

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 Toukokuoren palvelukoti		
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Tarkmansintie 8 06 150 Porvoo		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asukaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen, tuottaa palveluja pääsääntöisesti ikäihmisille 60 asukaspaikkaa		
Toimintayksikön katuosoite Tarkmansintie 8		
Postinumero	Postitoimipaikka	
06150	PORVOO	
Toimintayksikön vastaava esimies	Puhelin	
Katarina Gustafsson	040 482 8803	
Sähköposti katarina.gustafsson@porvoo.fi		
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)		
Palvelu, johon lupa on myönnetty		
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	
ALIHANKINTANA OSTETUT PALVELUT JA NIIDEN TUOTTAJAT		
<ul style="list-style-type: none">• Comforta/Lindströmin pesulat: liinavaatteiden, potilasvaatteiden ja työvaatteiden vuokraus ja pesu• Pihlajalinna lääkäripalvelu• HUS-logistiikka/varastopalvelu• HUS-lab / laboratoriapalvelut• HUS Rtg / röntgenpalvelut• Kuninkaantien työterveyshuolto• Porvoon tilapalvelut: siivous- ja ateriapalvelut• Vanha Apteekki, Gammelbackan sivupiste: koneellinen lääkkeenjako• Hautaustoimisto Calla: vainajien siirtokuljetukset• Lojer Oy: apuvälineiden kuntotarkastus ja huoltosopimus• Itä-Uudenmaan jätehuolto: jätteiden kuljetus• ISS-kiinteistöhuoltopalvelut• Vivago 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 myön- tämisperusteet täyttävillä asukkailla. Palvelut tarjotaan kaksikielisinä ja yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Toiminta toteutetaan tiiviisti yhteistyössä asukkaan, omaisten ja muiden toimijoiden kanssa.

Asukkaan omaa toimintakykyä tuetaan arkikuntoutuksella 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 koh- telu ja oikeudenmukaisuus. Toimintaperiaatteisiimme kuuluvat oleellisena osana myös asukaslähtöisyys sekä yk- silöllisyys, saaden näin jokaiselle asiakkaalle tarjottua sisällöllisesti mielekkään arjen. Myös turvallisuuden tunteen luominen sekä lämmin ja tasa-arvoinen vuorovaikutus kuuluvat toimintaperiaatteisiimme. Palvelut tuotetaan mah- dollisuuksien mukaan yhdessä asukkaan ja hänen omaisensa kanssa.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan mo- nipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset lait- teet), toimintatavoista, asukkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskin- hallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asukkaat 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 suun- nitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden häittä- tapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta 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 luomisessa tur- vallisuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallis- tuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitou- tumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoami- nen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan oma- valvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskien tunnistaminen

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

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

Porvoon kaupungissa on käytössä WPro-riskien ilmoitusjärjestelmä, johon ilmoitetaan sekä työtaturmat, että läheltä piti-tilanteet. 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 asukkaiden läheltä piti-tilanteista ja vaaratilanteista sekä lääkepoikkeamista. Ilmoitukset käsitellään talokokouksissa, jossa sovitaan korjaavista toimenpiteistä. Sähköiset apuvälineet huolletaan säännöllisesti Lojer -yhtiön toimesta.

Palotarkastukset tehdään pelastuslaitoksen toimesta sovitusti. Palohälytysjärjestelmä testataan kerran kuussa)huoltomiehen toimesta. Yksikössä toteutetaan turvallisuuskävely koko henkilökunnalle jatkuvasti nonstopina ja aina uusille työntekijöille.

Porvoon vesilaitokselle on lähetetty yksiköiden yhteystiedot vedenjakelun häiriötilanteessa.

Jokainen työntekijä käy verkkopohjaisen tietoturvallisuuskoulutuksen joka toinen vuosi.

Talossa on käytössä Vivago- hoitajakutsujärjestelmä.

Työterveyshuollon työpaikkaselvitykset tehdään suunnitellusti.

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

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

Henkilökunta havainnoi työympäristöään päivittäin ja tiedottaa yksikön esimiestä havaitsemistaan laatu- ja riskit, 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 työnantajan käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asukasta 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 viipymättä ilmoitus yhdessä esimiehen kanssa. Ilmoitukset lähetetään työsuojelupäällikölle, työsuojeluvaltuutetulle ja palvelupäällikölle. Haittatapahtumat käsitellään mahdollisimman nopeasti työpaikkakokouksissa ja esimieskokouksissa. Asukkaisiin liittyvät tilanteet kirjataan sekä LifeCaree -potilastietojärjestelmä 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 kokousmuisti-
oihin sekä tarvittaessa asioista tiedotetaan vielä sähköpostilla. Ryhmäkotien kirjaamishuoneissa on myös infotau-
lut tiedotteille ja tarvittaessa asioista tiedotetaan esim. omaisille puhelimitse.

Riskeistä ja korjaavista toimenpiteistä tulee tiedottaa aina myös organisaatiossa ylöspäin, jotta mm. ennaltaehkäi-
seviä 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 Katarina Gustafsson sekä osa hen- kilökunnasta.
Oma- valvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Palveluasumisen ohjaaja Katarina Gustafsson, 040 482 8803
Oma- valvontasuunnitelman päivittäminen Seuraavan vuoden toimintasuunnitelma laaditaan syksyisin ja sen yhteydessä päivitetään oma- valvontasuunni- telma. Oma- valvontasuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan ja silloin kun tulee toiminnan laatuun ja asukas-/työturvalli- suuteen liittyviä muutoksia tai ohjeistuksia.
Missä yksikön oma- valvontasuunnitelma on nähtävillä? Oma- valvontasuunnitelma pidetään kaikkien nähtävillä molempien kerrosten ilmoitustaululla sekä jokaisessa ryh- mäkodissa. Suunnitelma on myös nähtävillä 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, muistikykymittari MMSE:ta (tai miten lie lyhennetään, nen tiedä sanaa?) 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 muutoksia tai muuten vähintään kaksi kertaa vuodessa.
Miten asukas ja/tai hänen omaisensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin? Yhteinen tervetuli- jaistilaisuus 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 Mahdollisuuksien mukaan sekä asukas että hänen omaisensa osallistuvat hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen. Asukas ja hänen omaisensa täyttävät elämäntarinalomakkeen, jota hyödynnetään asukkaan toivomuksia ja tapoja huomioitaessa. Päätöksiä tehtäessä kuunnellaan ensisijaisesti asukasta (itsemääräämisoikeus).

Omahoitaja arvioi säännöllisesti hoito- ja palvelusuunnitelmaa ja asukkaiden hoitamista koskevia asioita käsitellen 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 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 palaverissa. 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 asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

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.

Asukkaan kohtelu

Asukkaita kohdellaan asiallisesti. Epäasiallinen käyttäytyminen selvitetään ja tarvittaessa pidetään yhteinen kokous/hoitokeskustelu. 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.

Palvelukodin esimies näyttää esimerkkiä vahvistaen henkilöstöänsä 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 esimiehelle, jos huomaa epäasiallista käyttäytymistä asukkaita tai työkaveria kohtaan. Asukkaan epäasiallinen kohtelu on aina poikkeama ja se käsitellään kaupungin ohjeiden mukaisesti. Työyksikössä on käytössä kaupungin käyttämä WPro ja SPro-ohjelmat poikkeamien raportoinniksi. Kaupungin ohjeet huomautuksen antamisesta löytyy Intranetistä.

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, joihin osallistuu yksikön esimies ja henkilökunta.

Palautteen kerääminen

Porvoon kaupunki toteuttaa asiakastytyväisyyskyselyn joka toinen vuosi, johon myös asukkaiden omaiset saavat osallistua. Vastaukset käsitellään yhteisissä kokouksissa koko henkilöstön kanssa ja mietitään toimenpiteet.

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

Ostopalveluista saatu palaute ohjataan vanhus- ja vammaispalveluiden johtajalle, joka toimii kaupungin yhteishenkilönä 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. Asukastytyväisyyskyselyn 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
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

Sosiaaliasiamies neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai 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

Kuluttajaneuvonta 029 553 6901

Kuluttajaneuvonta palvelee puhelimitse arkisin klo 09.00–15.00

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 sosiaalihuoltoa koskeviin päätöksiin tai oikeuteen kannella asiaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asukkaiden 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 lähtökohtana 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.

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 voiminnan muuttuessa. Toimintakykyä seurataan päivittäisessä hoitotyössä ja kirjataan asukaslähtöisesti LifeCareen kolme kertaa/vuorokausi/asukas. Tarvittavia muutoksia mietitään hoitotiimissä yhdessä.

Yhteistyötä tehdään 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 ravitsemustyöryhmä 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.

Ateriapalveluista vastaa Porvoon kaupungin tilapalvelut.

Hygieniaikäytännöt

Kaupungissa on Hygienia-toimikunta, joka kokoontuu säännöllisesti ja ohjeistaa henkilökuntaa hygienia-asioissa. Hygieniaikäytännöistä 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 hygieniaikäytännöt.

Työntekijöillä on voimassa olevat hygieniapassit, jakelukeittiöissä on päivitetty omavalvontasuunnitelma, jonka mukaisesti tehdään esim., ruokien lämpötilojen mittaukset. Yksikössä on sairaanhoitaja hygieniaavastavana, hänen tehtävänä on pitää ajan tasalla hygienia-mappia ja ohjeistuksia ja tiedottaa uusista käytännöistä muulle henkilökunnalle.

Noudatamme aseptista työtapaa, hyvää käsihygieniää 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 tartuntataapauksissa.

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

Noudatamme aseptista työtapaa, hyvää käsihygieniää ja poistamme eritetahrat mahdollisuuksien mukaan välittömästi mikrobien leviämisen estämiseksi. Jokaisessa asuinhuoneessa on oma WC ja suihku, joten hygieniasta huolehtiminen on mahdollista intimitteettisuojaa kunnioittaen. Ohjataan/autetaan asiakkaita henkilökohtaisessa hygieniassa 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. Vastuulääkärin puhelinkierro on kerran viikossa ja muun ajan vastuulääkäri vastaa soittopyyntöihin pääasiassa arkisin virka-aikaan. Vastuulääkäri tapaa kaikki asiakkaat 3kk välein tulella yksikköön ennalta sovituna ajankohtana. Pihlajalinnantakapäivystäjä 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 soitetään 112.

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

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 saattohoito asiakkaiden hoidossa sekä IV-lääkityksen antamisessa.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Säännöllinen voimnin arviointi joka vuorossa ja tarvittaessa konsultoidaan yksikön omaa lääkäriä tai takapäivystäjä (Pihlajalinna). Asiakkaiden terveyttä ja hyvinvointia arvioidaan säännöllisesti kerran viikossa vastuulääkärin puhelinkierrolla ja 3 kk välein lähikierrolla.

Turvallinen lääkehoito kuuluu oleellisena osana terveyden edistämiseen.

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

Kotikuntoutustiimiä konsultoidaan tarvittaessa kuntoutuksessa ja apuvälineiden hankinnassa.

Kaatumisen riskienarviointia tehdään jokaiselle asukkaalle ja mietitään ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden 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 koskevan yleisen osan sekä yksikkökohtaisen osion. Lääkehoitosuunnitelma on henkilöstön luettavissa ryhmäkodeissa. Henkilöstön tulee suorittaa viiden (5) vuoden välein lääkehoidon koulutus ja siihen liittyvä tentit (LOVE-koulutus) hyväksytysti ja antaa yksikkökohtaiset lääke- näytöt 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 asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Käytössä on yhteinen Navitas ja Acute potilastietojärjestelmä, Lifecare sekä Kanta-arkisto. Asiakkaan kirjallinen suostumus,puhelimitse,kirjeitse ja tietoliikenneyhteyksien avulla.</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>Omaevalvontasuunnitelmat, valvontakäynnit. Valvira ja AVI tekevät tarvittaessa tarkastuskäynnin tai selvityspyynnön.</p>

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p> <p>Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä muun muassa poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain 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>Erilliset ohjeet salassapitosäännösten noudattamisesta HaiPro-ilmoitukset ja niiden käsittely Poistumisturvallisuus – selvitys Pelastussuunnitelma Turvallisuuskävelyt ja pelastusharjoittelut nonstop LifeCaren päivittäiskirjaaminen x 3 / vrk Turvallisuuskoulutus henkilökunnalle Tietoturvakoulutus henkilökunnalle joka toinen vuosi. Edunvalvonta</p>

<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.</p>
<p>HOITO- JA HOIVAHENKILÖSTÖN MÄÄRÄ, RAKENNE JA RIITTÄVYYS SEKÄ SIIJAISTEN KÄYTÖN PERIAATTEET</p>
<p>a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne</p> <p>1 esimies, 3 hoiva-avustajaa, 4 sairaanhoitajaa, 32 lähihoitajaa</p>
<p>b) Yksikön sijaisten käytön periaatteet</p> <p>Sijaisia otetaan poissaoloihin esimiehen harkinnan mukaan, kuitenkin aina niin, että minimimiehitys täyttyy (3 aamussa ja 2 illassa jokaisessa ryhmäkodissa)</p>
<p>c) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen</p> <p>Asumispalvelujen vakituinen varahenkilöstö paikkaa äkillisiä poissaoloja. Kuntarekryn kautta hankitaan sijaiset tiedossa oleviin/äkillisiin poissaoloihin.</p>
<p>HENKILÖSTÖN REKRYTOINNIN PERIAATTEET</p>
<p>a) Yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet</p> <p>Yli kolme kuukautta oleviin sijaistarpeisiin haetaan täyttölupa sosiaali- ja terveystoimen johtajalta huomioiden ensin uudelleensijoitettavat. Alle kolmen kuukauden sijaisuudet täyttää esimies.</p> <p>Vakituiset toimet laitetaan hakuun Kuntarekryn kautta.</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asukkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>Aiempi työkokemus vastaavasta työstä katsotaan eduksi, mahdolliset suositukset huomioidaan ja tarkistetaan hoitajan tiedot aina JulkiTerhikistä ja soitto Valviraan mahdollisista lisämerkinnöistä.</p>
<p>KUVAUS HENKILÖSTÖN PEREHDYTTÄMISESTÄ JA TÄYDENNYSKOULUTUKSESTA</p> <p>Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita.</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?</p> <p>Uusille työntekijöille nimetään perehdyttäjä etukäteen, perehdytyksestä vastuussa on yksikön esimies.</p> <p>Henkilökunnan tulee myös suorittaa kaupungin tietoturvakoulutus. Tietoturvakoulutusten toteutumista seuraa esimies.</p> <p>Uudet työntekijät perehdytetään myös potilastietojärjestelmien (LifeCare ja Acute-intra) käyttöön ja heille annetaan henkilökohtaiset tunnukset em. järjestelmiin.</p> <p>Asukastiedot kirjataan LifeCare-potilastietojärjestelmään, joka on suojattu salasanalla. Tunnukset antaa esimies. Asukkaiden perustiedot löytyvät myös asukkaiden asukaskansioista, joita säilytetään kirjaamishuoneissa. Asukastietojen luovuttaminen vaatii asukkaan suostumuksen.</p>

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. 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.

Yksikössä käytössä perehdytyskansio, perehdytyksen check-lista ja nimetty perehdyttäjä. Opiskelijat allekirjoittavat salassapito- ja käyttäjäsitoumuslomakkeen. Jokaiselle opiskelijalle nimetään omat ohjaajat.

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 sisäisiä ja ulkoisia koulutuksia. Suositus on 3 koulutuspäivää/henkilö/vuosi tai tarpeen mukaan. Hoitaja on itse vastuussa osallistumaan koulutuksiin oma vastuualue huomioiden esim. RAI-vastaava, ravitsemusvastaava jne.

Vanhuspalveluissa tehdään yhteinen koulutussuunnitelma joka vuosi.

TOIMITILAT

Tilojen käytön periaatteet

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

Ryhmäkodit on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Asukashuoneissa ja saniteettitiloissa asukkaan avustaminen hoitajan avun turvin on mahdollista. Tilojen viihtyvyyteen ja kodikkuuteen panostetaan.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Asukashuoneet siivotaan kerran viikossa kaupungin tilapalveluiden toimesta. Muuten hoitohenkilökunta huolehtii asiakashuoneiden siisteydestä.

Hoitajat ja hoiva-avustaja huolehtivat asukkaiden pyykkihuollosta päivittäin.

Henkilökunnan tilojen ja talon yleisten tilojen siisteydestä vastaa yksi kokopäiväinen siistijä.

Teknologiset ratkaisut

Jokaisella asukkaalla on henkilökohtainen Vivago hoitajakutsu/hyvinvointikello, joka toimii ympäri vuorokauden. Hälytykset tulevat suoraan hoitajan puhelimeen.

Tilanteissa, joissa hälytykset eivät tule läpi, tehdään vikailmoitus Vivagolle ja HPK:lle.

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 + kuntoutustiimiä/fysioterapeuttia. Apuvälineiden tarvetta arvioidaan säännöllisesti omahoitajan toimesta. Konsultointiapua saa kuntoutustiimiltä sekä apuvälineiden käytössä että ergonomiassa.

<p>Apuvälineiden hankintatarve arvioidaan yhdessä yksikön esimiehen 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 Vivagon, Lojer Oy:n (sängyt, ilmapatjat, osa apuvälineistä) 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> <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.</p> <p>Lojer Oy vastaa ja huoltaa sähköiset apuvälineet ja sängyt vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa.</p> <p>Pihlajalinnan pikamittarit HB,CRP,EKG,INR. Sairaanhoidtaja huolehtii mittareista sekä niihin liittyvistä tarvikkeista. koordinaattori@pihlajalinna.fi</p> <p>Apuvälineet; rollaattorit, pyörätuolit: Näsin apuvälinelainaus 019 520 4286 ma-pe klo 8.30 – 10.00</p> <p>Yksikön henkilökunta on yhdessä esimiehen kanssa vastuussa siitä, että laitteet on asianmukaisesti huollettu ja hoidettu.</p>
<p>ASUKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY</p>
<p>a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viiranomaismääräyksiä?</p> <p>Kaikki hoitajat suorittavat joka toinen vuosi Tietoturvakoulutuksen ja jokainen työntekijä saa työsuhteen alkaessa omat henkilökohtaiset tunnuksensa eri tietojärjestelmiin allekirjoittaen vaitiolovelvollisuus vaateen. Perehdytyksen yhteydessä käsitellään vaitiolovelvollisuuteen liittyvät asiat. Työntekijä sitoutuu myös noudattamaan vaitiolovelvollisuutta allekirjoittamalla työsopimuksen. Asiakasasiakirjat ovat salassa pidettäviä.</p> <p>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, myös ne, joita ei ole kirjattu. Asiakkaan tietoja käsittelevät ainoastaan asiakkaan hoitoon osallistuvat.</p> <p>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.</p> <p>Kirjaamisesta on osastoilla ohjeet sekä tarvittaessa järjestetään koulutusta kirjaamiseen liittyen. Henkilöstön perehdyttäminen tietosuoja-asioihin ja asiakirjahallintoon on osa yleistä perehdytysohjelmaa.</p>
<p>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?</p> <p>Kaupungin oma tietoturvakoulutus. Harjoittelijoilla omat ohjaajat, jotka perehdyttävät. Esimies antaa tunnukset.</p>
<p>c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?</p> <p>Tällä hetkellä sekä rekisteriseloste että tietosuojaseloste nähtävillä LifeCaressa ja porvoo.fi – sivulla.</p>
<p>d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot</p> <p>Tietosuojavastaava, lakimies Johanna Päivärinta puh. 040 741 7383.</p>

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toukovuoren palvelukodin kehittämissuunnitelman pääpainot:

- ✓ asukaslähtöinen ja yksilöllinen hoito
- ✓ omaisyhteistyön lisääminen
- ✓ omahoitajuuden vahvistaminen
- ✓ ulkoilun lisääminen

Asumispalveluissa kehitetään asukkaan elämänlaatua ja yksilöllisyyttä tukevan toimintamallin luomista.

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

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

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

Henkilökunnan koulutuksiin panostetaan ja pyritään saamaan koulutuksia.

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

Kaatumisen ennaltaehkäisy on työn alla. Olemme ottaneet käyttöön FRAT-kaatumisriskiarvioinnin 4/2021. RAI:sta saamme myös tietoa kaatumisriskissä olevista asukkaista.

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.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys

Porvoossa 14.12.2021

Allekirjoitus

Katarina Gustafsson

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/opaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

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