

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottajan Y-tunnus: 106512-1		Kunnan nimi: Porvoo
		Kuntayhtymän nimi: Porvoo
		Sote-alueen nimi: Vanhus- ja vammaispalvelut
Toimintayksikön nimi		
Palomäen palvelutalo		
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen		
Porvoo		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä		
Tehostettu palveluasuminen, tuottaa palveluja pääsääntöisesti ikäihmisille.		
Toimintayksikön katuosoite		
Adlercreutzinkatu 25-27		
Postinumero	Postitoimipaikka	
06100	Porvoo	
Toimintayksikön vastaava esimies	Puhelin	
Päivi Jalava	040 551 0641	
Sähköposti		
paivi.jalava@porvoo.fi		
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajako (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)		
Palvelut, johon lupa on myönnetty		
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	
ALIHANKINTANA OSTETUT PALVELUT JA NIIDEN TUOTTAJAT		
Comforta/Lindströmin pesula: liinavaatteiden, potilasvaatteiden ja työvaatteiden vuokraus ja pesu		
Pihlajalinna-lääkäripalvelu		
HUS-logistiikka/varastopalvelu		
HUS-lab/laboratoriopalvelut		
HUS-rtg/röntgenpalvelut		
Kuninkaantien työterveyshuolto		
Porvoon tilapalvelut: siivous- ja ateriapalvelut		
Porvoon Vanha Apteekki, koneellinen lääkkeenjako		
Hautaus toimisto Calla: vainajien siirtokuljetukset		
Lojer Oy: apuvälineiden ja sänkyjen kuntotarkastus ja huoltosopimus		
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 toimintaperiaatteena on mahdollistaa hyvä ja turvallinen hoiva ympäri vuorokauden myöntämisperusteet täytille asukkaille.

Palvelut tarjotaan kaksikielisinä ja yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Toiminta toteutetaan tiiviisti yhteistyössä asukkaan, omaisten ja muiden toimijoiden kanssa. Asukkaan omaa toimintakykyä tuetaan arkikuntoutuksella mahdollisimman pitkään.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön toimintaa ohjaavia arvoja ovat asukkaiden itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, tasa-arvoinen kohtelu, turvallisuus, oikeudenmukaisuus. Toimintaperiaatteisiimme kuuluvat oleellisena osana myös asukaslähtöisyys sekä yksilöllisyys, saaden näin jokaiselle asukkaalle 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 riskienhallintaan, 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. Riskienhallinnan 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. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, arviointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Työnantajan tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Työnantaja vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Työnantajalla on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta työturvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta 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 asiantuntijatuntemus saadaan hyödynnettyksi 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.

Palomäen Palvelutalon riskit on kartoitettu S-pro-riskienkartoitusohjelmalla työsuojeluparien toimesta ja se päivitetään tarpeen mukaan. Vuoden 2021 Zef-järjestelmä korvattiin HaiPro-järjestelmän työturvallisuusosiolla,

Wpro:lla. Riskienkartoituksen avulla selvitetään työpaikan riskit ja toimenpiteet ja aikataulut vaarojen ja riskien poistamiseksi sekä nimetään vastuuhenkilöt. Henkilöstön osaamista varmistetaan tarvittavilla koulutuksilla ja kiinnittämällä huomiota hyvään perehdytykseen.

Kaupungilla on käytössä sähköinen HaiPro-ohjelma, johon tehdään ilmoitus läheltä piti -tilanteista ja vaaratilanteista sekä lääkepoikkeamista. Ilmoitukset käsitellään talokokouksessa, jossa sovitaan korjaavista toimenpiteistä.

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

Sähköiset apuvälineet huolletaan säännöllisesti Lojer-yhtiön toimesta ja vikatilanteissa korjaus saadaan 2 päivän sisällä. Huhtikuussa 2018 on tehty koneturvallisuuskartoitus kaikista sähkökäyttöisistä laitteista.

Palotarkastukset tehdään pelastuslaitoksen toimesta sovitusti. Palohälytysjärjestelmä testataan joka kuun ensimmäinen tiistai huoltomiehen toimesta. Yksikön pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuussuunnitelma löytyy liitteenä. Päivitetty v.2019. Yksiköissä suoritetaan turvallisuuskävelyt vuosittain.

Porvoon Vesilaitokselle on lähetetty yksiköiden yhteystiedot vedenjakelun häiriötilanteissa. Työterveyshuollon työpaikkakäynnit tehdään suunnitellusti.

Jokainen uusi työntekijä käy tietoturvallisuuskoulutuksen netin kautta joka toinen vuosi.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 11/2021. Jokaiselle hoitajalla tulee olla voimassa olevat lääkeluvat (Love - koulutus), jotka uusitaan 5 vuoden välein. Lääkkeidenjaossa on käytössä kaksoistarkistus.

Talossa on käytössä Everon-turvajärjestelmä.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatu poikkeamat ja riskit?

Henkilökunta havainnoi työympäristöään päivittäin ja tiedottaa yksikön esimiehelle havaitsemistaan laatu poikkeamista, epäkohdista ja mahdollisista riskeistä suullisesti tai sähköisesti.

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä-piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen työnantajan käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaana ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asukasta ja 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, työtapaturmien sattuessa sekä läheltä-piti-tilanteissa. Tapaturmista tehdään viipymättä ilmoitus yhdessä esimiehen kanssa. Ilmoitukset lähetetään työsuojelupäällikölle, työsuojeluvaltuutetulle ja palvelupäällikölle. Haittatapahtumat käsitellään mahdollisimman nopeasti työpaikkakokouksissa ja esimieskokouksissa. Asukkaisiin liittyvät tilanteet kirjataan sekä Lifecare- potilastietojärjestelmään että HaiPro-järjestelmään.

Korjaavat toimenpiteet

Käsitellään sekä tiimikokouksissa että koko henkilökunnan yhteisissä kokouksissa. Havaitut epäkohdat pyritään korjaamaan välittömästi ja raportoidaan koko henkilökunnalle sovitusta toimenpiteistä.

Muutoksista tiedottaminen

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

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnasta eri osaluilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun?

Alkuperäisen suunnitelman tekoon osallistuivat esimies Päivi Jalava, Riitta Henriksson, Lea Valtonen, Jani Rahikainen, Saana Valli, Tiia Ahonen ja Kirsti Kovero sekä ympärivuorokautisen hoivan päällikkö Camilla Andersson.

Omavalvonnasta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: (vahvennus)

Palveluasumisen ohjaaja Päivi Jalava puh 040 551 0641 paivi.jalava@porvoo

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on päivitetty esimieskokouksessa 25.11.2021. Päivitetään vuosittain, kuten myös silloin kun tulee toiminnan laatuun ja asukas-/työturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai ohjeistuksia.

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen)

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelman päivitetty versio on nähtävillä osastojen ilmoitustauluilla molemmissa kerroksissa. Omavalvontasuunnitelma liitteineen säilytetään kanslioissa. Suunnitelma on nähtävillä myös internetissä Porvoon kaupungin internet-sivuilla.

ASUKKAAN 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 ja muistikyky mittari MMSE:ta

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-järjestelmää 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- ja tilaisuus järjestetään aina uuden asukkaan ja hänen omaistensa kanssa mahdollisimman pian asukkaan muutosta. Kokouksessa keskustellaan asukkaan elämänsä historiasta, arjen tottumuksista, tavoista ja mieltymyksistä sekä omaisten toiveista.

Hoito- ja palvelusuunnitelman laadinta, ylläpitäminen ja toimiminen suunnitelman mukaisesti

<p>Mahdollisuuksien mukaan sekä asukas että hänen omaisensa näin halutessaan osallistuvat hoito- ja palvelusuunnitelmien laatimiseen. Asukas ja hänen omaisensa täyttävät elämänkaarilomakkeen, jota hyödynnetään asukkaan toivomuksia ja tapoja huomioitaessa. Päätöksiä tehtäessä kuunnellaan ensisijaisesti asukasta (itsemääräämisoikeus). Omahoitaja arvioi säännöllisesti hoito- ja palvelusuunnitelmaa ja asukkaiden hoitamista koskevia asioita käsitellään säännöllisesti yhteisissä sairaanhoitajan vetämissä tiimikokouksissa. Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelma ohjaa hoitajien jokapäiväistä hoitotyötä.</p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>Asukkailla on oma hoitokansio, missä on printattuna hoito- ja palvelusuunnitelma. Muutoksista tiedotetaan raporteilla ja tiimikokouksissa. Sairaanhoitaja tarkistaa päivittäisistä Lifecare-kirjauksista säännöllisesti yhdessä tiiminsä kanssa sen, että hoito -ja palvelusuunnitelma toteutuu ja sen, että suunnitelmaa arvioidaan säännöllisesti.</p>
<p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</p> <p>Rajoitteiden ja pakotteiden käyttöä pyritään vähentämään henkilöstön osaamista kehittämällä, ennakoimalla ja toimintatapoja yksilöllisesti arvioimalla sekä luomalla turvallinen ympäristö. Ennen rajoitteiden käyttöönottoa tarkistetaan mahdollisten lääkemuuutosten tuoma apu ja lääkitystä arvioidaan säännöllisesti asukkaan toimintakyky huomioiden.</p> <p>Perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä käytetään vain lääkärin määräyksestä asukkaan turvallisuuden takaamiseksi. Rajoitteita ei käytetä kuin vakavan harkinnan jälkeen. Rajoittaminen perustuu aina asukkaan, omaisen ja lääkärin kanssa yhdessä tehtävään päätökseen. Rajoitteiden käytöstä tehdyt päätökset kirjataan asukkaan hoitosuunnitelmaan. 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 ja puretaan heti kun se on mahdollista.</p>
<p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja oman näköiseen elämään?</p> <p>Asukkaiden itsemääräämisoikeus on koko toiminnan lähtökohta. Asukkaat asuvat omissa kodeissaan, jota tulee kunnioittaa. Asukkaiden huoneet ovat lukittavia ja henkilökunta koputtaa aina sisään mennessään. Oma huone turvaa intimitteettisuojan hoitotilanteissa. Henkilökunta pyrkii turvaamaan sen, etteivät muuta asukkaat ja ulkopuoliset henkilöt mene asuntoon. Asukkailla on vapaus liikkua yksiköissä ja ulkona, mikäli vointi ja turvallisuus se sallivat. Tarvittaessa asukkaan ovi pidetään lukittuna asukkaan näin toivoessa yksityisyyden turvaamiseksi. Asukas kykenee itse aukaisemaan oven huoneen sisäpuolelta.</p>
<p>Asukkaan kohtelu</p> <p>Asukkaita kohdellaan asiallisesti. Epäasiallinen käyttäytyminen selvitetään ja tarvittaessa pidetään yhteinen kokous/hoitokokous. Toimintamalleista keskustellaan uuden työntekijän tullessa työsuhteeseen. Työyhteisössä kunnioitetaan asukkaan itsemääräämisoikeutta ja koko työryhmä yhdessä tukee asukkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti elämänsä ratkaisuihin.</p> <p>Palvelukodin esimies näyttää esimerkkiä vahvistaen henkilöstönsä asukaslähtöiseen toimintaan, seuraa ja kehittää asukkaiden omiin haluihin ja tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa.</p> <p>Työntekijä, jonka todetaan kohtelevan asukasta hänen itsemääräämisoikeuttaan vahingoittaen tai muuten toimii epäasiallisesti, otetaan menettelyohjeen mukaiseen keskusteluun.</p> <p>Henkilöstön epäasiallisesta käyttäytymisestä tulee ilmoittaa esimiehelle, joka ottaa asian puheeksi hoitajan kanssa ja tarvittaessa ryhtyy työnjohdollisiin toimenpiteisiin (kaupungin ohjeiden mukaisesti: suullinen huomautus, kirjallinen huomautus ja mahdollisesti työsuhteen purku). Tarvittaessa asiasta keskustellaan asukkaan ja omaisen kanssa ja otetaan yhteys palvelupäällikköön.</p> <p>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 käyttämä S-pro ja Wpro-ohjelmat poikkeaminen raportoinniksi. Kaupungin ohjeet huomautuksen antamisesta löytyy Intranetistä.</p>

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen;

Tervetuliijaistilaisuuksissa mahdollistetaan asukkaan ja omaisen vaikuttaminen hoidon laatuun yksikössä. Vuoden 2021 aikana on aloitettu omais- ja asukastapaamiset, johon osallistuu yksikön esimies ja henkilökunta.

Palautteen kerääminen

Porvoon kaupunki toteuttaa asukastyytyväisyyskyselyn joka toinen vuosi, johon myös asukkaan omaiset saavat osallistua. Vastaukset käsitellään yhteisissä kokouksissa koko henkilöstön kanssa ja mietitään korjaavat toimenpiteet. Omaiset antavat palautetta suullisesti tai tarvittaessa kirjallisesti joko henkilöstölle suoraan tai esimiehen ja /tai palvelupäällikön kautta. Palaute käydään läpi henkilöstön kanssa mahdollisimman pian.

Palaute on myös mahdollista antaa suullisesti ja kirjallisesti Kompassiin, puh.020 692 250.

Ostopalveluista saatu palaute ohjataan vanhus- ja vammaispalveluiden johtajalle, joka toimii kaupungin yhteyshenkilönä ostopalveluihin.

Palautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Palautetta ja ehdotuksia otetaan jatkuvasti vastaan ja ne pyritään huomioimaan toiminnan kehittämisessä. Avointa keskustelua pidetään yllä omahoitajuuden vahvistamisella, omaisten infotilaisuuksien, keskustelutilaisuuksien, juhlien ja muiden tilaisuuksien järjestämisellä.

Asukastyytyväisyyskyselyjen tulokset käsitellään henkilökunnan kesken yhteisissä kokouksissa. Kaikki suoraan yksikköön annetut palautteet käsitellään myös yksikkökokouksissa ja toimintaa kehitetään palautteen mukaan tarpeen niin vaatiessa. Tarvittavien toimenpiteiden prosessiin liittyy seuranta ja arviointi.

Asukkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Sosiaali- ja terveystoimen kirjaamo, Mannerheiminkatu 20 K, 06100 PORVOO, SOTEkirjaamo@porvoo.fi (tarkistin nimen netistä, lienee ok?) Avoimna arkisin 8.00-16.00
Kompassi, Rihkamatori B, 06100 PORVOO, puh. 020 692 250

b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista (vahv.)

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

Sosiaali- ja potilasasiamies Salla Ritala
ma – to klo 9.00 -12.00
044 729 7987
sosiaaliasiamies@phhyky.fi

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

Toiminta perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu mm.

- lain neuvonta
- avustaminen muistutuksen teossa
- tiedottaminen asiakkaan oikeuksista

Sosiaalialan osaamiskeskus Verso, Mannerheiminkatu 23, 06100 PORVOO

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

Potilasasiamiehen tehtävät

Potilasasiamiehen tehtävät ovat määritelty ” Laki potilaan asemasta ja oikeuksista”

Tämän lain 11 § pykälän mukaan potilasasiamiehen 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 (vahv)

Kuluttajaneuvonta: 029 553 6901

Kuluttajaneuvonta palvelee arksin 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.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Viranomaisen on vastattava muistutukseen kohtuullisessa ajassa. Muistutuksen tekeminen ei vaikuta asiakkaan oikeuteen hakea muutosta sosiaalihuoltoa koskeviin päätöksiin tai oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asukkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

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

Hoitohenkilöstö toteuttaa työskentelyssään asukkaan toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää (kuntouttavaa) työtä. Toimintamme lähtökohdaksi 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 asukkaalle 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 ylläpitävää työtä huomioiden.

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

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjatut tavoitteet, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan 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 Lifecare-järjestelmään kolme kertaa/vrk/asukas. Tarvittavia muutoksia mietitään hoitotiimissä yhdessä.

Yhteistyötä terapiapalveluiden kanssa tehdään tarvittaessa.

Ravitsemus

Ruokalistat on suunniteltu huomioiden ikäihmisten ravitsemuksen tarpeet ja suositukset. Asukkaiden säännölliset 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 ovat osa toimintaamme. Kaupunginravitsemustyöryhmä antaa myös ohjeita ja ryhmäkotien omat ravitsemusvastaavat ohjaavat niiden viemisessä käytäntöön. MNA (ravitsemustesti) tehdään RAI-arvioinnin yhteydessä.

Omaisia ja asukkaita informoidaan lisäravinteista ja tarvittaessa konsultoidaan ravitsemusterapeuttia.

Ateriapalvelusta vastaa Porvoon kaupungin Tilapalvelut.

Hygieniakäytännöt

Kaupungissa on Hygieniatoimikunta, joka kokoontuu säännöllisesti ja ohjeistaa henkilökuntaa hygieniasioissa. Hygieniakäytännöistä kaupungilla on omat ohjeet. Tarvittaessa konsultoimme HUS Porvoon sairaalan tai HUS-Mobiilin hygieniahoitajaa tai epidemiatilanteissa Porvoon kaupungin tartuntatautilääkärinä ja hygieniahoitajaa.

Asukkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta vastaa omahoitaja huolehtimalla muun muassa hygieniatarvikkeista ja niiden saatavuudesta. Myös hoitosuunnitelmaan kirjataan yksilökohtaisesti asukkaiden hygieniakäytäntöjä.

Työntekijöillä on voimassa olevat hygieniapassit, jakelukeittiöissä on päivitetty omavalvontasuunnitelma, jonka mukaisesti tehdään esim., ruokien lämpötilojen mittaukset. Yksikössä on sairaanhoitaja hygieniavastaavana, hänen tehtävänä on pitää ajan tasalla hygieniamappia ja ohjeistuksia ja tiedottaa uusista käytänteistä muulle henkilökunnalle.

Noudatamme aseptista työtappaa, hyvää käsihygieniaa ja poistamme eritetahrat mahdollisuuksien mukaan välittömästi mikrobien leviämisen estämiseksi. Jokaisessa asuinhuoneessa on oma WC ja suihku, joten hygieniasta huolehtiminen on mahdollista intimitteettisuojaa kunnioittaen.

Tartuntatautilanteissa noudatamme paikallisia viranomaisohjeita. Henkilökunta käyttää suojavaatteita ja erillisiä suojausohjeita noudatetaan tartuntatapauksissa.

Maaliskuusta 2020 alkaen on noudatettu viranomaisten antamia koronaohjeita, jotka päivittyvät tarvittaessa.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Asukkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin.

Yksikön kaikki asukkaat ovat Porvoon vanhuspalvelun lääkäripalvelun piirissä, jonka järjestää Pihlajalinnan lääkäripalvelu. Vastuulääkäri käy yksikössä 3 kuukauden välein ja pitää puhelinkierron joka tiistai. Kierron aikana käydään lävitse jokaisen asukkaan nykyinen terveydentila ja toimitaan lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti. Henkilökunta seuraa säännöllisesti asukkaiden terveydentilaa ja on tarvittaessa puhelimitse yhteydessä Pihlajalinnan lääkäripalvelun vastuulääkäriin.

Pihlajalinnan lääkäripalvelut ovat käytettävissä ympäri vuorokauden (puhelinkontakti). Palveluun kuuluu puhelinkierto yksiköissä joka viikko. Lääkäri ohjeistaa hoitajaa tarpeen mukaan. Alueellinen kotisairaala auttaa tarvittaessa saattohoitoasiakkaiden hoidossa sekä IV-lääkitysten antamisessa.

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

Kiireellisissä tapauksissa asukas lähetetään ambulanssilla sairaalaan/päivystykseen.

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

Alueellinen kotisairaala auttaa tarvittaessa saattohoito- asukkaiden hoidossa sekä IV-lääkityksen antamisessa.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Säännöllinen voinnin arviointi joka vuorossa ja tarvittaessa konsultoidaan yksikön omaa lääkäriä tai takapäivystäjää (Pihlajalinnassa). Asukkaiden terveyttä ja hyvinvointia arvioidaan säännöllisesti kerran viikossa vastuulääkärin puhelinkierroksella ja 3 kk välein lähikierrolla. Turvallinen lääkehoito kuuluu oleellisena osana terveyden edistämiseen.

Seurataan ja arvioidaan asiakkaan yleistilaa säännöllisesti käyttämällä mm. ravitsemustilan arviointikaavake MNA:ta sekä erilaisia pikamittareita (INR; CRP; HB; EKG).

Kuntoutustiimin osaamista konsultoidaan tarvittaessa kuntoutuksessa ja apuvälineiden hankinnassa. Yhteistyö aloitettu terapiapalveluiden kanssa.

Kaatumisen riskiarviointi tehdään jokaiselle asukkaalle ja mietitään ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Pihlajalinna- lääkäripalvelut (vastuulääkäri) yhdessä hoitohenkilökunnan kanssa.

LÄÄKEHOITO

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 lääkehoidon toteuttavan yksikön on täytettävä.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Porvoon sosiaali- ja terveystoimen lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 11/2021. Lääkehoitosuunnitelma sisältää koko kaupunkia koskevan yleisen osan sekä yksikkökohtaisen osan.

Lääkehoitosuunnitelma on henkilöstön luettavissa ryhmäkodeissa. Henkilöstön tulee suorittaa viiden (5) vuoden välein lääkehoidon koulutus ja siihen liittyvä tentti (LOVE-koulutus) hyväksytysti ja antaa osastokohtaiset lääkennytyt sairaanhoitajalle.

Sairaanhoitajat antavat näytöt iv-osaamisestaan. Johtava lääkäri hyväksyy allekirjoituksellaan lääkehoitoluvat. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Pihlajalinnan lääkäripalvelut (vastuulääkäri) yhdessä hoitohenkilökunnan kanssa.

YHTEISTYÖ MUIDEN PALVELUN TARJOAJIEN KANSSA

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Käytössä on yhteinen Navitas ja Acute potilastietojärjestelmä, Lifecare sekä Kanta-arkisto. Asiakkaan kirjallinen suostumus. Puhelimitse, kirjeitse ja tietoliikenneyhteyksien avulla.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Omavalvontasuunnitelmat ja valvontakäynnit.
Valvira ja AVI tekevät tarvittaessa tarkastuskäynnin tai selvityspyynnön.

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä muun muassa poistumisturvallisuus -suunnitelman ja ilmoitusvelvollisuudesta palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asukasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus,

maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Erilliset ohjeet salassapitosäännösten noudattamisesta

HaiPro-ilmoitukset ja niiden käsittely
 Poistumisturvallisuus – selvitys
 Pelastussuunnitelma
 Turvallisuuskävelyt ja pelastusharjoittelut nonstop
 Lifecare kirjaamisohjeet
 Turvallisuuskoulutus henkilökunnalle
 Tietoturvakoulutus henkilökunnalle joka toinen vuosi.
 Edunvalvonta

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 auringonpuolella 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 voimassa olevien ohjeiden mukaan. Ollaan tarvittaessa yhteydessä kiinteistön omistajaan ja hankitaan viilennyslaitteita huoneisiin. Yleisissä tiloissa on ilmalämpöpumput, joten lämpötilaa niissä voidaan säätää tarpeen mukaan.

Huoneistokohtaisia, siirrettäviä viilennyslaitteita on hankittu kesällä 2021 ja tarpeen mukaan niitä hankitaan lisää. Henkilöstön taukojen pitämiseen on voimassa olevat ohjeet.

HENKILÖSTÖ

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

a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne

Sairaanhoitajia 4, lähihoitajia 33 sekä 2 hoiva-avustajaa sekä 1 esimies.

b) Yksikön sijaisten käytön periaatteet

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

c) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Asumispalvelujen vakituinen varahenkilöstö paikkaa äkillisiä poissaoloja. Kuntarekryn kautta hankitaan sijaiset 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 esimies.

Vakituiset toimet laitetaan hakuun Kuntarekryn kautta.

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

Aiempi työkokemus vastaavasta työstä katsotaan eduksi, mahdolliset suosituksen huomioidaan ja tarkistetaan hoitajan tiedot aika JulkiTerhikstä ja soitto Valviraan mahdollisista lisämerkinnöistä.

KUVAUS HENKILÖN PEREHDYTTÄMISESTÄ JA TÄYDENNYSKOULUTUKSESTA

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, 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 asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?

Uusille työntekijöille nimetään perehdyttäjä etukäteen, perehdytyksestä vastuussa on yksikön esimies. Henkilökunnan tulee myös suorittaa kaupungin tietoturvakoulutus. Tietoturvakoulutuksen toteutumista seuraa esimies. Uudet työntekijät perehdytetään myös potilastietojärjestelmien (LifeCare ja Acute-Intra) käyttöön ja heille anotaan henkilökohtaiset tunnukset em. järjestelmiin.

Asukastiedot kirjataan Lifecare-potilastietojärjestelmään, joka on suojattu salasanalla. Tunnukset antaa esimies. Potilastiedot kirjataan jokaisessa vuorossa. Asukkaiden perustiedot löytyvät myös asukkaiden asukaskansioista, joita säilytetään kanslioissa. Asukastietojen luovuttaminen vaatii asukkaan suostumuksen. Terveystietoja luovutetaan kirjallisesti vain erillisen ohjeen mukaan ja lomake löytyy Intrasta. Jos asukas ei ole kykenevä terveystietolansansa vuoksi antamaan suostumustaan, sen voi antaa asukkaan laillinen edustaja. Yksikön esimiehen vastuulla on huolehtia asukastietojen käsittelystä työpaikalla ja työtilojen järjestelyistä niin, ettei tietoja joudu luvattomasti sivullisille.

Asukkaan tietoihin liittyvien keskustelujen tulee tapahtua asukkaan yksityisyyttä kunnioittaen. Pihlajalinnan tietojärjestelmään päästäkseen henkilökunta saa käyttäjätunnukset Pihlajalinnalta. Jokainen uusi työntekijä käy tietoturvakoulutuksen sähköisesti. Opiskelijat allekirjoittavat salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen.

Noudatetaan v.2018 tullutta GDPR-lakia. Kaikki työntekijät suorittavat tietoturvakoulutuksen, toteutumista seuraa esimies. Lokitietojen seuranta suoritetaan 4xvuodessa. Sosiaali- ja terveystoimen johtoryhmä määrittää kulloinkin pistokokein tarkistettavat yksiköt. Järjestelmäasiantuntija toteuttaa lokitietojen tarkastuksen.

b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Järjestetään sekä sisäisiä että ulkoisia koulutuksia. Suositus on 3 koulutuspäivää/henkilö/vuosi. Hoitaja on itse vastuussa osallistumaan koulutuksiin oma vastuualue huomioiden esimerkiksi RAI-vastaava, ravitsemusvastaava jne.

Vanhuspalveluissa tehdään yhteinen koulutussuunnitelma joka vuosi.

TOIMITILAT

Tilojen käytön periaatteet

Palvelutalo toimii 2 kerroksessa, yhteensä 55 huonetta. Yksikössä on 2 ryhmäkotia, joissa molemmissa 12 asukasta, tehostettu palveluasuminen sekä 5 asukaspaikkaa vammaispalvelun piiriin kuuluville asukkaille. Asukkaat näihin huoneisiin valitsee Vammaispalvelu. Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat sekä yhteiset lasitetut parvekkeet. Palvelutalossa on 1 sauna 2. kerroksessa. Tehostetun palveluasumisen kerroksessa on myös 2 oleskelu- ja ruokailutilaa.

Ryhmäkodit on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Asukashuoneissa ja saniteettitiloissa asukkaan avustaminen hoitajan avun turvin on mahdollista.

Asukkailla on oma asunto, jonka saa sisustaa oman näköiseksi. Talon puolesta jokaisen asukkaan huoneessa on sähkökäyttöinen sänky ja patja, muut kalusteet asukas hankkii itse. Huoneisto on asukkaan koti eli vain hänen omassa käytössä, joten esimerkiksi vierailuaikaa ei ole rajattu.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Asukashuoneet siivotaan kerran viikossa kaupungin tilapalveluiden toimesta. Muuten hoitohenkilöstö huolehtii asiakastilojen siisteydestä. Yleiset tilat siivotaan jokainen arkipäivä ja ruokailutilat myös lauantaisin.

Talossa on oma pesula ja asukkaiden liinavaatteet ostetaan ostopalveluna Comfortalta.

Teknologiset ratkaisut

Niillä asukkailla, jotka pystyvät käyttämään, on henkilökohtainen hoitajakutsu, joka toimii ympäri vuorokauden. Hälytykset tulevat suoraan hoitajan puhelimeen.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Talossa on käytössä Everon-turvajärjestelmä. Hoitohenkilökunnasta on nimitetty 2 Everon-vastaavaa.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

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 fysioterapeuttia. Apuvälineiden tarvetta arvioidaan säännöllisesti omahoitajan toimesta. Konsultointiapua saa kuntoutus-tiimiltä sekä apuvälineiden käytössä että ergonomiassa.

Sähköisten laitteiden huollosta vastaa Lojer.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

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.

Pihlajalinnan pikamittarit HB,CRP,EKG,INR. Sairaanhoidtaja huolehtii mittareista sekä niihin liittyvistä tarvikkeista. koordinaattori@pihlajalinna.fi

Apuvälineet; rollaattorit, pyörätuolit: Näsin apuvälinelainausta 019 520 4286 ma-pe klo 8.30 – 10.00

Yksikön henkilökunta on yhdessä esimiehen 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 viranomaismääräyksiä?

Kaikki hoitajat suorittavat joka toinen vuosi Tietoturvakoulutuksen ja jokainen työntekijä saa työsuhteen alkaessa omat henkilökohtaiset tunnuksensa eri tietojärjestelmiin allekirjoittaen vaitiolovelvollisuus vaateen. Työntekijä sitoutuu myös noudattamaan vaitiolovelvollisuutta allekirjoittamalla työsopimuksen. Asiakasasiakirjat ovat salassa pidettäviä.

Koska henkilöstöä sitoo vaitiolovelvollisuus, työntekijä ei saa käsitellä asiakkaisiin liittyviä tietojaan työpaikan ja työajan ulkopuolella, eikä ulkopuolisten ihmisten kanssa. Kaikki asiakkaisiin liittyvät tiedot ovat salassa pidettäviä. Asiakkaan tietoja käsittelevät ainoastaan asiakkaan hoitoon osallistuvat.

Yksikön esimiehen ja työntekijöiden vastuulla on käsitellä asiakastietoja niin, etteivät tiedot joudu sivullisille. Asiakkaiden tietoihin liittyvien keskustelujen tulee tapahtua asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen ja niin, etteivät muut kuin asiakkaan hoitoon osallistuvat kuule keskusteluja.

Kirjaamisesta on osastoilla ohjeet sekä tarvittaessa järjestetään koulutusta kirjaamiseen liittyen. Henkilöstön perehdyttäminen tietosuoja-asioihin ja asiakirjahallintoon on osa yleistä perehdytysohjelmaa.

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

Kaupungin oma tietoturvakoulutus. Esimies huolehtii sijaisille tunnukset ja opiskelijan ohjaaja opastaa ja ohjaa.

c) Missä yksikköne 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 ovat nähtävillä Lifecaressa ja porvoo.fi- sivuilla.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tietosuojavastaava, lakimies Johanna Päivärinta puh. 040 741 7383

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Lääkehoitosuunnitelma 2021, päivitetään säännöllisesti.

Toimintasuunnitelma laaditaan vuosittain.

RAI-osaamisen vahvistaminen koulutuksen kautta jatkuvasti. Yksikössä on 4 RAI-vastaavaa, jotka huolehtivat osaltaan henkilökunnan ohjaamisesta ja pitävät huolen siitä, että arvioinnit tulevat ajallaan tehdyiksi. He osallistuvat säännöllisesti RAI-koulutuksiin ja seminaareihin.

Muistisairauksiin liittyvää koulutusta vuosittain. Saattohoitokoulutusta on saatavilla tarvittaessa oppisopimuksella.

Työhyvinvoinnin kehittäminen (Tyhy, kehittämisiltapäivät, työpaikkakokoukset, henkilökunnan osallistaminen työryhmätyöskentelyn avulla)

Riskienarviointi 10/2021.

Henkilökunnan koulutuksiin panostetaan.

Omahoitajuuden vahvistaminen. Tätä kautta muun muassa hoito- ja palvelusuunnitelma ohjaa tulevaisuuden arjen työtä ja toimisi myös perehdytyksen apuvälineenä.

Hoitokokoukset yhdessä asukkaan omaisten kanssa ovat osa talon toimintatapaa ja käytäntöä, jolloin omaiset saadaan luonnolliseksi osaksi asiakkaiden hoitoa heti hoitosuhteen alusta. Omaisyhteistyöhön panostetaan myös muun muassa asukas- ja omaisraatien sekä asiakkaiden ja omaisten yhteisten juhlien kautta.

Ergonomiaan panostaminen v.2021 kouluttamalla ergonomiavastaavia jokaiseen ryhmäkotiin.

Yhteiset tervetuliaistilaisuudet uuden asukkaan sekä omaisten kanssa pidetään jokaiselle uudelle asukkaalle omahoitajan ja sairaanhoitajan toimesta.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEEN

(Oma- ja palvelusuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys
Porvoo 25.11.2021

Allekirjoitus
Päivi Jalava

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_asiainkäsittely_oppaasta_2003_4

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

- http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opus_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/>
- [Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/files/tiedostot/m/a/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.