

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottajan Y-tunnus: 1061512-1	Kunnan nimi: Porvoo Kuntayhtymän nimi: Porvoo Sote-alueen nimi: Vanhus- ja vammaispalvelut
Toimintayksikön nimi Johanna-koti	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Johannisbergintie 6, 06100 PORVOO	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen, tuottaa palveluja pääsääntöisesti ikäihmisille	
Toimintayksikön katuosoite Johannisbergintie 6	
Postinumero 06100	Postitoimipaikka PORVOO
Toimintayksikön vastaava esimies Katarina Karlsson	Puhelin 040-5289570
Sähköposti katarina.karlsson2@porvoo.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (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	
<ul style="list-style-type: none">- Comforta/Lindströmin pesula: Liinavaatteiden, potilasvaatteiden ja työvaatteiden vuokraus ja pesu- Pihlajalinna lääkäripalvelu- HUS-logistiikka/varastopalvelu- HUS-lab / laboratorion palvelut- HUS Rtg / röntgenpalvelut- Kuninkaantien työterveyshuolto- Porvoon tilapalvelut: Siivous- ja ateriapalvelut sekä kiinteistön hoitoon liittyvät huoltopalvelut- Vanha Apteekki, Gammelbackan sivupiste: Koneellinen lääkkeenjaku- Hautaus toimisto Calla: vainajien siirtokuljetukset- Lojer Oy: apuvälineiden kuntotarkastus ja huoltosopimus- Itä-Uudenmaan jätehuolto: jätteiden kuljetus- ISS-kiinteistöhuoltopalvelut- Everon-hoitajakutsujärjestelmä	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Tavoitteena on tarjota hyvää, turvallista, ammattitaitoista ja asukkaan toimintakykyä ylläpitävää palvelua.

Ympäri vuorokautisen hoivan toiminta-ajatuksena on mahdollistaa hyvää ja turvallista hoivaa ympäri vuorokauden myöntämisperusteet täyttävälle asukkaalle. Toiminta toteutetaan tiiviisti yhteistyössä asukkaan, omaisten ja muiden toimijoiden kanssa. Asukkaan omaa toimintakykyä tuetaan kuntouttavalla työotteella mahdollisimman pitkään.

Palvelu on asiakaslähtöistä ja moniammatillista yhteistyötä tukevaa, sekä vaalii asiakkaan elämänlaatua. Palvelut tarjotaan kaksikielisinä ja yksilöllisten tarpeiden mukaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön toimintaa ohjaavia arvoja ovat asukkaiden itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, tasa-arvoinen kohtelu ja oikeudenmukaisuus. Toimintaperiaatteisiimme kuuluvat oleellisena osana myös asiakaslähtöisyys sekä yksilöllisyys, saaden näin jokaiselle asiakkaalle tarjottua sisällöllisesti mielekkään arjen. Myös turvallisuuden tunteen luominen sekä lämmin ja tasa-arvoinen vuorovaikutus kuuluvat toimintaperiaatteisiimme. Palvelut tuotetaan mahdollisuuksien mukaan yhdessä asukkaan ja hänen omaisensa kanssa.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

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

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskinhallinnan työnjako

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

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

Riskien tunnistaminen

Riskien arviointi tehdään säännöllisesti ja toimenpiteet suunnitellaan riskien minimoimiseksi. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riski- ja vaaratekijät sekä havaitsemansa epäkohdat. Viikoittaisissa kokouksissa käsitellään aina työturvallisuus- ja työhyvinvointiasiat sekä kirjatut ilmoitukset.

Porvoon kaupungissa on käytössä Wpro-riskien ilmoitusjärjestelmä, johon ilmoitetaan sekä työtaturmat, että läheltä piti-tilanteet. Riskienkartoituksen avulla selvitetään työpaikan riskit, toimenpiteet ja aikataulut vaarojen ja riskien poistamiseksi sekä nimetään vastuuhenkilöt. Henkilöstön osaamista varmistetaan tarvittavilla koulutuksilla ja kiinnittämällä huomiota hyvään perehdytykseen.

Työtaturmat kirjataan mahdollisimman nopeasti Wpro-lomakkeelle, mistä ilmoitus menee automaattisesti vakuutusyhtiölle kymmenen päivän sisällä sekä esimiehelle.

Kaupungilla on käytössä sähköinen HaiPro-ohjelma, johon tehdään ilmoitus asukkaiden läheltä piti-tilanteista ja vaaratilanteista sekä lääkepoikkeamista. Ilmoitukset käsitellään joka viikkoisessa, esimiehen vetämässä henkilökuntakokouksessa. Näissä sovitaan korjaavista käytänteistä.

Apuvälineet huolletaan säännöllisesti Lojer -yhtiön toimesta.

Palotarkastukset tehdään pelastuslaitoksen toimesta sovituksi. Palohälytysjärjestelmä testataan joka kuun toinen maanantai huoltomiehen toimesta. Yksikön pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys löytyy liitteenä. Yksikössä toteutetaan turvallisuuskävely koko henkilökunnalle kerran vuodessa.

Porvoon vesilaitokselle on lähetetty yksiköiden yhteystiedot vedenjakelun häiriötilanteessa.

Jokainen työntekijä käy tietoturvallisuuskoulutuksen netin kautta joka toinen vuosi.

Talossa on käytössä Everon-turvajärjestelmä, joka toimii 24h/vrk.

Työterveyshuollon työpaikkakäynnit tehdään suunnitellusti.

Lääkehoidon luvat tulee olla kaikilla hoitotyöhön osallistuvilla (Love-koulutus). Lääkehoidon suunnitelma on päivitetty 11/2021.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Henkilökunta havainnoi työympäristöään päivittäin ja tiedottaa yksikön esimiestä havaitsemistaan laatupoikkeamista, epäkohdista ja mahdollisista riskeistä suullisesti tai kirjallisesti.

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden ja tarvittaessa asukkaan sekä omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Työpaikkaselvityksessä tulee esille epäkohdat ja riskit.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsitteleminen ja dokumentointi

Kaupungilla on ohjeistus, miten toimia uhka- ja vaaratilanteissa, työtaturmien sattuessa sekä läheltä-piti tilanteissa. Tapaturmista tehdään ilmoitus yhdessä esimiehen kanssa. Ilmoitukset lähetetään työsuojelupäällikölle, työsuojeluvaltuutetulle ja palvelupäällikölle. Haittatapahtumat käsitellään mahdollisimman nopeasti työpaikkakokouksissa ja esimieskokouksissa. Asiakkaisiin liittyvät tilanteet kirjataan sekä potilastietojärjestelmä LifeCareen että HaiPro-järjestelmään.

Korjaavat toimenpiteet

Ehdotetaan korjaavia toimenpiteitä, syiden selvittämistä ketään syylistämättä ja menettelytapojen muuttamista turvallisemmaksi.

Muutoksista tiedottaminen

Kaupungin Intrassa on saatavilla koko kaupunkia koskevia tiedotteita. Asiat kirjataan myös yksikön kokousmuistioihin sekä tarvittaessa asioista tiedotetaan vielä sähköpostilla. Ryhmäkotien kanslioissa on myös infotaulut tiedotteille ja tarvittaessa asioista tiedotetaan esim. omaisille puhelimitse. Riskeistä ja korjaavista toimenpiteistä tulee tiedottaa aina myös organisaatiossa ylöspäin, jotta mm. ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä voidaan etukäteen miettiä.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Oma- valvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt Oma- valvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Oma- valvonnan eri osa- alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.
Ketkä ovat osallistuneet oma- valvonnan suunnitteluun? Alkuperäiseen suunnitelman tekemiseen osallistunut palveluasumisen ohjaaja Anu-Riikka Eerola, vs palveluasumisen ohjaaja Virpi Varjolaakso sekä henkilökunta. Oma- valvonta suunnitelma on päivitetty viimeksi 21.12.2021 - palveluasumisen ohjaaja Katarina Karlsson.
Oma- valvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Palveluasumisen ohjaaja Katarina Karlsson 040-5289570
Oma- valvontasuunnitelman päivittäminen Seuraavan vuoden toimintasuunnitelma laaditaan syksyisin ja sen yhteydessä päivitetään oma- valvontasuunnitelma. Oma- valvontasuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan ja silloin kun tulee toiminnan laatuun ja asukas-/työ- turvallisuuteen liittyviä muutoksia tai ohjeistuksia.
Missä yksikön oma- valvontasuunnitelma on nähtävillä? Oma- valvontasuunnitelma pidetään kaikkien nähtävillä kerrosten ilmoitustaululla sekä alakerran että yläkerran kansliassa, perehdytyskansiossa. Suunnitelma on myös nähtävillä Porvoon kaupungin internet sivuilla.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Asukkaan palvelutarpeen arviointi eri mittareita hyödyntäen Asukkaiden sijoittuminen ympärivuorokautisen hoivan yksiköihin tapahtuu moniammatillisen SAP-työryhmän kautta (Selvitä-Arviointi-Palveluohjaa). Lähtökohtana on, että kaikki mahdollinen kotona asumista tukeva palvelu on kokeiltu ja arvioitu. Palveluiden arviointi tehdään moniammatillisena yhteistyönä yhdessä asukkaan/omaisten kanssa. Asiakkaan ympärivuorokautisen hoivan tarve määritellään aina kokonaisarvioinnin perusteella ja käytössä olevat mittarit ovat suuntaa antavia. Porvoossa käytetään hoivan mittareina RAI-järjestelmän mittareita, muistikykymittari MMSE ja RaVa -toimintakykymittari. RAI (Resident Assessment Instrument) on vanhushuollon työntekijöiden käyttöön suunniteltu laaja hoidon tarpeen ja laadun arviointimenetelmä. Järjestelmän eri mittarit mittaavat asiakkaan arjen suoriutumista, psyykkistä ja kognitiivista vointia, sosiaalista toimintakykyä ja hyvinvointia, terveydentilaa, ravitsemusta ja kipua. RAI-järjestelmä käytetään asukkaiden hoidon tarpeen arvioinnin lisäksi myös hoidon ja hoivan suunnittelussa ja seurannassa. Järjestelmän avulla vertaillaan Porvoon tietoja valtakunnallisesti ja kansainvälisesti. RAI-arviointeja tehdään 4 viikon sisällä uusille asukkaille ja aina kun asukkaan terveydentilassa tapahtuu pysyviä muutoksia tai muuten kaksi kertaa vuodessa.
Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin? Yhteinen tervetuli- jaistilaisuus järjestetään aina uuden asukkaan ja hänen omaistensa kanssa mahdollisimman pian asukkaan muutosta. Tapaamisessa keskustellaan asukkaan elämänsä historiasta, arjen tottumuksista, tavoista ja mieltymyksistä sekä asukkaan ja omaisten toiveista.
Hoito- ja palvelusuunnitelman laadinta, ylläpitäminen ja toimiminen suunnitelman mukaisesti Mahdollisuuksien mukaan sekä asukas että hänen omaisensa osallistuvat hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen. Suunnitelman laatimisessa, asukkaan toivomuksia ja tapoja huomioitaessa, hyödynnetään tervetuli- jaistapaamisessa kirjattu muistio. Päätöksiä tehtäessä kuunnellaan ensisijaisesti asukasta (itsemääräämisoikeus). Omahoitaja arvioi säännöllisesti hoito- ja palvelusuunnitelmaa ja asukkaiden hoitamisesta koskevia asioita käsitellään säännöllisesti yhteisissä sairaanhoitajan vetämissä tiimikokouksissa. Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelma ohjaa hoitajien jokapäiväistä hoitotyötä.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Rajoitteiden ja pakotteiden käyttöä pyritään vähentämään henkilöstön osaamista kehittämällä, ennakoimalla ja toimintatapoja yksilöllisesti arvioimalla sekä luomalla turvallinen ympäristö. Ennen rajoitteiden käyttöönottoa tarkistetaan mahdollisten lääkemutosten tuoma apu ja lääkitystä arvioidaan säännöllisesti asukkaan toimintakyky huomioiden.

Perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä käytetään vain lääkärin määräyksestä asukkaan turvallisuuden takaamiseksi. Rajoitteita ei käytetä kuin perusteellisen harkinnan jälkeen. Rajoittaminen perustuu aina asukkaan, omaisen ja lääkärin kanssa yhdessä tehtävään päätökseen. Rajoitteiden käytöstä tehdyt päätökset kirjataan asukkaan asiakirjoihin. Jos on päädytty rajoitteen käyttöön, kirjataan asukkaan tietoihin aina, kun kyseistä rajoitetta joudutaan käyttämään. Pakotteiden ja rajoitusten vaikutuksia seurataan havainnoimalla ja keskustelemalla asukkaan ja omaisen kanssa. Havainnot ja seuraukset kirjataan ja niiden vaikutuksista keskustellaan yksikön sisäisissä palavereissa. Rajoitteen käytöstä tehty päätös ei ole voimassa toistaiseksi vaan sen tarvetta arvioidaan säännöllisesti lääkärin kanssa ja puretaan heti kun se on mahdollista.

Miten yksikössä vahvistetaan asukkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Asukkaiden itsemääräämisoikeus on toiminnan lähtökohta. Asukkaat asuvat omassa kodissaan, jota tulee kunnioittaa. Asukkaan oma huone turvaa intymiteettisuojan hoitotilanteissa. Henkilökunta pyrkii turvaamaan sen, etteivät muut asukkaat ja ulkopuoliset henkilöt mene asuntoon. Henkilökunta koputtaa aina mennessään asukkaan huoneeseen.

Asukkaiden omat ajatukset ja toiveet kaikissa elämän asioissa huomioidaan ruokailutottumuksista unirytmiiin sekä tottumuksiin ns. sosiaalisessa- ja harrastetoiminnassa. Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeen ja niitä noudatetaan asukkaiden yksilöllisyys huomioiden. Jokaisella asukkaalla on oma huone, joka on kalustettu hänen omilla kalusteillaan. Asukkaat myös käyttävät omia vaatteita.

Asukkaiden toiveita ja mieltymyksiä kysytään ja kuunnellaan esim. halukkuutta ulkoiluun ja erilaisiin aktiviteetteihin. Asukkailla on myös vapaus liikkua yksikössä ja ulkona, mikäli vointi ja turvallisuus sen sallivat.

Asukkaan kohtelu

Asukkaita kohdellaan asiallisesti. Epäasiallinen käyttäytyminen selvitetään ja tarvittaessa pidetään yhteinen kokous/hoitokokous. Mahdolliset vaaratilanteet selvitetään asukkaan tai omaisten kanssa keskustellen. Toimintamalleista keskustellaan uuden työntekijän tullessa työsuhteeseen. Työyhteisössä kunnioitetaan asukkaan itsemääräämisoikeutta ja koko työryhmä yhdessä tukee asukkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti elämänsä ratkaisuihin.

Palvelutalon esimies näyttää esimerkkiä vahvistaen henkilöstönsä asukaslähtöiseen toimintaan, seuraa ja kehittää asukkaiden omiin haluihin ja tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa. Työntekijä, jonka todetaan kohtelevan asukasta hänen itsemääräämisoikeuttaan vahingoittaen tai muuten toimii epäasiallisesti, otetaan menettelyohjeen mukaiseen keskusteluun. Henkilöstön epäasiallista käyttäytymisestä tulee ilmoittaa esimiehelle, joka ottaa asian puheeksi hoitajan kanssa ja tarvittaessa ryhtyy työnjohdollisiin toimenpiteisiin (kaupungin ohjeet; suullinen huomautus, kirjallinen huomautus ja mahdollisesti työsuhteen purku). Tarvittaessa asiasta keskustellaan asukkaan ja omaisen kanssa ja otetaan yhteys palvelupäällikköön.

Jokaisella työntekijällä on ilmoittamisvelvollisuus esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista käyttäytymistä asukasta tai työkaveria kohtaan. Asukkaan epäasiallinen kohtelu on aina poikkeama ja se käsitellään kaupungin ohjeiden mukaisesti. Työyksikössä on käytössä kaupungin käyttämät Wpro ja Spro ohjelmat poikkeamien raportoinniksi. Kaupungin ohjeet huomautuksen antamisesta löytyy Intranetistä.

Asukkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Tervetuliaistilaisuuksissa mahdollistetaan vaikuttaminen hoidon laatuun yksikössä.

Vuoden 2021 aikana on kehitetty osallistamista ja suunniteltu omais- ja asukastapaamiset, joihin osallistuu yksikön esimies ja henkilökunta. Tapaamiset alkavat 2022 alussa, koronatilanteen salliessa.

Palautteen kerääminen

Porvoon kaupunki toteuttaa asiakastytyväisyyskyselyn joka toinen vuosi, johon myös asukkaiden omaiset saavat osallistua.

Suullista palautetta tulee niin asukkailta kuin omaisilta jokapäiväisissä arjen tilanteissa/kohtaamisissa. Myös sähköpostitse on mahdollisuus palautetta antaa esim. suoraan yksikön esimiehelle. Palaute käydään läpi henkilöstön kanssa mahdollisimman pian.

Palaute on myös mahdollista antaa suullisesti tai kirjallisesti Kompassiin.

Palautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Palautetta ja ehdotuksia otetaan jatkuvasti vastaan ja ne pyritään huomioimaan toiminnan kehittämisessä. Avointa keskustelua asukkaan, omaisten ja henkilökunnan kesken pidetään yllä omahoitajuuden vahvistamisella, omaisten infotilaisuuksien, keskustelutilaisuuksien, juhlien ja muiden tilaisuuksien järjestämisellä. Asukastytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään henkilökunnan kesken yhteisissä kokouksissa. Kaikki suoraan yksikköön annetut palautteet käsitellään myös yksikkökokouksissa, jossa toimintaa arvioidaan ja tarvittaessa kehitetään. Tarvittavien toimenpiteiden prosessiin liittyy seuranta ja arviointi.

Asukkaan oikeusturva

Asukkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asukasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Oikeusturvakeinona on valittaminen, eli muistutuksen ja kantelun tekeminen.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Porvoon kaupunki Kirjaamo, sosiaali- ja terveystoimi, Mannerheiminkatu 20 K, 06100 Porvoo, SOTEkirjaamo@porvoo.fi Avoinna arkisin 8.00-16.00.

Kompassi, Rihkamatori B, 06100 Porvoo, puh. 020692250

b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliamies neuvoo ja tarvittaessa avustaa asukasta tai hänen omaisiaan sosiaalihuollon asiakaslain mukaisissa asioissa silloin, kun asukas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun. Sosiaaliamies ei kuitenkaan tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia.

Sosiaali- ja potilasiamies Salla Ritala

ma – to klo 9.00 -12.00

044 729 7987

sosiaaliamies@pshyky.fi

Toiminta perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu mm.

- lain neuvonta
- avustaa muistutuksen teossa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista

Huomioithan, että arkaluontoisten tiedustelujen lähettämistä sähköpostitse ei suositella, koska suojaamattoman sähköpostin tietoturva on heikko.

Sosiaalialan osaamiskeskus Verso, Mannerheiminkatu 23, 06100 Porvoo.

Tapaamiset ensisijaisesti ajanvarauksella. Tapaamiset järjestyvät tarvittaessa myös oman kunnan tiloissa.

Potilasiamiehen tehtävät ovat määritelty ” Laki potilaan asemasta ja oikeuksista”

Tämän lain 11 § pykälän mukaan potilasiamiehen tehtävä on

1. Neuvoa potilaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa

2. Avustaa potilasta muistutuksen tai kantelun tekemisessä
3. Tiedottaa potilaan oikeuksista sekä
4. toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Kuluttajaneuvonta: 029 553 6901

Kuluttajaneuvonta palvelee puhelimitse arkisin klo 9.00 – 15.00

Muistutus

Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Muistutusmenettelyn tarkoituksena on, että asiakkaan asia käsitellään mahdollisimman lähellä palveluprosessia ja sellaisen henkilön toimesta, joka voi ratkaisullaan nopeasti ja suoraan vaikuttaa havaittujen epäkohtien korjaamiseen.

Muistutuksella ei haeta muutosta yksilöpäätökseen. Muistutus voi kuitenkin vaikuttaa siihen, miten toimintayksikössä vastaisuudessa toimitaan ja kohdellaan asiakasta.

Kantelu

Sosiaalihuollon asiakas tai potilas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista ja viranomaisen menettelystä vapaamuotoisen hallintokantelun aluehallintovirastoon, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai valtioneuvoston oikeuskanslerille.

Kantelun tekeminen on mahdollista myös kunnan ja valtion viranomaisille. Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviraan (vakavat hoitovirheet, valtakunnalliset tai periaatteellisesti tärkeät asiat).

Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa. Kantelumenettely ei ole virallisesti muutoksenhakuprosessia, joten hallintokantelulla ei voi saada muutosta yksittäisen palvelupäätöksen sisältöön. Kanteluratkaisuun ei voi hakea muutosta valittamalla.

Hallintokanteluja tehdään sosiaalihuollon osalta muun muassa

- palvelujärjestelmän ja toimintayksikön toimivuudesta
- henkilöstön riittävydestä
- menettelytavoista ja työkäytännöistä
- asiakkaan huonosta kohtelusta
- hoidon ja palvelujen riittämättömyydestä tai saatavuudesta

Kanteluratkaisussa voidaan ottaa kantaa myös tarkoituksenmukaisuuskysymyksiin tai toiminnan laatuun, asiakkaan kohteluun tai muihin kantelun yhteydessä esille tulleisiin kysymyksiin.

Kantelulla saa koetun epäkohdan valvovan viranomaisen tietoon. Kantelun perusteella valvova viranomainen voi esimerkiksi antaa viranomaiselle huomautuksen.

d) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Viranomaisen on vastattava muistutukseen kohtuullisessa ajassa (noin kuukausi). Muistutuksen tekeminen ei vaikuta asiakkaan oikeuteen hakea muutosta sosiaalihuoltoon koskeviin päätöksiin tai oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvovalle viranomaiselle.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Asukkaan kirjallisella suostumuksella välitetään tietoja asukkaan hoitoon ja palveluun liittyvistä asioista muille palvelunantajille ja vastaanotetaan hoitotietoja palvelun turvaamiseksi.

Hoitohenkilöstö toteuttaa työskentelyssään asukkaan toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää (kuntouttavaa) työtä. Toimintamme lähtökohdana ja yhtenä kirjattuna arvona on mielekkään arjen tarjoaminen kaikille asukkaille. Henkilökunnan aktiivisuus on tässä tärkeässä asemassa. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, ulkoilu, harrasteet) kannustetaan ja siihen pyritään kannustamaan omaisia, vapaaehtoisia ja järjestöjä yhä enemmän mukaan auttamaan. Ulkoilua järjestetään halukkaille mahdollisimman usein, sekä omana toimintana että olemalla aktiivisesti mukana kävelykamu-projektissa.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan omahoitajan toimesta yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Suunnitelman tulee toimia päivittäisen hoitotyön tukena. Suunnitelman sisältöä ja toteutumista arvioidaan säännöllisesti aina tilanteen oleellisesta muuttuessa, kuitenkin vähintään puolivuositain.

Hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa huomioidaan yksilöllisesti asiakkaan voimavarat, lähtökohdat ja tavoitteet, toimintakykyä ylläpitävä työote huomioiden.

Hyvä perushoito, lääkehoidon turvallisuus, monipuolinen ja riittävä ravinnon saanti, sosiaalisuus mm. erilaisiin toimintahetkiin osallistumalla sekä ulkoilu toimivat hyvinvointia edistävänä hoidon perustana. Myös asukkaiden yksilölliset tottumukset, tavat, kulttuuri ja mieltymykset tulee ottaa huomioon arjen kokonaisvaltaisessa hoitotyössä.

Asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjatut tavoitteet, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun ja toimintakykyä ylläpitävään toimintaan.

Asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan toimintakykyä ylläpitäviä keinoja. Kaikki asukkaat ohjataan omista huoneistaan yhteisiin tiloihin heidän oman vointinsa mukaan ja asukkaan omaa, jäljellä olevaa toimintakykyä ylläpidetään mahdollisimman pitkään (kävely, seisomaan nousu avustettuna, omatoiminen syöminen, puukeutuminen ym.) Hoito- ja palvelusuunnitelmat arvioidaan tarpeen mukaan, samoin RAI-arvioinnit tehdään aina voinnin muuttuessa. Toimintakykyä seurataan päivittäisessä hoitotyössä ja kirjataan asukaslähtöisesti LifeCareen kaksi kertaa/vuorokausi/asukas. Öisin kirjataan, jos vointi on muuttunut, eikä asukas saa nukutuksi. Tarvittavia muutoksia hoito- ja palvelusuunnitelmaan mietitään hoitotiimissä yhdessä.

Tehdään yhteistyötä tarvittaessa terapiapalveluiden kanssa.

Ravitsemus

Ruokalistat on suunniteltu huomioiden ikäihmisten ravitsemuksen tarpeet ja suositukset.

Asukkaiden yksilölliset erityisruokavaliot ja tarpeet huomioidaan ja henkilökunta auttaa ruokailussa tarvittaessa, jotta riittävä ravinnon saanti voidaan taata, esimerkiksi syöttämällä ja huolehtimalla riittävästä nesteytyksestä.

Säännölliset punnitukset (BMI) sekä vajaaravitsemusriskin arviointi (MNA) ovat osa toimintaamme. Kaupungin ravitsemusterapeutti antaa myös ohjeita ja ryhmäkotien omat ravitsemusvastaavat ohjaavat niiden viemisessä käytäntöön. MNA (ravitsemustesti) tehdään RAI-arvioinnin yhteydessä.

Ateriapalveluista vastaa Porvoon kaupungin Tilapalvelut/Ruokahuolto.

Hygieniaikäytännöt

Aseptinen työskentelytapa on osa toimintaohjeitamme ja pyrimmekin näin jo ennalta ehkäisemään mm. mikrobien leviämisen. Poistamme eritetahrat välittömästi mikrobien leviämisen estämiseksi. Noudatamme hyvää käsihygieniaa ja käsidesin kulutusta seurataan. Jokaisessa asuinhuoneessa on oma WC ja suihku, joten hygieniasta huolehtiminen on mahdollista intimitteettisuojaa kunnioittaen. Ohjataan/autetaan asiakkaita henkilökohtaisessa hygieniassa tarvittaessa.

Tarvittaessa toteutamme asukkaiden ja talon sisäisten yksiköiden eristämistä, jotta esim. infektio- ja tapaukset saadaan nopeasti rajattua. Konsultoimme herkästi Porvoon kaupungin tartuntatautilääkäreitä ja hygieniahoitajaa infektio- ja epidemiatapauksissa ja voimme myös konsultoida HUS Porvoon sairaalan tai HUS Mobiiliin hygieniahoitajaa.

Asukkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta vastaa omahoitaja huolehtimalla mm. hygieniatarvikkeista ja niiden saatavuudesta. Myös hoitosuunnitelmaan kirjataan yksilökohtaisesti asukkaan hygieniakäytäntöjä. Yksikössä toimii hygieniavastaava ja hänen tehtävänä on pitää ajan tasalla hygieniaoheistuksia sekä tiedottaa uusista käytännöistä muulle henkilökunnalle.

Työntekijöillä on voimassa olevat hygieniapassit.

Jakelukeittiöissä on päivitetty omavalvontasuunnitelma, jonka mukaisesti tehdään esim. ruokien lämpötilojen mitaukset.

Tartuntatautilanteissa noudatamme paikallisia viranomaisohjeita. Henkilökunta käyttää suojavaatteita ja erilliset suojausohjeet noudatetaan tartuntatapauksissa.

03/2020 alkaen noudatettu johdon sekä viranomaisten antamia Covid-19 ohjeita, jotka päivittyvät tarvittaessa.

Terveyden- ja sairaanhoito

a) Miten yksikössä varmistetaan asukkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattamista?

Asiakkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin.

Yksikön kaikki asukkaat ovat Porvoon vanhuspalvelun lääkäripalvelun piirissä, jonka tuottaa Pihlajalinna. Vastuulääkärin puhelin kierto on kerran viikossa ja muun ajan vastuulääkäri vastaa soittopyyntöihin pääasiassa arkisin virka-aikaan. Vastuulääkäri tapaa kaikki asiakkaat 3kk välein tulemalla yksikköön ennalta sovittuna ajankohdaksi. Pihlajalinnan takapäivystäjä on tavoitettavissa 24h/vrk vuoden jokaisena päivänä.

Kiireetöntä sairaanhoitoa sekä kiireellistä sairaanhoitoa vaativista asioista päättää ensisijaisesti yksikön vastuulääkäri ja toissijaisesti takapäivystäjä. Akuuteissa ja kiireellisissä tilanteissa soitetaan 112.

Kuolemantapausta koskeva ohjeistus on tehty yhdessä Porvoon kaupungin ja Pihlajalinnan kanssa. Hoitohenkilökunta tuntee ohjeistuksen ja toimii tämän mukaan. Ohjeistus löytyy henkilökunnan perehdytyskansista.

Suuhygienistit käyvät tarkastamassa asukkaiden suun terveyden kerran vuodessa ja antavat jatkohoito-ohjeet. Omaiset tai tarvittaessa henkilökunta saattaa asukkaat mm. hammaslääkəriin ja suuhygienistille.

Alueellinen kotisairaala auttaa tarvittaessa 24h/vrk sairaanhoidon suunnittelussa ja toteutuksessa, jotta asukkaan hoito voidaan tuoda kotiin ja välttämään turhilta sairaalasiirroilta. Kotisairaala auttaa tarvittaessa myös saattohoidossa.

Saattohoidossa voidaan tarvittaessa ottaa mukaan myös vapaaehtoinen, olemaan läsnä ja luomaan turvallisuuden tunnetta asukkaalle.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asukkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Säännöllinen voiminnan arviointi joka vuorossa ja tarvittaessa konsultoidaan yksikön omaa lääkäriä tai takapäivystäjää (Pihlajalinna). Asukkaan terveyttä ja vointia arvioidaan säännöllisesti kerran viikossa vastuulääkärin puhelinkierrolla (tarvittaessa useammin) ja 3 kk välein lähikierrolla.

Turvallinen lääkehoito kuuluu oleellisena osana terveyden edistämiseen.

Tarvittaessa seurataan ja arvioidaan asukkaan yleistilaa käyttämällä mm. ravitsemustilan arviointi kaavake MNA, sekä erilaisia pikamittareita (INR, CRP, HB, EkG)

Kotikuntoutustiimiä konsultoidaan tarvittaessa kuntoutuksessa ja apuvälineiden hankinnassa. Myös yhteistyö on aloitettu terapiapalveluiden kanssa.

Kaatumisriskin arviointi tehdään jokaiselle asukkaalle ja mietitään ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä.

c) Kuka yksikössä vastaa asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Pihlajalinna lääkäripalvelut (vastuulääkäri) yhdessä hoitohenkilökunnan kanssa.

<p>LÄÄKEHOITO</p> <p>Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelma perustuu STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaaseen ja siinä linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä.</p>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>Porvoon sosiaali- ja terveystoimen lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 11/2021. Lääkehoitosuunnitelma sisältää koko kaupunkia koskeva yleisen osan sekä yksikkökohtaisen osion. Lääkehoitosuunnitelma on henkilöstön luettavissa osastoilla. Henkilöstön tulee suorittaa 5 vuoden välein lääkehoidon koulutus ja siihen liittyvä tentti (LOVE-koulutus) hyväksytysti ja antaa yksikkökohtaiset lääkenäytöt sairaanhoitajalle.</p> <p>Sairaanhoitajat antavat näytöt iv-osaamisestaan. Johtava lääkäri hyväksyy allekirjoituksellaan lääkehoitoluvat. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain.</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa läkehoidosta?</p> <p>Pihlajalinna lääkäripalvelut (vastuulääkäri) yhdessä yksikön hoitohenkilökunnan kanssa.</p>
<p>YHTEISTYÖ MUIDEN PALVELUNTARJOAJIEN KANSSA</p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asukkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Käytössä on yhteinen Navitas ja Acute potilastietojärjestelmä, Lifecare sekä Kanta-arkisto. Asiakkaan kirjallinen suostumus tarvitaan tietojen luovuttamisessa eri yksiköiden välillä. Tieto kulkee myös puhelimitse, esim. siirrossa yksiköstä toiseen, soitetään raportti nykytilanteesta ja suunnitelmista potilasturvallisuuden ja hoidon jatkuvuuden takia. Ajanvaraus kulkee myös kirjeitse.</p>
<p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?</p> <p>Omavalvontasuunnitelman ja ohjeiden noudattamisella sekä valvontakäynneillä. Valvira + AVI tekevät tarvittaessa tarkastuskäynnin tai tekee selvityspyynnön.</p>

ASUKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p> <p>Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä 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 iäkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.</p> <p>Asukasturvallisuuden käytössä olevat keinot: Erilliset ohjeet salassapitosäännösten noudattamisesta olemassa. HaiPro-ilmoitusten tekeminen ja niiden käsittely Poistumisturvallisuus – selvitys ja käytännön harjoittelu Pelastussuunnitelman läpikäyminen säännöllisesti LiceCaren kirjaamisohjeet x 2-3 / vrk Tietoturvakoulutus henkilökunnalle joka toinen vuosi Edunvalvoja tarvittaessa</p>

Asukkaiden huoneiden lämpötilan seuranta:
Huoneilma lämmityskauden ulkopuolella +20 C-+30 C ja lämmityskaudella +20 C-+26 C. Mittauksia tehdään säännöllisesti ja useita kertoja päivässä erillisen ohjeen mukaisesti, erityisesti kesäaikana ja niissä asunnoissa, jotka ovat auringonpaisteen puolella suurimman osan päivästä. Huoneen viilentämiseen ja asukkaiden voinnin tarkkailuun kiinnitetään huomiota, jos lämpötila huoneissa kohoaa liikaa. Keväällä käydään keskustelua mahdolliseen helteeseen varautumisesta ja opastetaan henkilökuntaa asiassa. Ollaan tarvittaessa yhteydessä kiinteistön omistajaan ja hankitaan tarvittaessa viilennyslaitteita huoneisiin. Yleisissä tiloissa on ilmalämpöpumput, joten lämpötilaa niissä voidaan säätää tarpeen mukaan.

HOITO- JA HOIVAHENKILÖSTÖN MÄÄRÄ, RAKENNE JA RIITTÄVYYS SEKÄ SIIJAISTEN KÄYTÖN PERIAATTEET

a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne

1 esihenkilö, 4 sairaanhoitajaa, 36 lähihoitajaa, 3 hoiva-avustajaa

b) Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Sijaisia otetaan poissaoloihin esihenkilön harkinnan mukaan, kuitenkin aina niin, että minimimiehitys kaikilla osastoilla täyttyy.

c) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Asumispalvelujen vakituinen varahenkilöstö paikkaa äkillisiä poissaoloja. Kuntarekrytoinnin kautta hankitaan sijaiset tiedossa oleviin/äkillisiin poissaoloihin.

HENKILÖSTÖN REKRYTOINNIN PERIAATTEET

a) Yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Yli kolme kuukautta oleviin sijaistarpeisiin haetaan täyttölupa sosiaali- ja terveystoimen johtajalta huomioiden ensin uudelleensijoitettavat. Alle kolmen kuukauden sijaisuudet täyttää esihenkilö. Äkillisiin poissaoloihin esihenkilö hankkii sijaiset. Vakituiset toimet laitetaan hakuun Kuntarekrytoinnin kautta.

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asukkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Aiempi työkokemus vastaavasta työstä katsotaan eduksi, mahdolliset suositukset huomioidaan ja tarkistetaan hoitajan tiedot aina JulkiTerhikistä.

KUVAUS HENKILÖSTÖN PEREHDYTTÄMISESTÄ JA TÄYDENNYSKOULUTUKSESTA

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asukastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita.

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asukastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?

Uusille työntekijöille nimetään perehdyttäjä etukäteen, perehdytyksestä vastuussa on yksikön esihenkilö.

Henkilökunnan tulee myös suorittaa kaupungin tietoturvakoulutus. Tietoturvakoulutusten toteutumista seuraa esihenkilö.

Uudet työntekijät perehdytetään myös potilastietojärjestelmien käyttöön (LifeCare ja Acute) ja heille anotaan henkilökohtaiset tunnukset em. järjestelmiin. Asukastiedot kirjataan LifeCare-potilastietojärjestelmään, joka on suojattu salasanalla. Tunnukset antaa yksikön esihenkilö. Asukkaiden perustiedot löytyvät myös asukkaiden asukaskansiosta, joita säilytetään kansliassa. Asukastietojen luovuttaminen vaatii asukkaan suostumuksen.

Terveystietoja luovutetaan kirjallisesti vain erillisen ohjeen mukaan ja ohje löytyy kaupungin intrasta. Jos asukas ei ole kykenevä terveydentilansa vuoksi antamaan suostumustaan, sen voi antaa asukkaan laillinen edustaja.

<p>Yksikön esihenkilön vastuulla on huolehtia asukastietojen käsittelystä työpaikalla ja työtilojen järjestelyistä niin, ettei tietoja joudu luvottomasti sivullisille.</p> <p>Asukkaan tietoihin liittyvien keskustelujen tulee tapahtua asukkaan yksityisyyttä kunnioittaen. Pihlajalinnan tietojärjestelmään päästäkseen henkilökunta saa käyttäjätunnukset Pihlajalinnalta.</p> <p>Yksikössä on käytössä perehdytyskansio, perehdytyksen check-lista ja nimetty perehdyttäjä. Opiskelijat allekirjoittavat salassapito- ja käyttäjäsitoumuslomakkeen. Jokaiselle opiskelijalle nimetään oma ohjaaja.</p> <p>Noudatetaan v.2018 tullutta GDPR-lakia. Kaikki työntekijät suorittavat tietoturvakoulutuksen, toteutumista seuraa esihenkilö. Lokitietojen seuranta suoritetaan 4xvuodessa. Sosiaali- ja terveystoimen johtoryhmä määrittää kulloinkin pistokokein tarkistettavat yksiköt. Järjestelmäasiantuntija toteuttaa lokitietojen tarkastuksen.</p>
<p>b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</p> <p>Järjestetään sisäisiä ja ulkoisia koulutuksia. Minimi suositus on 3 koulutuspäivää/henkilö/vuosi. Hoitaja on itse vastuussa osallistumaan koulutuksiin oma vastuualue huomioiden esim. RAI-vastaava, ravitsemusvastaava jne.</p> <p>Vanhuspalveluissa tehdään yhteinen koulutussuunnitelma joka vuosi.</p>
<p>TOIMITILAT</p> <p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Asukkailla on oma asunto, jonka saa sisustaa oman näköiseksi. Talon puolesta jokaisen asukkaan huoneessa on ainoastaan sähkökäyttöinen sänky, patja, yöpöytä sekä paloturvalliset verhot. Muut kalusteet asukas hankkii itse. Huoneisto on asukkaan koti eli vain asukkaan omassa käytössä joten esim. vierailuaikaa ei ole rajattu.</p> <p>Ryhmäkodit on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Asukashuoneissa ja saniteettitiloissa asukkaan avustaminen hoitajan avun turvin on mahdollista. Tilojen viihtyvyyteen ja kodikkuuteen panostetaan.</p>
<p>Yksikön siivous ja pyykkihuolto</p> <p>Asukashuoneet siivotaan kerran viikossa kaupungin tilapalveluiden toimesta. Muuten hoitohenkilökunta huolehtii asukashuoneiden päivittäisestä siisteydestä.</p> <p>Hoitajat ja hoiva-avustaja huolehtivat asukkaiden pyykkihuollosta päivittäin. Henkilökunnan tilojen ja talon yleisten tilojen siisteydestä vastaa yksi kokopäiväinen laitoshuoltaja.</p>
<p>Teknologiset ratkaisut</p> <p>Jokaisella asukkaalla on henkilökohtainen Everon hoitajakutsu, joka toimii ympäri vuorokauden. Hälytykset tulevat suoraan hoitajan puhelimeen.</p> <p>Tilanteissa, joissa hälytykset eivät tule läpi, tehdään vikailmoitus sekä Telialle että Everonille.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</p> <p>Omahoitaja huolehtii apuvälineiden tilaamisesta apuvälinelainaamosta. Samoin hänen tehtäviinsä kuuluu apuvälineistä huolehtiminen, puhtaus, huollot ja apuvälineiden palautus asukassuhteen päättyessä, mikäli omainen ei pysty asiaa hoitamaan. Omahoitaja opastaa ja ohjaa apuvälineen käytössä, tarvittaessa konsultoidaan kuntoutustiimiä/fysioterapeuttia/toimintaterapeuttia. Apuvälineiden tarvetta arvioidaan säännöllisesti omahoitajan toimesta. Konsultointiapua saa kuntoutustiimiltä sekä apuvälineiden käytössä että ergonomiassa.</p> <p>Apuvälineiden hankintatarve arvioidaan yhdessä yksikön esihenkilön ja henkilökunnan kanssa. Uuden laitteen osalta hankitaan käyttökoulutusta henkilökunnalle, mikäli se on tarpeen esim. jos laite ei ole ennestään tuttu.</p> <p>Voimassa olevat huoltosopimukset Everonin (hoitajakutsujärjestelmä), Lojer Oy:n (sängyt ja apuvälineet) sekä Porvoon kaupungin apuvälinelainaamon kanssa takaavat sen, että laitteet on asianmukaisesti huollettu ja toimintakunnossa.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p>

Lojer Oy huoltokutsut: 010 8305750, josta saa myös puhelinneuvontaa klo 8.00-16.00. service@lojer.com, Huollon asioissa voi asioida suoraan mika.uotila@lojer.com, 010 8306787.

Lojer Oy vastaa ja huoltaa sähköiset apuvälineet ja sängyt vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa.

Pikamittarit HB, CRP, EKG ja INR: Sairaanhoidajat huolehtivat mittareista, niiden huollosta sekä niihin liittyvien tarvikkeiden tilaamisesta.

Yksikön henkilökunta on yhdessä esihenkilön kanssa vastuussa siitä, että laitteet on asianmukaisesti huollettu ja hoidettu.

ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

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

Jokainen työntekijä suorittaa Porvoon kaupungin tietoturvakoulutuksen. Perehdytyksen yhteydessä käsitellään vaitiolovelvollisuuteen liittyvät asiat. Työntekijä sitoutuu myös noudattamaan vaitiolovelvollisuutta allekirjoittamalla työsopimuksen.

Asukasasiakirjat ovat salassa pidettäviä. Koska henkilöstöä sitoo vaitiolovelvollisuus, työntekijä ei saa käsitellä asukkaisiin liittyviä tietojaan työpaikan ja työajan ulkopuolella, eikä ulkopuolisten ihmisten kanssa. Kaikki asukkaisiin liittyvät tiedot ovat salassa pidettäviä, myös ne, joita ei ole kirjattu. Asukkaan tietoja käsittelevät ainoastaan asukkaan hoitoon osallistuvat.

Yksikön esihenkilön ja työntekijöiden vastuulla on käsitellä asukastietoja niin, etteivät tiedot joudu sivullisille. Asukkaiden tietoihin liittyvien keskustelujen tulee tapahtua asukkaan yksityisyyttä kunnioittaen ja niin, etteivät muut kuin asukkaan hoitoon osallistuvat kuule keskusteluja.

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

Kaupungin oma tietoturvakoulutus. Harjoittelijoilla omat ohjaajat, jotka perehdyttävät. Esimies antaa tunnukset.

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

Tällä hetkellä sekä rekisteriseloste että tietosuojaseloste nähtävillä LifeCaressa ja porvoo.fi – sivulla.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tietosuojavastaava, lakimies Johanna Päivärinta puh. 040 741 7383.

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Johanna-kodin kehittämissuunnitelmassa pääpaino on asukaslähtöisessä ja yksilöllisessä hoidossa.

Asumispalveluissa kehitetään asukkaan elämänlaatua ja yksilöllisyyttä tukevan toimintamallin luomista.

Omahoitajuuteen panostetaan koko ajan enemmän ja tätä kautta muun muassa hoito- ja palvelusuunnitelma ohjaa tulevaisuudessa arjen työtä. Hoito- ja palvelusuunnitelman tulisi toimia myös perehdytyksen apuvälineenä.

Hoitokokoukset yhdessä asukkaan omaisten kanssa on osa talon toimintatapaa ja käytäntöä, jolloin omaiset saadaan luonnolliseksi osaksi asukkaiden hoitoa, heti hoitosuhteen alusta asti. Omaisyhteistyöhön panostetaan myös yhteisellä tervetuliaistilaisuudella sekä asukkaiden ja omaisten yhteisten juhlien kautta (koronatilan salliessa).

Asukas- omaistapaamiset on suunniteltu ja ne aloitetaan vuoden 2022 alussa.

Henkilökunnan koulutukseen panostetaan ja pyritään saamaan koulutuksia koko henkilökunnalle.

Tavoitteemme on, että jokainen asukas saa kokemuksen mielekkäästä ja sisällöllisesti rikkaasta arjesta, yksilölliset tavat, tottumukset, toiveet ja mieltymykset huomioiden.

Kaatumisen ehkäisy projekti on käynnistetty.

Säännölliset LOVE-koulutukset jatkuvat ja näin pystymme varmistamaan hoitohenkilökunnan osaamisen lääkähoidossa.

Haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään jatkossakin säännöllisesti yhteisissä kokouksissa ja samalla yhdessä mietitään ja päätetään keinoista, joilla vastaavat tilanteet voitaisiin jatkossa ehkäistä.

OMAAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys
Porvoo 21.12.2021

Allekirjoitus

Katarina Karlsson

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 julkaisu (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 julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

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

STM:n julkaisu (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
asumispalveluiden laatusuositus fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten%20asumispalveluiden%20laatusuositus%20fi.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_ilmotus.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: [http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/
Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/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.