen Poukaman/Jaksohoidon kansliasta löytyy hygieniiohjeita sisältävä kansio, jota päivittää palvelukeskuksen hoitaja, kenellä vastuualueena ovat hygienia-asiat.

Asiakkaan omahoitaja sekä muut hoitoon osallistuvat seuraavat, että hoitosuunnitelmaan kirjatut asiakkaan hygieniakäytännöt toteutuvat.

Terveyden- ja sairaanhoito

Kiireellisissä sairaanhoitoa vaativissa tapauksissa otetaan yhteys 112:een. Ensihoito arvioi asiakkaan hoidon- ja jatkohoidon tarpeen. Tarvittaessa voi konsultoida palvelukeskuksen tai Puumalan hyvinvointiaseman lääkäriä tai soittaa Terveysneuvonnan ja ajanvarauksen numeroon (entinen Ensineuvo) 015 211 411, tilanteen mukaan. Yöaikaan tulee soittaa YLE-päivystykseen vuorossa olevalle lääkärille Mikkelin keskussairaalaan (puhelinnumero ei julkinen).

Kiireetöntä sairaanhoitoa koskevissa asioissa hoitajat ovat yhteydessä palvelukeskuksen sairaanhoitajaan tai suoraan palvelukeskuksen lääkäriin puhelimitse tai kiertokäynnillä.

Puumalan palvelukeskuksen lääkäri vastaa asiakkaiden lääketieteellisestä hoidosta. Kiireetön ja arkipäiviin sijoittuva sairaanhoito tapahtuu palvelukeskuksen lääkärinkierrolla viikoittain. Hoitokäytännöissä otetaan huomioon Käypä hoito -suositukset ja näyttöön perustuvat hoitomenetelmät.

Eri palveluasumisen yksiköissä työskentelevät lähi- perus- tai sairaanhoitajat huolehtivat asiakkaiden vuosi- ja /tai kontrollikokeiden laboratoriopyyntöjen tekemisestä ja tulosten tiedottamisesta lääkärille sekä edelleen tarvittaessa lääkärikäytien järjestämisen ja asiakkaiden terveydentilan seuraamisen.

Asiakkaan voinnin seuranta ja terveyden edistäminen kuuluvat kaikkien hoitotyötä tekevien perustehtävään. Mm. verensokeria, verenpainetta ja painoa seurataan lääkärin tai sairaanhoitajan antamien ohjeiden mukaan.

Lääkelistat tarkistetaan asiakkaan tilanteen mukaan tai vähintään puolivuositain.

Erikoissairaanhoidon asiakkaat pääsevät tarvittaessa hoitavan lääkärin läheteellä.

Jaksohoidossa sairaanhoitaja vastaa asiakkaan sairaanhoidollisista toimenpiteistä.

Mikäli asiakkaalla on hammashoidon tarve, yhteyttä otetaan suun terveydenhuollon ajanvaraukseen soittamalla arkisin klo 7:30–15:00 ja viikonloppuisin sekä arkipäivinä klo 9-10 numeroon (015) 194

4410. Hammashoidon ajanvarauksen ollessa suljettuna kiireellisissä päivystystapauksissa otetaan yhteyttä päivystysapuun (ma – pe 15.00 – 21.00, la – su ja pyhinä 10.00 – 15.00) puh. 116 117

Lääkehoito

Asumispalveluihin on laadittu lääkehoitosuunnitelma sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito- oppaan mukaisesti ja Puumalan palvelukeskukseen on nimetty lääkeshoidosta vastaavat hoitajat.

Lääkehoitosuunnitelmaan on kirjattu lääkehoidon toteuttamisen periaatteet sekä lääkehoitoon liittyvä vastuunjako, sekä vaatimukset yksiköille lääkehoidon turvalliseen toteuttamiseen liittyen. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai muutostilanteissa tarvittaessa useammin.

Jokainen lääkehoitoon osallistuva työntekijä on veloitettu suorittamaan lääkehoidon koulutuksen ja siihen liittyvät tentit viiden vuoden välein.

Asumispalveluissa jokainen lääkehoitoa toteuttava työntekijä on vastuussa lääkehoidon toteuttamisesta omalta osaltaan. Ylilääkäri vastaa lääkeshoidosta kokonaisuudessaan.

Liite: Lääkehoitosuunnitelma

Asiakkaan kuolema

Asiakkaan hoitotahtoa tai saattohoitopäätöstä noudatetaan kuoleman kohdatessa. Äkillisessä kuolemantapauksessa otetaan yhteyttä lääkäriin; virka-aikana omaan palvelukeskuksen lääkäriin tai hyvinvointiaseman lääkäriin ja virka-ajan ulkopuolella yleislääketieteen takapäivystäjään. Osastolla työskentelevä hoitaja ilmoittaa kuolemantapauksesta omaisille, Essoten laskutuksen sihteerille, Puumalan kunnan toimistosihteerille sekä muille mahdollisille yhteistyötahoille. Effica - potilastietojärjestelmään tehdään asianmukaiset kirjaukset.

Puumalan palvelukeskukseen on laadittu kansio saattohoitoon liittyen ja kuoleman kohdatessa - toimintaohjeet. Sieltä löytyvät tarkat ohjeet mm. ilmoittamisesta, lääkärin toteamisesta, hautausluvan ja kuolinasiakirjojen pyytämisestä jne. Kansio löytyy jokaisen yksikön kansliasta.

Essote:n vanhus- ja vammaispalveluiden vastaava ylilääkäri on laatinut kirjalliset toimintaohjeet, miten toimitaan kuolemantapauksissa kaikissa Essoten asumispalveluyksikössä.

Liite: Ohje kuolemantapaus Essoten palvelutalossa

Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

Asiakkaan tiedot kirjataan alueelliseen potilastietojärjestelmään reaaliaikaisesti, josta toimijat löytävät ajantasaisen tiedon. Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaan.

Vanhus- ja vammaisneuvosto sekä muut kumppanit

Puumalassa toimii vanhus- ja vammaisneuvosto. Yhteistyö järjestöjen, yhdistysten, seurakunnan ja vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa on säännöllistä.

Alihankintana tuotetut palvelut

Alihankintana tuotettujen palveluiden toteutumista ja palautteita seurataan. Tarvittaessa toimintaa kehitetään ja epäkohtiin puututaan.

ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Essote ohjaa kaikkea yhteistyötä. ESSOTE valvoo palveluntuottajan toimintaa mm. tarkastuskäynneillä sekä muulla yhteistyöllä.

Ilmoitusvelvollisuus maistraatille:

Asumispalvelujen esimies / sairaanhoitaja tekee tarvittaessa ilmoituksen maistraatille asumispalveluissa edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

Ilmoitus iäkkään henkilön palvelutarpeesta (980/2012 § 25):

Jos terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu terveydenhuollon ammattihenkilö taikka kunnan sosiaalitoimen, alueen pelastustoimen, hätäkeskuksen tai poliisin palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tiedon sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeessa olevasta iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, hänen on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle. Muut kuin edellä mainitut henkilöt voivat tehdä ilmoituksen häntä koskevien salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoitus toimitetaan:

Puumalan palveluohjaajalle tai:

palveluneuvo@essote.fi

Omatori, Palveluneuvo

arkisin klo 8-16

Puh: 015 211 557

Porrassalmenkatu 21, 2 krs.

50100 Mikkeli

Essoten verkkosivuilta, osoitteesta: <https://open.mikkeli.fi/huoli/> löytyy sähköinen lomake, jolla esimerkiksi tuttavansa arjessa selviytymisestä huolestunut henkilö voi ilmoittaa huolensa. Lomake ohjautuu Palveluneuvon asiantuntijoille. Palveluneuvon asiantuntija perehtyy lomakkeen tietoihin, kysyy tarvittaessa lisätietoja huolen ilmaisijalta ja tekee toimintasuunnitelman jatkosta.

Asiakasturvallisuus varmistetaan riittävällä ja ammattitaitoisella henkilökunnalla, henkilökunnan asianmukaisella ohjeistamisella ja täydennyskoulutuksella. Asiakasturvallisuutta varmistetaan myös tilojen, laitteiden ja välineiden hyvällä ylläpidolla ja huollolla. Yksikössä on turvallisuussuunnitelma, jota päivitetään säännöllisesti. Työyksikön turvallisuutta (asukkaat ja henkilöstö) valvotaan ja kehitetään.

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyt-

tämällä muun muassa poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Asiakasturvallisuudesta vastaava henkilö

Palveluasumisen asiakasturvallisuudesta vastaa palveluasumisen esimies.

Ulko-ovet

Puumalan palvelukeskuksen ulko-ovet ja muut poistumistiet, mm. alakertaan, pidetään lukituina. Ovilla on muilta paitsi henkilökunnalta salassa pidettävät lukituksen avaavat numerokoodit. Ulko-ovilla on ovikello ja/tai puhelinnumero vierailijoita varten. Palohälytyksen sattuessa ovien lukitukset eivät aukea automaattisesti.

Palvelukeskuksen päärakennuksen kanssa samassa rakennuksessa toimii Essoten terveystalouden hyvinvointiasema sekä Islabin laboratorio. Kulku hyvinvointiaseman palveluihin tapahtuu pääsääntöisesti sen omien sisäänkäyntiovien kautta, poikkeuksellisesti tarvittaessa myös Jaksohoidon sivuovien kautta. Jaksohoidon sivuovessa on lukituksen avaava eri numerokoodi ovien molemmin puolin, koodit ovat vain henkilökunnan tietoon tarkoitettuja. Tällä pyritään lisäämään asiakasturvallisuutta.

Palo- ja pelastustoimi

Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa arvioidaan asiakkaiden palo- ja pelastustilanteiden poistumisturvallisuutta ja järjestetään alkusammutuskoulutusta. Palo- ja pelastusviranomaisille ilmoitetaan palo- ja onnettomuusriskeistä mm. hapen säilyttämisestä.

Puumalan palvelukeskukseen on tehty poistumisturvallisuussuunnitelma. Turvallisuuskävely järjestetään säännöllisesti ja uuden työntekijän tullessa taloon.

Henkilöstö

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

Puumalan palvelukeskuksen henkilöstömäärä on suunniteltu Sosiaali- ja terveysministeriön Ikäihmisten laatuhoitosuodituksen mukaisesti niin, että hoidon laatu ja asiakasturvallisuus toteutuvat. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avuntarve, yksikön palvelurakenne sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät. Valtakunnallinen suositus ympärivuorokautisen hoidon henkilöstön vähimmäismääräksi on 0,5 hoitotyöntekijää asiakasta kohden/ vrk. Henkilöstön tehtävärakenteen suunnittelussa on noudatettava ammatillisen henkilön kelpoisuuslaeissa ja -asetuksissa määritellyjä kelpoisuusvaatimuksia.

Puumalan palvelukeskuksella hoitohenkilöstö koostuu viidestä sairaanhoitajasta, lähihoitajista sekä hoitotyötä tekevästä hoitoapulaisista. Vakituksessa työsuhteessa olevat työntekijät täyttävät sosiaalihuollon henkilöstölle asetetut kelpoisuusehdot.

Puumalan palvelukeskuksessa työskennellään ympäri vuorokauden, kolmessa vuorossa. Sairaanhoitaja ei yleensä työskentele öisin. Aamuvuorossa työskentelee yhteensä 12 hoitajaa ja ja iltavuorossa yhteensä 10 hoitajaa. Yövuorossa hoitajia on 3.

Asukkaita Puumalan palvelukeskuksessa on yhteensä 51 vakituista sekä 8 lyhytaikaista jaksohoitoasiakasta.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Kuntarekry

Avoimet työpaikat löytyvät kuntarekrystä: <https://www.kuntarekry.fi/fi/job-postings/inter-nal/e726238978c3e93b3df749722055c3e1/feed>

Essotessa käytetään Kuntarekry -järjestelmää, mikä pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, uusien työntekijöiden haastattelut ja henkilö-, tutkinto- ja työtodistusten todentamisen, kelpoisuuden tarkistamisen, varsinaisen työntekijähaun (sisäiset ja ulkoiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat) sekä valintapäätöksistä ilmoittamisen. Yksikön esimies haastattelee avoimien toimien hakijat ja tekee valintapäätöksen palvelupäällikön kanssa.

Työsopimus ja perehdyttäminen Työsopimus allekirjoitetaan tai virkamääräys annetaan ensimmäisenä työpäivänä. Perehtyminen organisaatioon ja työtehtäviin suunnitellaan yksilöllisesti huomioiden aikaisempi työkokemus vastaavissa tehtävissä.

Varahenkilöstöyksikkö

Tilapäisen työvoiman käytöstä vastaa varahenkilöstöyksikkö. Varahenkilöstö koostuu vakinaisesta henkilökunnasta, mikä korvaa työyksiköstä puuttuvan työvoimatarpeen äkillisissä poissaoloissa. Näin turvataan koulutetun ja ammattitaitoisen työvoiman saanti.

Yleisiä hakuohjeita Essoten tehtäviin

Kaikki avoinna olevat tehtävämme ovat nähtävillä [verkkosivuillamme](#). Tehtävästä saa lisätietoja ilmoituksessa mainituilta henkilöiltä. Rekrytointiyksikön henkilökunta neuvoo yleisissä työpaikan hakuun liittyvissä kysymyksissä.

Avoinna olevaa tehtävää haetaan täyttämällä **sähköinen hakemus kuntarekry.fi -järjestelmän kautta**. Linkki hakemukseen löytyy kyseisestä työpaikkailmoituksesta. Hakemukseen voi liittää liitetiedostona tutkinto- ja työtodistukset sekä CV:n. Liitetiedosto lähetetään yhtenä liitteenä. Hakemuksen lähettämisen jälkeen sitä voi päivittää hakuajan päättymiseen asti.

Mikäli ei ole mahdollisuutta täyttää sähköistä hakemusta, hakemuksen voi toimittaa postitse kuntayhtymän kirjaamoon. Emme käsittele sähköpostilla lähetettyjä hakemuksia, koska emme voi varmistua hakemuksesi tietoturvasäilytyksestä ja oikea-aikaisesta käsittelystä.

Haku aika päättyy ilmoituksessa mainittuna päivänä klo 15:00.

Haku useaan avoimeen tehtävään

Jos hakee useampaa avointa tehtävää, laaditaan kaikkiin erillinen hakemus vaadittavine liitteineen. Mikäli hakemus on paperilla, postitetaan kukin kirjallinen hakemus omassa kirjekuussa.

Työhaastattelu ja valinnasta tiedottaminen

Kun haku aika on päättynyt, osa hakijoista kutsutaan työhaastatteluun. Valinnassa saatetaan käyttää

myös ulkopuolista henkilöarviointia. Kun valinta on suoritettu, päätöksestä tiedotetaan kaikille hakijoille.

Hakuasiakirjoja ei palauteta.

Alkuperäisten työtodistusten toimittaminen, terveydentilaselvitykset ja koeaika

Avoimeksi julistettuihin virkoihin/tehtäviin valitun tulee esittää alkuperäiset asiakirjat, joista ilmenee asianomaisen työura ja kelpoisuus. Valinta suoritetaan ehdollisena työntekijän terveydentilaan liittyvien ja rikosrekisteriotteen (504/02) selvitysten osalta. Valittu ohjeistetaan erikseen em. toimitettavista asiakirjoista. Palvelussuhteissa noudatamme kuuden kuukauden koeaikaa.

Työntekijät tekevät hakemuksen Kuntarekry-järjestelmään, jota kautta kutsutaan haastatteluun ja soveltuvuuden arviointiin. Kuntarekry-järjestelmän vastuuhenkilö varmistaa soveltuvuuden.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Puumalan palvelukeskuksessa noudatetaan Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymän yleistä perehdytysohjetta sekä paikallista perehdytysohjetta.

Lähiesimies vastaa perehdytyksestä, sen suunnittelusta ja aikataulusta sekä nimeää asiakastyöhön perehdyttäjän. Työyksikköön on nimetty opiskelijaohjauksesta ja perehdytyksestä vastaava työntekijä. Perehdytyksessä työntekijälle/ opiskelijalle tiedotetaan Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymän yleiset käytännöt ja toimintaohjeet (muun muassa henkilöstöhallintoon, työterveyshuoltoon ja työsuojeluun liittyvät asiat sekä palvelukeskuksen työskentelytavat ja toimintaohjeet).

Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä. Keskeistä on asiakaslähtöisyyden, ammatillisuuden, luottamuksellisuuden ja yhteisten arvojen sekä pelisääntöjen omaksuminen. Perehdytyksen toteutumista seurataan perehdytyslomakkeella ja osaamista arvioidaan aika ajoin erillistä arviointilomaketta tarvittaessa hyödyntäen.

Uusi työntekijä suorittaa Navisec-tietoturvatestin sekä Kanta.fi-sivuston eArkisto- ja eReseptitesti ja toimittaa todistukset lähiesimiehelle. Testi ohjaa turvalliseen asiakastietojen käsittelyyn.

Työnantajalla on täydennyskoulutusvelvollisuus. Kahden vuoden välein pidettävät kehityskeskustelut toimivat pohjana koulutussuunnitelmaa laadittaessa. Koulutussuunnitelma laaditaan henkilöstölle Essote ky:n vammais- ja vanhuspalveluiden koulutussuunnitelman mukaisesti. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan toiminnan painopistealueet, työtehtäviin liittyvät erityistarpeet ja työntekijöiden vastualueet.

Täydennyskoulutusta järjestetään Efficca -potilastietojärjestelmästä, asiakkaan liikkumisen ja siirtojen avustamisesta, tietosuojasta ja -turvallisuudesta sekä hoitotyöstä kuten ensiavusta, kuntoutuksesta, muistisairauksista, asiakkaan ja omaisen kohtaamisesta, käden taidoista jne.

Koulutukset haetaan sähköisen Personec ESS -järjestelmästä. Esimies seuraa täydennyskoulutusten toteutumista.

Henkilöstön työhyvinvointikyselyjen tulosten pohjalta tullaan laatimaan kehittämissuunnitelma aikatauluineen ja vastuuhenkilöineen. Mahdollistetaan osallistuminen työnohjaukseen ja tarvittaessa järjestetään työhyvinvoinnin konsultaatiopalveluita.

Työterveyshuolto

Työterveyshuollon kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä työhyvinvoinnin turvaamiseksi. Työterveyshuolto on järjestetty laajana, sisältäen sairaanhoidon, Etelä- Savon Työterveydessä puh. 015 194 4691. Sairauspoissaoloja seurataan yhdessä työterveyshuollon kanssa. Käytössä on ”Puheeksi oton, varhaisen ja tehostetun tuen sekä uudelleensijoituksen ohje”, joka löytyy sähköisenä Intranetissä.

Työyksikköön on laadittu yhteiset toimintaa ohjaavat pelisäännöt.

Opiskelijat

Opiskelijat ovat tervetulleita Puumalan palvelukeskukseen. Opiskelijalle nimetään ohjaaja/t, jonka tehtävänä on perehdytys ja opiskelijan tukihenkilönä toimiminen harjoittelujakson ajan.

Toimitilat

Puumalan palvelukeskuksessa jokaisella vakituisesti asuvalla asiakkaalla on käytössään oma, yhden hengen asuinhuoneisto, missä on oma tai toisen huoneen kanssa jaettu WC-/ suihkutila. Asiakkaat tekevät vuokrasopimuksen Puumalan kunnan kanssa.

Asiakkaat kalustavat huoneensa itse turvallisuuseikat huomioiden. Jokaisessa tehosteun palveluasumisen huoneessa on sänky ja patja. Palvelukeskuksessa on joitakin peruskalusteita; muun muassa pöytiä ja kiinteät kaapistot.

Puumalan jaksohoidossa 8 lyhytaikaisen palveluasumisen paikkaa, kaksi yhden hengen huonetta ja kolme kahden hengen huonetta. Yhdessä yhden hengen huoneessa on oma suihkullinen wc. Kolmessa huoneessa on oma tai toisen huoneen kanssa jaettu suihkullinen wc- Yhdessä kahden hengen huoneessa ei ole suihku- ja wc:tä, vaan yhteiskäytössä olevat kaksi käytävän wc:tä ja kylpyhuone.

Puumalan palvelukeskuksessa on kussakin yksikössä omat yhteiset ruokailu- ja oleskelutilat. Palvelukeskuksessa on suuri yleinen tila mm. juhlien järjestämistä ja muita tilaisuuksia varten. Asiakkaiden yhteisessä käytössä ovat myös kaksi saunaa, aulatilat, monitoimitila/ takkahuone, suojaisa sisäpiha-alue sekä iso katettu parveke Poukama yksikön yhteydessä.

Asiakkaille ja heidän omaisilleen järjestetään säännöllisesti tapahtumia palvelukeskuksen ruokasalissa ja aulassa. Kotihoidon päivätoimintaryhmät kokoontuvat palvelukeskuksen alakerran päivätoiminnan tiloissa kahdesti viikossa. Palvelukeskuksessa järjestetään erilaista viriketoimintaa (muun muassa lukemista, musiikkia, ym) asiakkaiden yhteisissä oleskelutiloissa.

Siivous ja pyykkihuolto

Puumalan palvelukeskuksen siivous- ja puhtauspalvelusta huolehtii Puumalan kunta. Puhtauspalveluista vastaa Puumalan kunnan ruoka- ja puhtauspalvelut.

Puumalan palvelukeskuksen asiakaspyykin pesee MIKEPE-pesula, henkilökunnan työvaatteet pestään Mikkelin pesulassa.

Toivomme, että omaiset merkitsevän asiakkaiden vaatteet. Mikäli vaatteita ei ole merkitty toivomme, että omaiset ilmoittavat siitä vaatteita tuodessaan henkilökunnalle.

Teknologiset ratkaisut

Hoitajakutsujärjestelmänä on Vivago- hoitajakutsujärjestelmä. Asiakkailla on joko ranteessa tai kaulalla pidettävä ladattava tai vaihdettavalla paristolla toimiva hoitajakutsupainike, johon voidaan tarvittaessa asentaa kulunvalvonta. Lisäksi osalla palveluasumisen asiakkaista on oman huoneiston ovelta poistumishälytin, joka antaa hälytyksen asiakkaan poistuessa.

Palvelukeskuksen ulko-ovet ovat lukittuna, niissä on numerokoodilla avautuvat sähkölukot. Ulko-ovien luona on soitto-kello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Jaksoidossa ja Poukamassa on kameravalvonta yleisissä tiloissa, kenenkään asiakkaan yksityisissä tiloissa ei ole kameravalvontaa.

Hoitaja, joka ottaa vastaan hälytyksen menee asiakkaan luokse tarkistamaan tilanteen. Hoitajakutsujärjestelmän kautta tulee ilmoitus akun alhaisesta latauksesta. Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus testataan henkilökunnan toimesta muiden hoitokäytien yhteydessä.

Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

Yöhoitajien käytössä on hätätilanteita varten kullakin kutsupainike, jolla saa tarvittaessa yhteyden toiseen hoitajaan tai suoraan hätäkeskukseen. Hätäpainikkeiden lataus ja toiminta tarkastetaan erillisen ohjeen mukaan ja seurantalistaa pitäen.

Hoitajakutsujärjestelmän korjaus: BLC Turva Mikkeli, Yrittäjänkatu 18, 50130 Mikkeli puh. 042 446 8205

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Puumalan palvelukeskuksen asiakkaalla on mahdollisuus saada käyttöönsä tarvitsemiaan apuvälineitä, mikäli ne tukevat hänen toimintakykyään.

Asiakkaiden perusapuvälinehankinnoista huolehtivat hoitajat yhdessä fysioterapeutin kanssa. Alueellinen apuvälineyksikkö hoitaa erikoisapuvälineiden hankinnat. Apuvälineiden huolto tapahtuu apuvälineyksikön kautta.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa yksikön esimies.

Asumispalvelujen esimies (Anttola-Puumala) Liisa-Leena Vidman, liisa-leena.vidman@essote.fi, p.0400479601

Asumispalvelujen esimies vastaa siitä, että lainmukainen ilmoitus tehdään Valviraan, jos terveydenhuollon laite tai tarvike aiheuttaa asiakasturvallisuusriskin. Tieto turvallisuusriskistä välitetään myös vanhus- ja vammaispalveluiden johtajalle sekä palvelupäällikölle.

Vastuuhenkilönä kaikissa terveydenhuollon laitteissa ja tarvikkeissa toimii ISTEKKI tth@istekki.fi

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Asiakirjojen käsittelyllä tarkoitetaan asukastietojen keräämistä, tallentamista ja käyttöä, luovuttamista, muuttamista, poistamista, säilyttämistä ja hävittämistä sekä mahdollisia muita asiakas-tietoihin kohdistuvia toimenpiteitä. Kerättävien asiakastietojen tulee olla asiakkaan hoivan ja huolenpidon kannalta tarpeellisia. Asiakkaan voinnista tehdään tarvittavat kirjaukset potilastietojärjestelmään. Virheellisten merkintöjen korjaaminen tai tarpeettoman tiedon poistaminen tehdään siten, että korjatun merkinnän lisäksi myös alkuperäinen merkintä jää talteen ja on luettavissa mahdollisia myöhemmin tehtäviä tarkistuksia varten.

Asiakastietojen käsittely on perusteltua turvallisen hoidon ja hoivan saavuttamiseksi. Asukkaan tietoja saavat käsitellä hoivaan ja hoitoon osallistuvat työntekijät. Asiakirjat ovat salassa pidettäviä ja henkilöstöä sitoo vaitiolovelvollisuus. Salassapitovelvollisuus säilyy myös toiminnan tai tehtävän päättymisen jälkeen. Tietosuojarikkomusepäilystä ilmoitetaan tietosuojavaltuutetulle. Asiakastietojen luovuttaminen vaatii asiakkaan suostumuksen. Jos asiakas ei itse kykene tähän, suostumuksen voi antaa asukkaan omainen.

Asiakkaalla on oikeus tarkistaa mitä hänestä on potilastietojärjestelmään kirjoitettu. Tarkastuksen voi tehdä kerran vuodessa lääkärin luvalla. Tietojen katsomiseen pyydetään lupa erillisellä lomakkeella www.essote.fi -sivulta/Asiakkaalle.

Kaikki työntekijät saavat työsopimusta allekirjoittaessaan Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymän salassapito- ja tietoturvasitoumuksen. Tämä varmistaa, että työntekijä sitoutuu noudattamaan tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä.

Perehdytyksen yhtenä osa-alueena on tietoturvaan liittyvät asiat. Tietoturvaan liittyvät ohjeet ovat omavalvontasuunnitelman liitteenä.

Tietosuojakoulutusta annetaan kaikille työntekijöille. Työntekijät suorittavat tietosuojakoulutukset ja niihin liittyvät testit sekä Potilastiedon arkisto- koulutuksen verkkokoulutuksena. Testien tulokset säilytetään esimiehellä.

Yksikön rekisteriseloste ja tietosuojaseloste ovat julkisesti nähtävillä omavalvontasuunnitelman liitteenä yksiköissä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Markus Hämäläinen

Johtava lakimies, tietosuojavastaava

markus.hamalainen@essote.fi

040 359 7222

Liite: Potilastietoja koskevat tietosujoaohjeet

Intranet> Ohjeet ja lomakkeet > Ohjeet > Turvallisuusohjeet > Tietoturvasuus ja tietosujoa

Liite: Potilastietorekisteri, potilasinformaatio

<https://www.essote.fi/asiakkaalle/potilaan-oikeudet-ja-tiedot/potilastiedot/potilastietorekisteri/>

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Kehittämistarpeet ja mahdolliset korjaavat toimenpiteet

Jokainen työntekijä sitoutuu toteuttamaan työtä ohjaavia arvoja. Arvojen toteutuminen tulee näkyä käytännön työssä päivittäin.

Kehitetään toimintatapoja ja malleja, joilla pystytään paremmin toteuttamaan työtä ohjaavia arvoja.

Asiakkaan hoidon pohjana olevat hoito- ja palvelusuunnitelmat vaativat jatkuvaa päivittämistä.

Hoitosuunnitelmat tehdään yhteistyössä asukkaan ja hänen omaisensa kanssa, jolla kehitetään ja parannetaan myös omaisyhteistyötä. Lisäksi tavoitteena on saada kaikille asiakkaille tehtyä terveystyö- ja hoitosuunnitelma (TERHO) yhteistyössä lääkärin kanssa.

Viriketoimintaa ja asiakkaiden osallisuutta kehitetään yhdessä asukkaiden, omaisten, vapaaehtoisten sekä henkilökunnan kanssa vuoden 2020 aikana.

Yhteistyötä ja verkostoitumista vahvistetaan palvelukeskuksen ja kotihoidon välillä.

Omaevalvontasuunnitelmaa hyödynnetään kattavammin perehdytyksen välineenä työyksikössä, sekä oman toiminnan ja palvelun laadun seurannassa.

Henkilöstön työhyvinvointia kehitetään yhdessä tiiminä ja alueena

Palautejärjestelmää pyritään parantamaan ja kartoittamaan kattavammin asiakastyytyvyyttä kehittämällä asiakastyytyväisyys kyselyjä.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys
Puumala 12.2.2020

Allekirjoitus

Marjo Räsänen

Liisa-Leena Vidman

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten_ asumpalveluiden_ laatusuositus_ fi.pdf

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

- http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_ terveydenhuolto-organisaatioiden_ vaaratapahtumista_ oppimiseksi.pdf

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

- Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 4/2010: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaoselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ ja_ asiakastietojen_ kasittely_ yksityisessa_ sosiaalihuollossa.pdf
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ylimääräiset tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.