



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	15
7 ASIAKASTURVALLISUUS	19
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	23
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	24
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	24



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Hollolan palvelutaloyhdistys Huili ry
Y-tunnus 1584256-9

Kunta: Hollola

Sote-alueen nimi: Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus:

Palvelutalo Huili

Terveystie 25

15870 Hollola

P

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen: Vastaava sairaanhoitaja Anne Suomäki anne.suomaki@huili.fi 0447408215

Palveluasunnoissa kotihoito: Palveluvastaava Hanna Dillström hanna.dillstrom@huili.fi 0447408520

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta **(yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)** 28.6.2002/20.10.2010

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Palveluasuminen, kotihoito ja tehostettu palveluasuminen

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

- Kiinteistöhuolto: Lassila & Tikanoja
- Apuvälineet ja huolto: Lojer ja Fysioline,
- Ruokahuolto: Kito Oy
- Hygienia, -hoiva ja siivoustuotteet : Pamark Oy
- Lääkehoito: Hollolan apteekki



- Hoitajakutsujärjestelmä: Vivaco
- Turvapalvelut: Avarn Security
- Hissi: Kone
- Yleisten tilojen matot: Lindström Oy
- Elintarviketoimittaja: K-Supermarket Hollola (Ryhmäkoti) sekä K-Market Soramäki (Palvelutalon asukkaat)

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Varmistamme laadun ja asukasturvallisuuden valvomalla toimintaa. Palveluntuottaja on sitoutunut toimintaan sopimuksin, joiden noudattamista esimiehet seuraavat. Esimiehet ohjaavat toimintaa sopimusten mukaisiksi ja tekevät tarvittaessa toimintaohjeita ja työmääräyksiä. Asukasrajapinnalla työskentelevät hoitajat ilmoittavat epäkohdista ja sattumuksista poikkeama-lomakkeilla, joka menee esimiehille tiedoksi sekä käsittelyyn. Näiden poikkeamien avulla toimintaa kehitetään. Sopimukset käydään läpi sovituin määräajoin. Huoltovälit ovat lakisääteiset, säännölliset sopimuksen mukaiset ja niistä saamme huoltoraportit.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

X Kyllä Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Palvelutalo Huili tarjoaa ikäihmisille kodinomaisen, viihtyisän sekä turvallisen paikan asua ja elää. Palvelemme asukkaitamme ammattitaidolla, kuntouttavan hoitotyön periaatteita noudattaen. Palvelumme lähtökohtana on asukkaan tarpeista lähtevä, yksilöä kunnioittava palvelu, hoito ja huolenpito.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Huilin toimintaa ohjaavat seuraavat arvot:

TASA-ARVO: Näemme, että ihminen itsessään on arvokas. Kohtelemme kaikkia asukkaitamme sekä työtovereitamme tasavertaisesti, kohteliaasti ja asiaan kuuluvalla arvokkuudella.

AVOIMUUS: Puhumme avoimesti asioista, jotka meitä kulloinkin askarruttavat.

KUNNIOITUS: Kunnioitamme asukkaan itsenäisyyttä sekä itsemääräämisoikeutta ja avustamme heitä yhdessä asukkaan /omaisen kanssa sovittujen periaatteiden mukaisesti. Avustamisessakin korostamme kuntouttavaa työtettä, joka kattaa sekä henkisen,



fyysisen että sosiaalisen puolen. Olemme työpaikallamme asukkaitamme varten. Kohtelemme myös työtovereitamme kunnioittaen.

OIKEUDENMUKAISUUS: Toimintamme on läpinäkyvää ja perustuu arvomaailmaamme ja toimintaperiaatteidemme lisäksi lakeihin, sopimuksiin sekä eettisiin ohjeisiin.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Huilin omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asukkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatua ja asukasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

- Henkilöstöön liittyvät riskit; puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit
- Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit; lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta
- Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit; henkilötietojen käsittely
- palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit: Hoitajapula, keikkatyön tekijöiden suuri osuus, henkilöstömitoitus, työvuoroihin sijoittuminen, tehtävänkuvat
- Yksikön tiloihin liittyvät riskit; yksikön tilat, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat
- Tiedottamiseen liittyvät riskit; tarvittava tieto ei tavoita aina kaikkia työntekijöitä - kuten keikkatyön tekijöitä.

Työntekijän ja työyhteisön vastuulla on tunnistaa asukastyön epäkohdat ja niiden uhat ennakkoon siten, että niihin voidaan puuttua riittävän ajoissa. Kyse on ennakoivaan valvontaan painottuvista toimista, joiden tarkoituksena on turvata ja taata erityisesti kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asukkaiden hyvä hoito ja huolenpito ja edistää heidän hyvinvointiaan.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumista ja läheltä piti-tilanteista tehdään sähköinen poikkeama-lomake, missä arvioidaan vaaran vakavuutta. Sähköisestä poikkeama-lomakkeesta tulee ilmoitus

esimiesten sähköpostiin. Esimies käsittelee poikkeaman, poikkeaman laadusta ja vakaudesta riippuu käsittelyn nopeus ja käynnistyvä prosessi. Kirjatut poikkeamat taltioidaan ja käsitellään seuraavassa henkilöstökokouksessa. Käsittelystä laitetaan merkintä muistioon, joka taltioidaan sähköisesti. Järjestelmä tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä.

Riskien hallinnan työnjako

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskinhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Sairaanhoidajat vastaavat yhdessä hoitavan lääkärin kanssa lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvistä asioista ja ohjeistavat henkilökuntaa turvallisen lääkehoidon toteuttamisessa. Jokainen yksikön työntekijä on vaitiolovelvollinen ja vastuussa tietoturvasta. Yksikössä toimii työturvallisuus/laitevastaava, jonka tehtäviin kuuluu mm. laitteiden huollosta ja kunnosta huolehtiminen, työntekijöiden turvallisuuskävelyt ja työturvallisuuskansion pitäminen ajan tasalla.

Riskinhallinta infektio tartuntoihin liittyen

Tartuntoja ehkäistään samalla tavoin kuin muitakin hengitystieinfektioiden aiheuttajia eli noudattamalla huolellista käsi- ja yskimishygieniaa sekä huolehtimalla hoitoympäristön asianmukaisesta siivouksesta.

Avainasemassa ovat

- tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien asukkaiden hoidossa
- asukkaiden siirtojen välttäminen
- tiedonkulun varmistaminen.

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikköön?

- Huolehditaan, että henkilökunta ei tule töihin sairaana. Pyydetään tarvittaessa työterveyshuollon arvio. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Huolehditaan, että henkilökunnan vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä. Ryhmäkodin ja palvelutalon hoitajat työskentelevät tarvittaessa vain joko ryhmäkodissa tai palvelutalossa.
- Noudatetaan kansallisia linjauksia vierailukielloista

- Huolehditaan, että vierailulle ei tulla sairaana. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Varmistetaan, ettei uusi asukas ole altistunut tartunnalle. Jos hän on altistunut, hänet tulee asettaa karanteeniin omaan asuntoonsa, jos mahdollista.
- Seurataan, tuleeko toimintayksikköön saapuville uusille asukkaille hengitystieinfektioiden oireita (kuume, yskä ja/tai hengenahdistus)

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?

- Tiedotetaan asukkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Talossa on hygieniayhdyshenkilö, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveystieteiden ja alueellisten infektiotutkijoiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.

Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhepaperia tai alkoholipitoista käsihuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.

- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojautumisesta.
- Noudatetaan kaikkien asukkaiden hoidossa aina tavanomaisia varotoimia (<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat>)
- Noudatetaan hengitystieinfektiota sairastavan asukkaan hoidossa tavanomaisten varotoimien lisäksi kosketus- ja pisaravarotoimia. Käytetään seuraavia suojaimia: kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit tai visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliina
- Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
- Järjestetään oireilevalle asukkaalle yhdenhengen huone, jos mahdollista.
- Tiedotetaan lisävarotoimista asukashuoneen ovella.
- Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, jos yksikössä on oireilevia asukkaita.
- Varmistetaan suojainten saatavuus.
- Tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytännöistä.
- Koulutetaan henkilökuntaa tunnistamaan hengitystieinfektion oireet ja raportoimaan niistä välittömästi sairaanhoitajalle.
- Seurataan, tuleeko asukkaille hengitystieinfektion oireita.

- Seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, tuleeko henkilökunnalle hengitystieinfektioiden oireita
- Tehostetaan hoitoympäristön siivousta. Huomioidaan erityisesti usein kosketeltavat pinnat, pöytäpinnat ja wc-tilat.
- Tarkistetaan, onko henkilökunnan suojainten käytössä ongelmia. Tarpeen mukaan suojainten käyttöä myös oireettomien asukkaiden hoidossa tilanteissa, joissa yksikön asukkailla on todettu infektiota.

<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/taudit-ja-taudinaiheuttajat-a-o/koronavirus-covid19/koronavirustartuntojen-torjunta-pitkaaikaishoidon-ja-hoivan-toimintayksikoissa>

Edellä mainitun lisäksi:

Tilanne, jossa on vain muutamia sairastuneita (asukkaita):

- sairastuneet asukkaat hoidetaan huoneissaan
- sairastuneet asukkaat ruokailevat huoneissaan, ruokailussa voidaan siirtyä myös ajallisesti porrastettuun ruokailuun
- tehostettu siivous yksikössä
- lääkehuolto: hoidetaan normaalisti
- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojarusteilla hoitaessaan huoneeseen eristettyä asukasta
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, tilanteen mukaan omaisille informointi yksikön esimiehen toimesta
- työtä priorisoidaan tilanteen mukaan

Tilanne, jossa on paljon sairastuneita (asukkaita tai työntekijöitä):

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojarusteilla
- lääkehuolto:
 - erityishuomio riskiryhmä astmaatit ja infektio-potilaat: Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle.

Tilanjatkeiden riittävyys myös varmistettava.

- lääkkeiden jako: ei kosketusta: ei suojaimia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.

- hygienia, pukeminen, vartalokontakti: pesut asukkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojarusteilla



- siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein kosketeltavien pintojen (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös

asukas wc:ssä) puhtaudesta tehostetusti

- kokoukset: tiedottaminen hoidetaan puhumalla, DomaCare viestein, hoitajien ilmoitustaululla, ohjelapuin, puhelimitse

- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön

- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovitusti yksikön esimiehen toimesta

- aktiviteetit: eivät mahdollisia

- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikalaisissa säädetyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on

aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi

myöhempänä ajankohtana.

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

Jokainen Huilin henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

1. Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet: Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena Huilin toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy tietokoneiden alkunäyttöön tallennettuna.

Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin.

Poikkeamat, niiden seuraukset ja toimintatavat, millä niiltä jatkossa vältytään, käydään läpi työyhteisön palaverissa. On tärkeää käsitellä poikkeavat tilanteet huolellisesti yhteisen keskustelun keinoin - vaikkakin systemaattinen kirjallinen raportointi ja ohjeistus on aina tehtävä.

2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken.

Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja

seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on

tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa yksikön esimies.

3. Poikkeamien ja läheltä piti -tilanteiden koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain valvonnan yhteydessä.

4. Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus: Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia

asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

5. Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Muistio tallennetaan sähköiseen kansioon, johon jokaisella työntekijällä on pääsy.

6. Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

7. Sairaanhoitajat ja toiminnanjohtaja arvioivat ratkaisuja ja niiden toiminnallisuutta säännöllisesti johdon palaverissa.

Asiakasjärjestelmä-DomaCareen kirjataan asukkaiden päivittäishuomiot sekä voinnin muutokset. Samassa järjestelmässä hyödynnetään päiväkalenteria, jossa on asukkaan päivittäisissä toiminnoissa huomioitavat esim. hammaslääkäriajat tai painon seuranta-kontrollit. Järjestelmässä voidaan viestittää myös tietoturvallisesti asukasasioissa erityisesti huomioitavaa asiat - esim. uusien asukkaiden saapumiset. Vastaava sairaanhoitaja tai palveluvastaava huolehtii henkilökunnalle järjestelmään käyttäjätunnukset. Paloturvallisuus- ja pelastussuunnitelmat päivitetään säännöllisesti ja henkilökunta saa lakisääteistä koulutusta. Yksikössä on myös laitteista vastaava hoitaja, joka huolehtii ajan tasalla olevista välineistä ja turvallisuudesta, kuten turvarannekkeet. Ryhmäkodissa lähes kaikki asukkaat sairastavat jonkin asteista muistisairautta. Ajoittain fyysisen väkivallan uhkaa saattaa esiintyä asukkaiden kesken sekä hoitajia kohtaan. Esim. yhteisissä tiloissa asukkaiden istumajärjestystä katsotaan niin, ettei pääsisi syntymään uhkaavia tilanteita. Aggressiivisten asukkaiden hoitotilanteissa on vähintään kaksi hoitajaa. Omahoitaja tarkistaa asukkaan apuvälineiden kunnon säännöllisesti, konsultoi tarvittaessa asiassa kuntotohoitajaa. Kuntotohoitaja koordinoi apuvälineitä ja niiden huoltoja. Asukkaan muuttaessa taloon pyydetään, ettei huoneeseen tuotaisi mattoja kaatumisvaaran vuoksi.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Huilin toiminnanjohtaja Jussi Waajakoski vastaa ja koordinoi omavalvontaa yhdessä Vastaavan sairaanhoitajan Anne Suomäen ja palveluvastaava Hanna Dillströmin kanssa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat:

Vastaava sairaanhoitaja Anne Suomäki anne.suomaki@huili.fi 044 7408215

Palveluvastaava Hanna Dillström hanna.dillstrom@huili.fi 044 7408520

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asukasturvallisuuteen liittyviä muutoksia sekä vuosittain marraskuussa vuosisuunnittelun mukaan. Päivityksen jälkeen henkilökunta perehtyy suunnitelmaan ja lukukuittaa suunnitelman luetuksi.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Huilin pääaulan ilmoitustaululla sekä Huilin nettisivuilla.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Asukkaan muuttaessa Palvelutaloon/ryhmäkotiin asukkaalle laaditaan vuokrasopimus ja sovitaan tarvittavista palveluista, jotka voivat määräytyä Päijät-soten ostopalvelusopimuksien tai Huiliin tehtävän palvelusopimuksen mukaisesti. Laadinnan yhteydessä annetaan informaatio sopimuksien sisällöstä sekä muista kustannuksiin vaikuttavista tekijöistä. Samalla selvitetään maksettava vuokra, hoitomaksu ja asukkaan itse kustannettavat lisäpalvelut, kuten apteekkitili, lääkekustannukset ja mahdolliset hygieniatarvikkeet. Samalla ohjataan eläkkeensaajan hoitotuen sekä asumistuen hakemiseen.

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asukkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa



asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua.

Päijät-soten ostopalveluissa palvelutarpeen arvioinnin tekevät Päijät-soten ikääntyneiden asiakasyksikön asiakasohjaajat. Päijät-Soten asiakasohjaus nimeää asukkaalle sosiaalihoitolaian mukaisesti omatyöntekijän, jonka tehtävänä on seurata asukkaan palveluiden toteutusta laaditun hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

Huilin esimies nimeää asukkaalle omahoitajan, joka laatii hoito- ja palvelusuunnitelman yhteistyössä asukkaan ja/tai yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Arviointi alkaa asukkaan muutettua ja hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään reilun kuukauden päästä palvelun alettua. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa hyödynnetään olemassa olevia mittareita (RAI, MMSE, MNA). Asiakastietojärjestelmään tehtävät kirjaukset pyritään kohdentamaan kunkin yksilöllisiin hoitotavoitteisiin, joiden toteutumista omahoitaja ja sairaanhoitaja seuraavat. Päivitys tehdään asukkaan voinnin muuttuessa tai viimeistään puolivuositain.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asukkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on osana yhdistyksemme kirjoitettua arvopohjaa. Näemme, että ihminen on itsessään arvokas. Kunnioitamme yksilöllisyyttä ja ainutkertaisuutta. Pyrimme osallistamaan asukasta niin oman hoidon/palvelun toteutukseen, kuin myös suunnitteluun.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asukkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asukkaalla on omahoitaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asukkaan ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asukkaan yksilöllisyyttä. Itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Asukkaan omaa kotia kunnioitetaan ja asukkaan ajatukset sekä toiveet kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeelliset rytmittämässä arkea, mutta työskentely tapahtuu aina

mahdollisimman asukaslähtöisesti asukkaiden omaa tahtoa kunnioittaen. Työyhteisö kunnioittaa asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat asukkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Asukkaan hoito- ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Lähtökohtaisesti palveluja toteutetaan rajoittamatta asukkaan itsemääräämisoikeutta. Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asukkaan ja omaisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asukkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoitteesta tekee aina lääkäri ja se kirjataan sähköiseen asukastietojärjestelmään. Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asukkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Huilin eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje rajoittamistoimenpiteistä löytyy Huilin työohjeista. Asukaskohtaiset rajoittamistoimenpiteet löytyvät jokaisen asukkaan omista kirjauksista. Lääkärin lupa rajoittamiseen on voimassa maksimissaan 3 kk, jonka jälkeen asukkaan tilanne arvioidaan uudelleen.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asukkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49

mukaisesti ilmoittaa viipymättä esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Asukkaan epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään välittömästi esimiehen toimesta kyseisen henkilön kanssa. Käsittelyssä sovitaan, kuinka asia käsitellään asukkaan/omaisen/asianosaisen kanssa. Epäasiallista tai loukkaavaa kohtelua ei sallita ja se johtaa työntekijän puhutteluun esimiehen taholta ja jatkuessaan rangaistusmenettelyn käynnistämiseen.

Asiallinen kohtelu ja käyttäytyminen varmistetaan työntekijöiden perehdyttämisellä ja säännöllisillä keskusteluilla. Asukas, hänen omaisensa, työntekijämme, joku muu asukkaamme tai tilanteessa ollut henkilö voi täyttää palautelomakkeen, puhelimitse tai sähköpostitse kuvata tilannetta, jossa epäasiallista kohtelua on esiintynyt. Toiminnanjohtaja selvittää tapahtuneen ja antaa kirjallisen vastineensa palautteen tekijälle, sekä



ryhtyy muihin tilanteen vaatimiin toimenpiteisiin. Palvelutalo Huilin palautemenettely on kuvattu toimintakäsikirjassamme.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanne?

Asia käsitellään aina asukkaan/omaisen kanssa esimiehen toimesta ja tässä yhteydessä heitä ohjataan myös mahdollisen muistutuksen tekemisessä sekä sosiaaliamiehen yhteydenotossa.

Asukkaiden palautteisiin vastataan viipymättä. Havaittuihin laatueroihin puututaan välittömästi. Jos asia vaatii selvittelyä yksikön sisällä, niin asukkaalle tai omaiselle kerrotaan, kuinka asian käsittely etenee ja koska palaamme asiaan, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluttua palautteen saannista.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Huilissa on asukastoimikunta, toimii koolle kutsujana vuosittaisessa asukasdemokratiakokouksessa. Kokouksessa kaikilla asukkailla on mahdollista tuoda esille kehittämisehdotuksia ja epäkohtia. Asukastoimikunta käy jatkuvaa vuoropuhelua erityisesti toiminnanjohtajan kanssa.

Asukkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan laadun ja omavalvonnan kehittämiseen antamalla palautteen suoraan, sähköpostitse tai laittamalla kirjallisesti viestiä Huilin aulassa olevaan palautepostilaatikkoon.

Keskeisiä arviointikohteita ovat sisäiset arvioinnit, asiakastyytyväisyysmittaukset ja palautemenettely. Asiakaspalautetta hankimme sekä asiakastyytyväisyyskyselyillä joka toinen vuosi että asiakaspalautteilla (suullinen tai kirjallinen asiakaspalaute).

Saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä joko heti tai aikataulutettuna toiminnan vuosisuunnitelmaan. Vastaava sairaanhoitaja, palveluvastaava ja toiminnanjohtaja vastaavat siitä, että palautteet käsitellään viikkokokouksissa ja että palautteiden johdosta tarpeellisiin toimenpiteisiin ryhdytään. Palautteet hyödynnetään myös palvelumuotoilussa sekä omavalvonnan ja toiminnan kehittämisessä.



Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja:

Päijät-soten asukkailla Palvelupäällikko Merja-Liisa Kaaronen Kauppakeskus Trio 2. kerros Aleksanterinkatu 18 15840 Lahti

Huilin yksityisillä asukkailla Huilin toiminnanjohtaja Jussi Waajakoski p. 040 744 0510, jussi.waajakoski@huili.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliamies Tarja Laukkanen p. 044 729 7989

Puhelinaika ma-to klo 9-12

Osoite:

(Postiosoite) Vastaanottaja: Sosiaalialan osaamiskeskus Verso Kirkkokatu 29 A, 15140 Lahti

Asiakasvastaanotto ilman ajanvarausta keskiviikkoisin klo 9-11 Lahden palvelutorilla Kauppakeskus Trion 2. kerroksessa (Aleksanterinkatu 18, Lahti). Muina aikoina tapaamiset ajanvarauksella.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta: p. 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15).

Yhteydenotto sähköisellä lomakkeella tai puhelimitse.

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa
- Antaa tietoa kuluttajalle ja yritykselle kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista

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

Muistutus käsitellään toiminnanjohtajan, esimiesten ja sitä mahdollisesti koskevien työntekijöiden kanssa ja siihen annetaan vastine kahden viikon sisällä. Muistutus ja siihen annettu vastine sekä mahdolliset korjaustoimenpiteet annetaan myös palvelun ostajalle tiedoksi. Tarvittaessa asia käsitellään viikkokokouksessa toiminnan kehittämisen näkökulmasta.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asukkaiden arjen osallisuutta vahvistetaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjattujen yksilöllisten tavoitteiden pohjalta ja asukkaan terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan ja arvioidaan säännöllisesti. Asukkaan omahoitaja arvioi muiden työntekijöiden kanssa hoitotyön suunnitelman tavoitteiden toteutumista puolen vuoden välein ja asukkaan voinnin oleellisesti muuttuessa.

Hoitajat elävät arkea asukkaiden kanssa. Kuntohoitaja osallistuu asukkaiden arkeen toiminnallisuuden ja kuntoutuksen näkökulmasta.

Palvelutalon Aktivaattori, kuntoutukseen suuntautunut lähihoitaja, ohjaa joka arkipäivä useita aktiviteetteja palvelutalon yhteisissä tiloissa. Pelit vahvistavat asukkaiden yhteenkuuluvuutta, tuovat onnistumisen kokemuksia ja rytmittävät päivää. Peleissä aktivoidaan käden ja silmän koordinaatiota sekä aktivoidaan aivoja. Asukkaat voivat osallistua haluamiinsa ryhmiin/tapahtumiin. Ryhmäkodin asukkaat voivat osallistua tapahtumiin/peleihin yhdessä hoitajan kanssa.



Kuntohoitaja on arkisin paikalla toteuttaen sekä yksilöllistä että yhteisiä liikunta-, harastus- ja kulttuuritoimintaa.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asukkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevia tavoitteiden toteutumista seurataan yksilöllisesti erilaisin mittarein sekä asukasdemokratiatoimikunnan toimesta. Hoidollisia palveluita ostaville asukkailla tehdään yksilöllisesti laaditut hoito- ja palvelusuunnitelmat. Lähtökohtana asukkaan yksilölliset tarpeet. Asukkailla on käytössään kuntohoitajan palvelut, joka järjestää yksilöllisiä ja yhteisöllisiä liikunta-tuokioita. Lisäksi tarjolla on monipuolisia virkistystapahtumia ja ohjattua viriketoimintaa.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Palvelutalo Huilin tiloissa toimii lounasravintola Huili, jossa valmistetaan ruokaa palvelutalon asukkailla sekä ympärivuorokautisen palveluasumisen asukkailla. Ravintolasta saa ostaa aamupalaa, lounasta, sekä joitain elintarvikkeita. Ruokalista on julkisesti nähtävillä.

Ympärivuorokautisen palveluasumisen puolella yöhoitaja valmistaa aamiaisen, lounas ja päivällinen haetaan Huilin ravintolasta, päiväkahvi ja iltapalan hoitajat valmistavat itse, sekä tarvittaessa yöpalaa on tarjolla asukkailla läpi yön.

Ympärivuorokautiseen palveluasumiseen tilataan viikoittain K-Supermarketista elintarvikkeet, joista hoitajat valmistavat aamu-, päivä-, ilta-, sekä yö välipalat.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa, huomioiden erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Ateriakokonaisuudet perustuvat valtion ravitsemusneuvottelukunnan suosituksiin. Asukkaiden ravitsemustilaa seurataan MNA testeillä sekä asukkaiden painoa ja fyysistä kuntoa seuraamalla.

Ryhmäkodin asukkailla tarjotaan aterioita viisi kertaa päivässä sekä asukkailla on mahdollisuus välipaloihin ja yöpalaan. Palvelutalopuolella palveluasumiseen kuuluu koko ateriapäivä ja kotihoidon asukkaat saavat ostaa lämpimät ruuat ravintola Huilista.

Ryhmäkodin ravitsemuksen koostumus on suunniteltu yhteistyössä lounasravintola Huilin esimiehen kanssa ikäihmisten ravitsemussuosituksen pohjalta. Ruokahuoltoon osallistuvalla henkilökunnalla on hygieniapassit. Palvelutalossa asukkaat ostavat itse ruokansa

omien valintojensa pohjalta. Hoitajat pyrkivät vaikuttamaan asukkaan ruokailuun ja ruokailurytmiin.

Hygieniäkäytännöt

Huilin henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. palvelutalon yhteisissä tiloissa sekä ryhmäkodin käytävillä on käsidesinfektioautomaatteja ja omaisia myös ohjeistetaan käyttämään käsihuuhdetta. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Tarvittaessa asukkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asukkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asukastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intymiteettisuojaa kunnioittaen. Tarvittaessa ollaan yhteydessä alueen hygieniahoitajaan.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Huilissa siivous ja pyykkihuolto toteuttaa pääosin kaksi laitoshuoltajaa. Ryhmäkodissa laitoshuoltajat käyvät päivittäin, asukkaiden huoneiden isompi siivous ja olotilojen siivous kerran viikossa. Hoitajat tekevät päivittäin pintapuhdistuksen. Ryhmäkodissa hoitajat pesevät asukkaiden vaatepyykit ja laitoshoitajat liinavaatteet.

Palvelutalossa laitoshuolto puhdistaa yleiset tilat, wc:t, saunatilat, ravintolan, sekä asukkaiden asunnot, joille on suunniteltu siivouspalvelut. Laitoshuolto pesee pyykit sovitusti.

Henkilökunta, sekä uudet työntekijät perehdytetään hygieniaoheistusten /laitoshuollon ohjeistusten mukaisesti puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen.

Terveyden- ja sairaanhoito

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveystakeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Suuhygienisti käy ryhmäkodissa vuosittain tekemässä hammastarkastuksia ja varaa tarvittaessa asukkaalle ajan hammaslääkärille.

Kiireetön sairaanhoito: Yksityisesti palvelutalossa olevien asukkaiden kiireettömästä sairaanhoidosta vastaa Hollolan sotekeskuksen lääkäri ja Päijät-soten ostopalvelu asukkaiden sairaanhoidosta vastaa Pihlajalinnan lääkäri Christos Petridis, joka käy ryhmäkodissa kaksi kertaa kuukaudessa ja kotihoidon asukkaiden luona kolmen kuukauden välein.

Tarvittaessa lääkäriä konsultoidaan puhelimitse. Lääkäri päättää asukkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Tarvittaessa lääkäri tekee lähetteen kotisairaalaan, jolloin yksikön sairaanhoitaja järjestää kotisairaalan käyntejä.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito, yksikön lähin päivystävä sairaala on Päijät-Hämeen keskussairaala/ Akuutti24. Mukaan tulostetaan Phhykyn oma esitietolomake sekä DomaCaren sh-lähette.

Henkeä uhkaavissa tilanteissa olemme yhteydessä suoraan hätäkeskukseen p. 112.

Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan, joka päivitetään toiminnan muuttuessa tai vähintään kerran vuodessa. THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaassa linjataan mm. lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä.

Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman. Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asukkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa. Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asukkaiden päivittäiseen seurantaan.

Päävastuu Huilin asukkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetuilla terveydenhuollon ammattilaisilla (sh Anne Suomäki ja sh Hanna Dillström), jotka myös valvovat henkilökunnan lääkehoidon osaamista. Sairaanhoitaja vastaa yksikön lääkehoidon turvallisesta ja onnistuneesta lääkehoidosta ns. virka-aikana. Lähihoitajat raportoivat asukkaan voinnista sairaanhoitajalle, joka tarvittaessa konsultoi arkipäivisin lääkäriä. Virka-ajan ulkopuolella konsultoidaan Phhykyn hoidontarpeenarviointia tai kiireellisissä tapauksissa suoraan hätäkeskusta.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Lääkehoidosta vastaa vastaava sairaanhoitaja Anne Suomäki

Monialainen yhteistyö

Yhteistyö toteutuu tietojärjestelmien kautta, puhelimitse, sähköpostitse ja yhteisissä palavereissa. Asukkaiden tiedonkulku toteutuu myös paperisina epikriiseinä, lääkelistoina ja hoitajien lähetteinä eri palvelutuottajien kanssa. Asiakaskohtainen yhteistyö mm. apuvälinelainaamon ja edunvalvonnan kanssa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden, välineiden käytön hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla. Henkilökunta perehdytetään, ohjeistetaan ja koulutetaan säännöllisin väliajoin sekä tarvittaessa tilanteiden muuttuessa. Toimintaa kehitetään asukkailta/omaisilta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla.

Yhteistyö viranomaisiin ja toimijoihin on säännöllistä, pelastussuunnitelma / harjoitukset palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllisesti ja yhteistyötä tarpeen mukaan. Laitteiden huolto on sovittu sopimuksissa.

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta, käytännön harjoitukset. Henkilöstön ensiapuvalmiutta ylläpidetään säännöllisellä koulutuksella.

Yöhoitajalla on käytössä Turvanappi, jolla saadaan suora yhteys Avarnin vartijaan. Laite hälyttää Vivago ohjelmaan, jos laitteen virtataso on vähäinen.

Palvelutalon asukkailla sekä kolmella ryhmäkodin asukkaalla on käytössä hoitajakutsujärjestelmä (hälytysranneke asiakkaalla, josta painamalla lähtee kutsu hoitajille). Kaikkiin hälytyksiin vastataan puheyhteydellä hoitajan kanssa ja/tai käynnillä hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuolloin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat ladattavilla paristoilla ja hälyttävät paristojen varauksen loppuessa.

Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot/korttiavaimella avattavat lukot. Ulko-oven vieressä on soittokello, josta tulee hälytys hoitajien puhelimeen. Puhe- ja kuveyhteyden auettua hoitaja voi avata oven puhelimesta. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

Henkilöstö



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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta. Yksikössä on vakinaisessa suhteessa kolme sairaanhoitajaa (vastaavan sairaanhoitaja ryhmäkodin esimies 40%, palveluvastaava palvelutalon esimies), sosionomi, kuntahoitaja, virikehoitaja, kaksi laitoshuoltajaa ja 15 lähihoitajaa.

Tehostetussa palveluasumisessa henkilöstösuhde on kolmiviikkoistasolla vähintään 0,6. Aamu- ja iltavuorossa työskentelee kaksi lähihoitajaa. Yövuorossa työskentelee yksi lähihoitaja. Palveluasumisessa on aamu- sekä iltavuoroissa vähintään kaksi lähihoitajaa. Sosionomi, kuntahoitaja, virikehoitaja, laitoshuoltajat ja sairaanhoitajat ovat töissä arkipäivisin. Sairaanhoitajat ovat tavoitettavissa myös virka-ajan ulkopuolella.

Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista työssä oppimassa.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti ulkopuolisilla sijaisilla tai työvuorojärjestelyin. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa vastaava hoitaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Vastaava hoitaja vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan

säännöllisesti. Yksiköissämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?

Lähiesimiehen työhön on varattu esimiehen työajasta 40 %.

Ryhmäkodissa sekä palvelutalossa on omat esimiehet.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet



Henkilöstön rekrytointia ohjaa työlainsäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet.

Rekrytoinnista vastaa toiminnanjohtaja sekä vastaava hoitaja.

Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön esimiehen vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Käytössämme on perehdyttämisohjeistus. Toiminnanjohtaja, vastaava sairaanhoitaja ja palveluvastaava vastaavat siitä, että ohjeistuksen mukainen perehdytys toteutuu.

Perehdytysohjeistuksen mukaan uudet työntekijät perehdytetään esimiehen toimesta organisaation yleisiin asioihin, toimintaperiaatteisiin ja tiloihin sekä hoitajien toimesta välittömään ja välilliseen asukastyöhön. Työhön perehtyminen tapahtuu kahden aamu- ja iltavuoron sekä ennen yövuoraa yhden yövuoron ajan, jolloin uusi työntekijä perehtyy vuoron tehtäviin nimetyn ohjaajan kanssa.

Miten henkilökunnan täydenniskoulutus järjestetään?

Täydenniskoulutusta järjestetään toimintasuunnitelman mukaisesti. Koulutustarpeita kartoitetaan vuosittain toteutettujen kehityskeskustelujen pohjalta sekä yksikön kehittämisen painopisteiden avulla.

Henkilöstöllä on käytössään Skhole verkkokoulutusympäristö, josta työntekijä suorittaa sovitut koulutukset. Henkilökunnalle järjestetään tarvittaessa työnohjausta.

Henkilökunnan hyvinvointia kartoitetaan mm. 1-2 vuoden välein toteutettavilla tyytyväisyyskyselyillä.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Katso kohta 3.



Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

RYHMÄKOTI : Huone n. 20,0 m² + invamitoitettu WC. Huone on kalustettu mm. sähköstätöinen sänky

PALVELUASUNNOT: Asunnot ovat 2h+kk+lasitettu parveke n. 40,0m²-53,5m² sekä 3h+kk+lasitettu parveke 56,0m²-61,0m². Asunnot ovat kalustamattomia.

Ryhmäkodin asuntoihin sijoitetaan aina yksi henkilö ja asunnot ovat asukkaan yksityistä tilaa. Asunnon voi saada kalustettuna tai sen voi kalustaa itse. Asunnon lisäksi ryhmäkodissa on asukkaiden yhteisessä käytössä oleskelu- ja ruokailutilat.

Palvelutalon asunnot ovat aina kalustamattomia ja asukas kalustaa ne itse.

Asukkaiden käytössä on myös ravintolatilat, juhlatila, askarteluhuone, aistihuone, saunatilat sekä kuntosali. Tilojen käytöstä ei peritä asukkailta erillisiä maksuja.

Omaiset voivat vierailia parhaaksi katsomaansa aikaan. Palvelutalossa vieraat voivat yöpyä asunnoissa. Ryhmäkodin omaisille järjestämme yöpymismahdollisuuden saattohoitotilanteessa.

Teknologiset ratkaisut

Asukashuoneissa ja talon yhteisissä tiloissa on automaattinen palohälytysjärjestelmä, joka on ryhmäkodin osalta laajennettu automaattisella sammutusjärjestelmällä. Näiden laitteiden vuosihuollot ja testaukset on ulkoistettu.

Asukkailla on käytössään hyvinvointiranneke, jonka avulla seurataan asukkaiden vointia. Rannekkeen avulla asukas saa hälytettyä apua kaikkina viikonpäivinä ympärivuorokauden. Asukkaan voinnin tarkastaa henkilökunta ja hälytykset vastaan ottavat vuorossa oleva lähihoitaja.

Palvelutalon ulko-ovet ovat lukittuina klo 16-07.00, tuona aikana henkilökunta huolehtii ulko-oven avaamisesta ovipuhelimen välityksellä. Ovipuhelimeen muodostuu puhe- ja kuvayhteys ovelle. Ulko-ovilla on tallentava kameravalvonta.

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

Vuorossa olevat hoitajat varmistavat kutsulaitteen toimivuuden joka työvuoron aikana. Asukkaiden rannekkeet tarkistetaan kerran kuukaudessa.



Turvarannekkeet osaavat ilmoittaa tietyistä ongelmista itse esim patterin heikko varaus. Laitteiden hälytykset korjataan kyseisessä vuorossa tai ilmoitetaan toiminnanjohtajalle. Laitteistoa testataan säännöllisin kokeiluin.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?
Toiminnanjohtaja Jussi Waajakoski jussi.waajakoski@huili.fi 040 7440510

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Apuvälineitä ja terveydenhuollon laitteita hankitaan sekä palvelutalon käyttöön, että asiakkaalle omaan käyttöön. Henkilökohtaiset apuvälineet toimittaa Päijät-Soten apuvälinelainaamo, joka toteuttaa niiden huollon ja niihin liittyvät kirjaukset.

Palvelutalon käytössä olevat laitteet kirjataan laiterekisteriin, josta ilmenee niiden kalibrointi/huoltotarpeet. Sairaalasänkyjen ja henkilöstönostimen huolto on ulkoistettu Lonerille. Kuntoutuksessa käytettävien laitteiden huolto on ulkoistettu Fysiolinelle.

Asukkaiden omien sekä Huilin apuvälineiden huollosta vastaa kuntohoitaja, joka tarvittaessa tilaa laitteiden huollon ulkopuoliselta toimijalta.

Henkilökunta ilmoittaa vaaratilanne ilmoitukset sähköistä järjestelmää hyödyntäen. Ilmoitukset käsitellään samoin kuin poikkeamat.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: Vastaava sairaanhoitaja Anne Suomäki anne.suomaki@huili.fi 044 7408215

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Käytössämme on sähköinen DomaCare asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Uudelle työntekijälle on etukäteen sovittu perehdytysvuorot, jolloin vakituinen lähihoitaja ohjaa ja opastaa Domacaren kirjaamisen. Opiskelija saa opiskelijatunnukset, joiden avulla hän voi tehdä kirjaukset oman ohjaajan valvonnassa.



Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Asiakastietojen kirjaamista seuraavat sairaanhoitajat, joiden vastuulla on ilmoittaa mahdolliset poikkeamat tietosuojavastaavalle. Sairaanhoitajat myöntävät kirjaamisoikeudet asiakastietojärjestelmään ja varmistavat perehdyttämisen.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Sairaanhoitajat valvovat ja varmistavat että tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät lainsäädäntö, ohjeistukset ja viranomaismääräykset täyttyvät.

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

Perehdyttämissuunnitelman avulla varmistetaan työntekijän huolellisen perehdytyksen toteutuminen. Perehdyttämissuunnitelmassa on yksilöity perehdytyksen asiat.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot: Palveluvastaava Hanna Dillström hanna.dillstrom@huili.fi 044 7408520

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

1. Palvelutalon palvelumuotoilu
2. Toimintajärjestelmän uudistaminen

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Huili

Paikka ja päiväys 20.12.2022

Allekirjoitus Jussi Waajakoski
