



Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

Hopeaharjun Palvelukoti Oy

26.2.2024

SISÄLLYSLUETTELO

Toimintalupatiedot.....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
Toiminta-ajatus.....	3
Arvot ja toimintaperiaatteet.....	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
RISKIENHALLINTA.....	4
Riskien tunnistaminen	9
Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano	11
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	11
Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt	11
Omavalvontasuunnitelman seuranta	11
Omavalvontasuunnitelman julkisuus	11
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	12
Palvelutarpeen arviointi	12
Hoito- ja palvelussuunnitelma	12
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	14
Asiakkaan asiallinen kohtelu	17
Palautekeräminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä	21
Asiakkaan oikeusturva	21
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	22
Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	22
Ravitsemus	23
Hygieniäkäytännöt.....	23
Terveyden- ja sairaanhoito.....	25
Lääkehoito.....	26
Monialainen yhteistyö.....	27
7 ASIAKASTURVALLISUUS	27
Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	28
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	29
Toimitilat	30
Teknologiset ratkaisut	31
Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	32

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	32
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	33
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	33

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Hopeaharjun Palvelukoti Oy

Y-tunnus 2025177-1

Kunta Pori

Kunnan nimi Pori

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Hopeaharjun Palvelukoti

Katuosoite Laviantie 607

Postinumero 29600

Postitoimipaikka Noormarkku

Sijaintikunta yhteystietoineen Laviantie 607 29600 Noormarkku

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Mielenterveyskuntoutujat ja ikäihmiset 33 + 3

Esimies Eija Hiltula

Puhelin 044 9868184

Sähköposti eija.hiltula@hopeat.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) 28.5.2007

Palvelu, johon lupa on myönnetty Palveluasuminen ikäihmisille ja mielenterveyskuntoutujille

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 24.6.2013

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat Ei alihankintaa

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Hopeaharjun Palvelukoti tuottaa tasokasta ympärivuorokautista palveluasumista, yhteisöllistä asumista, hoitoa, kuntoutusta ja tukipalveluita sekä myös intervallihoidoa. Tarjoamme kodinomaisen asumisen sekä viihtyisän, rauhallisen ja turvallisen asumisympäristön rauhallisessa maalaismaisemassa. Tavoitteena on asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen korkealaatuisella, yksilöllisellä ja tarkoituksenmukaisella hoitotyöllä sekä kuntouttavalla työotteella.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Hopeaharjun toimintaa ohjaavat arvot

1. Asiakkaan kunnioittaminen

- Eettisyys
- Itsemääräämisoikeus
- Asiakslähtöisyys
- Tasa-arvo
- Yksilöllisyys

Toiminta on eettisesti oikeaa ja päätökset tehdään asiakkaan tarpeisiin sekä toiveisiin perustuen. Asiakas kohdataan omana yksilönä tapoineen, tottumuksineen ja tarpeineen, asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Asiakasta kannustetaan aktiiviseen omatoimisuuteen henkilöstön ohjaamana ja tukemana. Kaikkia asiakkaita kohdellaan tasa-arvoisesti asiakkaan yksilöllisyyttä arvostaen.

2. Hyvä palvelu

- Ammatillisuus
- Turvallisuus; fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen

Toiminnan tavoitteena on tarjota laadukasta palvelua, hoitoa, kuntoutusta ja virkistystä. Käytössämme on vastuuhoitajajärjestelmä ja toiminnan tueksi laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelu-, sekä kuntoutussuunnitelma. Noudatamme asiakkaiden hoidossa kuntouttavaa työtettä. Hyvä palvelu perustuu henkilöstön korkeaan ammattitaitoon, ammatillisuuteen sekä monitammattilliseen yhteistyöhön. Jokainen työntekijä vastaa omasta työstään ja työnsä tuloksista, sekä on velvollinen kehittämään itseään, ammattitaitoaan, työtapojaan ja työympäristöään.

3. Yhteistyö

- Luotettavuus
- Vastuu
- Tasa-arvo työssä
- Vuorovaikutuskyky
- Joustavuus

Luottamusta rakennetaan avoimella vuorovaikutuksella yrityksen johdon, henkilöstön, asiakkaiden, omaisten, verkoston ja muiden yhteistyökumppaneiden välillä. Mielipiteitä, palautteita ja kehitysehdotuksia hyödynnetään toiminnan kehittämässä ja niiden antamiseen kannustetaan. Yrityksen henkilöstö toimii tasa-arvoisena tiiminä ja on aktiivisessa yhteistyössä asiakkaiden, omaisten, kumppaniverkoston ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa.

4. Jatkuva kehitys

- Luovuus
- Uusien asioiden omaksuminen
- Ammatillisuuden kehittäminen
- Työssä oppiminen
- Toisten tukeminen

Toiminnan tavoitteena on asiakastyytyväisyys sekä asiakkaiden hyvinvointi. Se saavutetaan asiakkaiden tarpeista lähtevällä laadukkaalla hoito- ja kuntoutustyöllä. Panostamme yhdessäoloon, viihtyvyyteen, asiakkaiden kuntoutumisen tukemiseen ja yhteisön mehen luomiseen.

Toimintakäsikirjassa: 1.1.5 Toimintaa ohjaavat periaatteet
2.2.3 Turvallisuus

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Infektiotaudit, epidemiat: Seurataan ja noudatetaan Satakunnan hyvinvointialueen ohjeistuksia tartuntatautien hoidosta asumisyksiköissä.

[Infektioiden torjunta asumispalveluyksikössä.pdf \(hoito-ohjeet.fi\)](https://hoito-ohjeet.fi/Infektioiden_torjunta_asumispalveluyksikossa.pdf)

[Eristys- ja varotoimiluokat infektiosairauksissa.pdf \(hoito-ohjeet.fi\)](https://hoito-ohjeet.fi/Eristys-ja_varotoimiluokat_infektiosairauksissa.pdf)

Epidemian tunnistaminen:

- Nopea reagointi (eristystoimet, yhteydenotto infektiyksikköön tai alueen hygieniahoitajaan lisäohjeiden saamiseksi) on tärkeää epidemian alkaessa.
- Noro-virusen aiheuttama vatsatauti, influenssa, koronatauti ja syyhy ovat yleisimmät hoitolaitoksissa epidemioita aiheuttavat sairaudet.
- Ensimmäisen tapauksen tunnistaminen on tärkeää epidemian torjunnan kannalta
- Otetaan asiakkaasta tilanteeseen sopivat näytteet
- Konsultoidaan hygieniahoitajaa
- Jos yksittäistapaus johtaa epidemiaan, aloita tapausten rivilistaus, johon merkitään ylös sekä asiakkaiden että henkilökunnan keskuudessa esiintyneet tapaukset.

Yksiköllä on oma hygieniasuunnitelma. Käytössä yksikössä on Satasairaalan influenssaepidemian seurantalomake ja vatsatautiepidegian seurantalomake.

Influenssa-epidemian seurantalomake:

<https://hoito-ohjeet.fi/OhjepankkiSATSHP/Influenssaepidemian%20seurantalomake.pdf>

Vatsatautiepidegian seurantalomake:

<https://hoito-ohjeet.fi/OhjepankkiSATSHP/Vatsatautiepidegian%20seurantalomake.pdf>

Tartuntoja ehkäistään 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 hygieniahoitajan arvio.
- Huolehditaan, että henkilökunnan vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä.
- Noudatetaan kansallisia linjauksia vierailukielloista
- Huolehditaan, että omaiset eivät tule vierailulle sairaana.
- Varmistetaan, ettei uusi asukas ole altistunut tartunnalle. Jos hän on altistunut, hänet tulee asettaa karanteeniin omaan huoneeseen, jos mahdollista.
- Seurataan, tuleeko toimintayksikköön saapuville uusille asukkaille hengitystieinfektioiden oireita (kuume, yskä ja/tai hengenahdistus), ripulia, syyhyoireita tai muuta tartuntataudin oireita
- Siivouksessa huomioidaan erityisesti kosketuspinnat, pöytäpinnat ja wc-tilat.

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?

- Tiedotetaan asiakkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Varmistetaan, että yksikössä on hygieniayhdyshenkilö, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveystyöntekijöiden ja alueellisten infektioasiantuntijoiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.
- Käytetään kirurgisia maskeja.
- Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhepaperia tai alkoholipitoista käsihuuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojautumisesta.
- Noudatetaan kaikkien asukkaiden hoidossa aina tavanomaisia varotoimia
- Noudatetaan tartuntatauti 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.

- Pidetään oireileva/altistunut asukas karanteenissa omassa huoneessa, jos mahdollista.
- Tiedotetaan lisävarotoimista asiakashuoneen 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 tartuntataudin oireet ja raportoimaan niistä välittömästi lääkärille tai sairaanhoitajalle.
- Seurataan, tuleeko asukkaille tartuntataudin oireita.
- Seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, tuleeko henkilökunnalle 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 infektioita.

Tilanne, jossa on vain muutamia sairastuneita (asukkaita):

- sairastuneet asiakkaat hoidetaan huoneissaan
- sairastuneet asiakkaat ruokailevat huoneissaan, ruokailussa voidaan siirtyä myös ajallisesti porrastettuun ruokailuun
- tehostettu siivous yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti
- lääkehuolto: hoidetaan normaalisti
- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojarusteilla hoitaessaan huoneeseen eristettyä asukasta
- 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
- Lääkkeiden tilaaminen annosjakelupalvelua käyttävään yksikköön:
- Annosjakelupalvelua/apteekkijakoa käyttävät yksiköt ottavat yhteyttä omaan yhteistyöapteekkiin ja pyytävät mahdollisuutta tilata seuraavan tilauksen yhteydessä annosjakelut kuukauden ajaksi (normaalin kahden viikon sijaan). Tästä kannattaa keskustella myös yksikön hoitavan lääkärin kanssa (mahdolliset lääkemutokset kannattaa ennakoida ennen tilausta). Näin saadaan rauhoitettua lääketoimituksia epidemian aikana.
- Muiden säännöllisten lääkkeiden riittävyys varmistetaan tilaamalla seuraavan tilauksen (kun asiakkaan lääke alkaa olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) yhteydessä 3 kuukauden lääkkeet.

- Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
- Erityishuomio riskiryhmä astmaatit ja infektiopotilaat: 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 suojaamia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
 - Hygienia, pukeminen, vartalokontakti: pesut asukkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojarusteilla
 - Ateriapalvelut: ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa, yksikössä on varastoituna 2 päivän vararuokat akuutin vararuokalistan mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneessaan, keittiöön ei ole enää pääsyä muulla kuin keittiöhenkilöstöllä, keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti
 - Siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein koskettavien pintojen (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös asukas wc:ssä) puhtaudesta tehostetusti
 - Kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Skype, Teams)
 - Vierailut: huolehditaan hyvästä käsihygieniasta, kirurgiset maskit, turvavälit ja vierailemaan vain terveenä. Vierailusta laadittu erillinen ohjeistus.
 - Tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovitusti yksikön esimiehen toimesta
 - Aktiviteetit, ryhmätilanteet: eivät mahdollisia
 - Hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikaissa säädettyissä 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.

Tietoturva: Henkilöstölle GPDR-koulutus henkilötietojen käsittelyyn liittyen.

Tiedottaminen / some: Asiakkailta on kysytty kuvauslupa, vastuuhoidtaja. Jokainen työntekijä on omalta osaltaan vastuussa, toimimalla ohjeistuksen mukaisesti.

Lääkehoidon toteuttaminen: Lääkkeiden asianmukainen säilytys, lääkehoitosuunnitelmaan perehtyminen, henkilöstön osaamisen varmistaminen – LOVE:t suoritettu, lääkenäytöt otettu. Lääkepoikkeamia seurataan ja ne käsitellään sekä niistä opitaan.

Henkilöstö: saatavuus, väsyminen ja uupuminen, tapaturmat ja sairastumiset, osaamisen vanheneminen, henkilö- tai työsuhderiidat. Perehtyminen ja perehdyttäminen sekä seuranta. Asianmukainen työasu. Työterveyshuolto, työnohjaus. Asioihin puututaan ja nostetaan kissa pöydälle. Huolehditaan täydennyskoulutuspäivien täyttymisestä. Autonominen työvuorosuunnittelu. Riittävä sijaisrinki. Epidemiatilanteissa lain mahdollistama hätätyö.

Riskien hallinnasta vastaa toimitusjohtaja, jota avustaa työsuojeluorganisaatio sekä henkilöstö. Koko henkilöstön riskien hallinnan tietoisuutta ylläpidetään vuosittain koulutuksilla. Riskien hallinnasta ylläpidetään dokumentaatiota (riskianalyysit, työsuojelutoimikunnan muistiot sekä koulutusrekisteri).

Riskien arviointia tehdään fyysisistä vaaroista, tapaturmavaaroista, ergonomisista vaaroista, kemiallisista ja biologisista vaaroista sekä psykososiaalisista vaaroista. Riskien arvioinnissa hyödynnetään sosiaali- ja terveysministeriön lomakkeita. Riskienhallinta on osa laatujärjestelmäämme ja strategista riskienhallintaa toteutetaan johtoryhmätasolla. Toiminnan riskit tunnistetaan ja analysoidaan vuosittain tai tarpeen vaatiessa esimiehen johdolla. Riskejä kartoitetaan mm. laadunhallinnan, omavalvonnan, työsuojelun ja pelastussuunnitelman avulla.

Tilat: Tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, vastuuhenkilöinä apuvälinevastaavat, paloturvallisuus, vastuuhenkilöinä palo- ja pelastusvastaavat, nostot ja siirrot, vastuuhenkilönä fysioterapeutti, uhkaava käytös, tapaturmat, MAPA-koulutus on suunnitteilla henkilökunnalle, muutamalla on koulutus suoritettu. Riskienkartoitusta tehdään säännöllisin väliajoin, lakisäätteiset työsuojelutarkastukset, vastuuhenkilönä työsuojeluvaltuutettu ja johtaja. Lisäksi jokainen työntekijä on osaltaan vastuussa yksikön tilojen turvallisuudesta, apuvälineiden toimivuudesta ja epäkohtien ilmoittamisesta. Asiakkaila on käytössä asuinhuoneissa toimiva hoitajakutsujärjestelmä, joka hälyttää hoitajien toimistossa. Järjestelmän toimivuus testataan säännöllisin väliajoin.

Kun kiinteistössä tehdään veden sulkua vaativaa remonttia, ajankohta suunnitellaan ja ilmoitetaan ennakkoon koko henkilöstölle, jotta sulku aiheuttaisi mahdollisimman vähän muutoksia asukkaiden arkeen. Vesisulun ajaksi varataan juomavettä kaikille ja ajoitetaan esimerkiksi suihkukäynnit ennen tai jälkeen vesikatkoa. Keittiöhenkilöstö huomioi suunnitellun vesisulun ruuanvalmistuksessa ja tiskauksessa. Äkillisissä vesi-, sähkö- ja lämpökatkoksissa kiinteistöhoitaja selvittää syyn. Sähkökatkoja varten on taskulamppuja.

Lämmönjakelun keskeytyessä asukkailla on esimerkiksi lisähuopia omissa huoneissaan ja jos keskeytys on pidempi, lisätään vaatetusta. Myös turhia huonetuuletuksia vältetään.

Hopeaharjussa on jakelu- ja opetuskeittiö, valmistuskeittiö on Hopeakodon puolella. Keittiöissä riittää peruselintarvikkeita, esim. viikon ajaksi. Myös pakastimissa on mm. marjoja ja muita elintarvikkeita, joita voi hyödyntää ja muuttaa ruokalistaa sen mukaisesti.

Tilaukset tehdään kaksi kertaa viikossa. Kaupat ovat lähellä, josta voi käydä ostamassa esimerkiksi valmisruokaa.

Riskien tunnistaminen

Työntekijöiden havaitsemista poikkeamista ja riskitilanteista on oma sähköinen järjestelmänsä Riskipulssi. Tähän kuuluvat seuraavat tilanteet: läheltä-piti-tilanne, lääkityspoikkeama, hoitopoikkeama, tietoturvapoikkeama, työtapaturma, uhkatilanne, turvallisuushavainto ja turvallisuusaloite.

Työntekijä skannaa työpuhelimella QR-koodin, jonka kautta pääsee sähköisesti ilmoittamaan poikkeamasta/havainnosta/aloitteesta. Ilmoitukset menevät Riskipulssi - järjestelmään, joka lähettää niistä sähköpostiviestit yksikön vastaavalle hoitajalle, tiimivastaavalle sekä laatupäällikölle. Ilmoitukset käsitellään johtoryhmän kokouksessa ja henkilöstöpalaverissa.

Henkilöstön tulee ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat tai riskit, jotka liittyvät sosiaalihuollon asiakkaan hoitoon, hoidon tasoon tai laatuun. Ilmoitus tehdään viipymättä suullisesti sekä kirjallisesti poikkeamalomakkeella esimiehelle. Esimies ilmoittaa asiasta sijoittajakunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle ja aloittaa viipymättä toimet epäkohdan korjaamiseksi viranhaltijan ohjeiden mukaisesti. Epäkohtia ovat mm. asiakasturvallisuudessa ilmenevät puutteet, kaltoin kohtelu ja toimintakulttuuriin liittyvät asiakkaille vahingolliset toimet. Kaltoin kohtelua ovat mm. fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoin kohtelu. Hallitus ja toimitusjohtaja evaluoivat mm. myös toiminnan kannalta tärkeitä talous-, markkina-, imago- ja henkilöriskejä.

Suullinen ja kirjallinen palaute on aina mahdollista. Omais- ja asiakastyytyväisyys tehdään talon sisäisesti kerran vuodessa. Sijoittavan kunnan puolesta omat tyytyväisyyskyselyt

Asiakkaan ja omaisen havaitsemat epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ilmoitus- ja käsittelyprosessi:

1. Asiakas tai omainen havaitsee epäkohdan ja kertoo sen työntekijälle
2. Työntekijä tekee aina sähköisen poikkeaman haittatapahtumasta tai uhasta QR-koodin kautta (kirjaa tarkasti mitä tapahtui, mitä tehtiin ja miksi). Kirjaa poikkeama myös domacareen, jos se tapahtuu asiakkaalle.
3. epäkohta ilmoitetaan aina suullisesti johdolle tai vastaavalle sairaanhoitajalle. Asia kirjataan ilmoitukseksi tai poikkeamaksi (riippuen asiasta).
4. Johto ilmoittaa epäkohdasta tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle
5. Johto käynnistää toimet asian tutkimiseksi ja toimet uhan poistamiseksi
6. Asia käsitellään henkilöstöpalaverissa. Vakavat poikkeamat käsitellään myös johtoryhmässä ja tarvittaessa hallituksessa. Asiasta tiedotetaan omaista tai asiakasta
7. Jos asia on vaatinut uusia toimintaohjeita yms. ne käydään henkilöstön kanssa läpi henkilöstöpalaverissa, josta tehdään muistio.

8. Jos asia ei ole korjattavissa omilla toimillamme, johto on yhteydessä toimivaltaiseen tahoon ja siirtää vastuun korjaavista toimenpiteistä sinne.
9. Ilmoituksen tehnyttä työntekijää ja työryhmää tiedotetaan asian etenemisestä (DomaCaren viestien kautta, palaverimuistiot ja kirjalliset dokumentit)
10. Asiakasta tai omaista tiedotetaan asian etenemisestä.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

1. Jos haittatapahtuma aiheuttaa asiakkaalle välitöntä uhkaa/vaaraa, tilanne hoidetaan ensin ja haitta/uhka poistetaan (esim. myrkytyskeskukseen soitto/päivystyksen konsultointi, jos asiakkaalle mennyt väärät lääkkeet yms.)
2. Kirjaa haittatapahtumasta tai uhasta poikkeama (kirjaa tarkasti mitä tapahtui, mitä tehtiin ja miksi)
3. Toimita poikkeama johdolle tai vastaavalle sairaanhoitajalle (hoidolliset asiat, kuten lääkkeisiin liittyvät poikkeamat ja kaatumiset kuuluvat vastaavalle sairaanhoitajalle)
4. Asia tutkitaan ja haittatapahtumaan johtaneita syitä selvitetään
5. Haittatapahtumasta ilmoitetaan asiaa koskevalle henkilölle, mitä on tapahtunut ja miten se on hoidettu (lääkevirheen vuoron vastaava tai vastaava sairaanhoitaja ilmoittaa asiakkaalle ja tarvittaessa omaiselle).

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatu-poikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen

1. Poikkeamien juurisyyt selvitetään
2. Poikkeama ja poikkeaman syntyyn johtaneet syyt ja asiat käsitellään henkilöstöpalaverissa
3. Korjaavat toimenpiteet kirjataan sähköisesti siihen liittyvään poikkeamailmoitukseen
4. Jos korjaavat toimenpiteet vaativat uusia toimintaohjeita tai muita muutoksia, ne tehdään ja muutokset/uudet toimintaohjeet käydään läpi henkilöstöpalaverissa sekä liitetään HoviTorille (toiminnanohjauskäsikirjaan)

5. Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan yhteistyötahoja
6. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan

Tutustu myös STM:n julkaisuun: [Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:](#)

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Johtoryhmä määrittelee tarvittavat korjaavat toimenpiteet, toimenpiteiden aikataulun ja vastuuhenkilön. Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle henkilöstöpalavereissa.

Yhteistyökumppaneille kuten hyvinvointialueelle tiedotetaan tarpeen mukaan asiasta joko sähköpostilla tai kirjeitse. Huomattavat ja vakavat epäkohdat ja vaaratilanteet tulee aina ilmoittaa hyvinvointialueelle. Ilmoituksen voi tehdä valvontayksikköön valvontayksikko@sata.fi tai sari.vihervuori@sata.fi . Vakavia vaaratilanteita ovat esimerkiksi lääkehoitoon liittyvät tilanteet, joissa asiakas joutunut sairaalahoitoon tai asiakkaalle tullut huomattavia seuraamuksia lääkevirheestä, sekä vakavat väkivaltatilanteet.

[Toimintakäsikirjassa: 4.4 Viestintä ja markkinointi](#)

[3.1 Riskien ja mahdollisuuksien käsittely](#)

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Johtoryhmä ja henkilökunta

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Marjo Iljanto 0444938990 marjo.iljanto@hopeat.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään toimintajärjestelmän päivityksen yhteydessä, vähintään kerran vuodessa, mutta aina jos toiminnassa tapahtuu muutos, joka vaatii päivitystä. Omavalvonta sisältyy yksikön ISO 9001/2015-standardin mukaiseen toimintajärjestelmään.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on esillä Hopeaharjun ilmoitustaululla sekä kotisivuilla www.hopeaharju.fi ja osana toimintakäsikirjaa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Palvelun ostava hyvinvointialue tekee oman käytäntönsä mukaisen palvelutarpeen arvioinnin ja antaa asiakkaalle päätöksen hoitopaikasta.

Hoidon tarpeen arvioinnissa käytetään mm. Tuva ja esim. MMSE –mittareita.

Hopeaharjussa asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan säännöllisesti Hopasu:n ja Kuntsu:n päivittämisen yhteydessä sekä aina tarpeen vaatiessa ja asiakkaan tilan muuttuessa.

Käytettäviä mittareita ovat MMSE, MNA ja GDS-15 ja tarpeen mukaan toimintakykymittareita esim. BERG tasapaino ja SPPB lyhyt fyysisen toimintakyvyn mittari.

Hopeaharjussa kannustetaan asiakkaan omaisia, asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen, osallistumaan hoito- ja palvelusuunnitelman tekemiseen ja päivittämiseen. Keskusteluja hoidosta käydään aina tarpeen mukaan tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Vastuuhoitaja vastaa hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisestä ja ajan tasalla pysymisestä.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoito- ja palvelusuunnitelman laatimista edellyttävät laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ja Terveystieteiden tutkimuskeskuksen laki.

Asiakkaalla sekä asiakkaan toiveesta/edusta hänen läheisellään/edustajallaan on lakisääteinen oikeus osallistua omaan hoitoon ja sen suunnitteluun. Tämä perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (§7 ja §8).

7 § Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta.

Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa sekä 9 ja 10 §:ssä tarkoitetuissa tapauksissa asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa taikka asiakkaan ja hänen omaisensa tai muun läheisensä kanssa. Suunnitelman sisällöstä ja asiaan osallisista on lisäksi voimassa, mitä niistä erikseen säädetään.

8 § Itsemääräämisoikeus ja osallistuminen

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Asiakkaan kuulemisesta ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä säädetään hallintolaissa.

Asiakkaan kanssa tehdään asiakassuunnitelma, joka toimii pohjana hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laadinnassa. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa, asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen sekä tarvittaessa palvelunostajan kanssa 1 kk sisällä asiakkaan saapumisesta Hopeaharjuun.

Hopeaharjussa on käytössä toimintakykyä tukeva työote, joka sisältää eri päivittäisiä askareita hoitajan ohjauksella tarpeen mukaan. Asiakkaille mahdollisuus osallistua ryhmiin, retkiin ja monenlaiseen virkistystoimintaan kuten musiikkikonsertit. Asiakkaat voivat käydä mm. kaupassa hoitajan avustamana, jos vaan vointi sen sallii.

Vastuuhoitaja soittaa lähiomaiselle ja sopii hoitoneuvotteluajan, jolloin yhdessä asiakas, lähiomainen (mikäli asiakas haluaa) ja vastuuhoitaja laativat Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman. Neuvottelussa voi olla läsnä myös sairaanhoitaja tai muu hoidon ammattilainen. Omainen voi halutessaan olla puhelimen välityksellä mukana neuvottelutilanteessa. Tärkeää on suunnitelmissa huomioida asiakkaan oma tahto, oman elämän tottumukset, omat toiveet ja tavoitteet sekä mielenkiinnon kohteet, jotta hän voi elää mahdollisimman omannäköistä elämää palvelutalossakin. Asiakkaan ja lähiomaisen toivotaan tuovan juuri näitä asioita esille hoitoneuvottelussa hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa laadittaessa. Nämä asiat myös nousevat Elämänpuu-julisteesta ja DomaCare tietojärjestelmän Elämänhistoria-osiosta, jotka vastuuhoitaja täyttää yhdessä asiakkaan kanssa. Käytössämme on myös Minun Elämäni-muistelukirja, jota vastuuhoitaja täyttää yhdessä asukkaan ja mahdollisesti omaisen kanssa. Tämä myös tuo syvyyttä asiakkaan hoidon ja palvelujen suunnitteluun.

Asiakkaalle nimetty vastuuhoitaja vastaa Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman tekemisestä ja päivityksistä yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa. Suunnitelmia arvioidaan ja päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa asiakkaan tilan muuttuessa. Hopeaharjussa kannustetaan myös aina asiakkaan omaisia, asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen, osallistumaan hoito- ja palvelusuunnitelman tekemiseen ja päivittämiseen.

Hoito- ja huolenpitotyön tarpeiden määrittely perustuu kirjallisessa hoito- ja palvelusuunnitelmassa asiakkaan tarpeisiin ja voimavaroihin, jotka on arvioitu eri arviointivälineistöjen avulla. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan niin, että se todella ohjaa asiakkaan saamaa palvelua ja hoitoa. Tavoitteet laaditaan konkreettisiksi ja hoitotyön auttamismenetelmillä saavutettaviksi.

- Hoito- ja palvelusuunnitelma on yksilöllisesti ja luottamuksellisesti laadittu kirjallinen suunnitelma asiakkaan sen hetkisestä tilanteesta ja asiakkaan tarvitsemista sekä toivomista palveluista
 - Hoito- ja palvelusuunnitelma on asiakkaalle annettu lupaus palvelusta
 - Tavoitteena on luoda toimiva palvelukokonaisuus, jossa asiakkaan yksilöllistä toimintakykyä tuetaan ja edistetään hoito- ja hoivatyön keinoin
- Hoito- ja palvelusuunnitelman kirjaaminen, toteuttaminen ja arvioiminen tekevät näkyväksi koko hoitoprosessin ja tuovat esiin hoitotyön asiantuntijuutta

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Jokainen työntekijä perehtyy hoidettavanaan olevien asiakkaiden hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmiin. Koko henkilökunta on vastuussa, että toimitaan näiden mukaan. Vastuuhoitaja, sairaanhoitaja ja fysioterapeutti sekä johto seuraavat hoidon toteutumista.

Vastuuhoitajan tärkein tehtävä on huolehtia asiakkaan kokonaisvaltaisesta hoidosta moniammatillisessa työryhmässä yhdessä omaisten kanssa. Keskusteluja hoidosta käydään omaisen kanssa aina tarpeen mukaan tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Kuukausittain on sovittu vastuuhoitajan soitto omaiselle, mikäli omainen niin haluaa. Vähintään puolen vuoden välein tarjotaan omaiselle hoitoneuvottelua hoito- ja palvelusuunnitelman päivityksen yhteydessä.

Ennakoiva hoitosuunnitelma

Tautiin kohdistuvien hoitojen keskellä lääkärin sekä hoitohenkilöstön tulisi havaita asiakkaan pitkälle edennyt sairaustilanne ja heikkenevä ennuste. Tällöin, ja mieluummin hyvissä ajoin, luodaan elämän loppuvaiheen ennakoiva hoitosuunnitelma yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Tähän kuuluvat keskustelut asiakkaan toiveista ja tarpeista sekä päätökset hoidon linjauksista ja rajauksista. Keskustelujen tulisi johtaa myös käytännön suunnitelmaan hoidon toteutuksesta (hoitolupaus).

Ennakoiva hoitosuunnitelma laaditaan mieluiten hoitoneuvottelussa, jossa on asiakkaan lisäksi läsnä, tai ainakin puhelimen välityksellä mukana, omainen, lääkäri, vastuuhoitaja ja sairaanhoitaja. Ennakoiva hoitosuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään ja tiedotetaan hoitohenkilöstölle. Näin kaikilla osapuolilla on tieto ja ymmärrys, miten asiakasta hoidetaan.

Elämän loppuvaiheen hoitosuunnitelma parantaa potilaan saamaa hoitoa ja elämänlaatua, auttaa läheisten jaksamista sekä kohdentaa hoidon resurssit oikealla tavalla.

Hoitohenkilöstön osaamista saattohoitoon varmistetaan niin, että jokaisella työntekijällä tulee olla THL:n Saattohoitopassi-koulutus suoritettuna sekä mahdollista muuta lisäkoulutusta joko työnantajan järjestämänä tai itsenäisesti kouluttautumalla.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaan toivomukset ja mielipide huomioidaan, kunnioitetaan hänen itsemääräämisoikeuttaan. Tämä määräytyy myös lakisäädöksistä kuten asiakkaan tiedonsaantioikeudesta ja itsemääräämisoikeudesta, joita jo aiemmin käsiteltiin. Vastuuhoitaja tuntee parhaiten vastuuhoitettavansa sekä hänen elämänsähistoriansa ja kykenee näin hyvin huomioimaan asukkaan näkemystä arjen eri tilanteissa ja valinnoissa.

Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakas saa sisustaa huoneensa omilla tavaroillaan ja esineillään. Hopeaharju on asiakkaan koti ja hänen kotiaan tulee kunnioittaa, huoneeseen ei mennä koputtamatta.

Asiakasta koskeva asia käsitellään ja ratkaistaan siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakkaan tahdosta riippumattomista toimenpiteistä sekä asiakkaan hoitoon tai huoltoon liittyvistä pakotteista ja rajoituksista sekä niitä koskevasta päätöksentekomenettelystä sosiaalihuollossa on voimassa laki, mitä niistä erikseen säädetään ja tätä noudatetaan. Asiakkaat ovat mukana hoito- ja palvelusuunnitelman sekä kuntoutussuunnitelman laatimisessa sekä niiden päivittämisessä yhdessä henkilökunnan, omaisten ja viranomaistahojen kanssa. Tällöin sovitaan yhteiset pelisäännöt asiakkaan parasta ajatellen.

Asiakkaat osallistuvat toimintaan eri tavoin:

- Viikottain asukas/yhteisöpalaveri ja vuosittain asiakastyytyväisyyskysely
- Toimintakykyä tukeva työote, joka sisältää eri päivittäisiä askareita.
- Ryhmä- ja koulutustoiminta
- Matkat ja muu virkistystoiminta.

Omaisille on järjestetty seuraavia tapoja olla mukana toiminnassa ja antaa palautetta:

- Omaisten tyytyväisyyskysely.
- Vapaat vierailuajat.
- Palaute eri muodoissa.
- Omaisten päivä elokuussa, puurojuhla joulukuussa
- Mahdollisuus osallistua hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman tekemiseen.

Asiakas saa vaikuttaa omaan arkeensa monin erin tavoin kuten mm: ulkopuoliset menot, ruokamieltymykset, huoneensa sisustaminen oman maun mukaan, ryhmiin ja reissuihin osallistuminen. Jokaviikkoinen yhteisöpalaveri.

Asiakasta pyritään integroimaan ympäröivään yhteiskuntaan hänen lähtökohdistaan käsin. Asiakkaiden liikkumista ja eristämistä käytetään ja rajoitetaan vain äärimmäisissä poikkeustilanteissa. Liikkumista rajoittavia toimenpiteitä koskeva päätös perustellaan asiakkaalle ja/tai hänen omaiselleen ja se käsitellään ja kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Liikkumista rajoittavien turvavälineiden käytöstä tehdään yksilöity asianmukainen päätös, josta vastaa hoitava lääkäri. Mikäli asiakkaan muita itsemääräämisoikeuksia joudutaan rajoittamaan, pyydetään asiakkaalta tai hänen edustajaltaan suostumus rajoittamistoimenpiteisiin, kuten postin avaaminen, tupakoinnin rajoittaminen, rahankäyttö tai tms. mutta näihin on oltava painava peruste. Asiakas elää meillä mahdollisimman normaalia elämää.

Toimintakäsikirjassa: 2.2.2 Asiakkaan tarpeet, asema ja oikeudet

Rajoitteiden ja pakotteiden käyttöön tulee olla perusteet. Kaikissa rajoitteiden ja pakotteiden käytössä on mietittävä vaihtoehtoiset toimintatavat ja rajoitteiden ja pakotteiden käyttö pitää kestää vain sen aikaa, kun se on välttämätöntä.

Liikkumista rajoittavien turvavälineiden käytöstä on tehtävä yksilöity asianmukainen päätös, joka perustuu potilaan turvallisuuden takaamiseen väliaikaisessa tilanteessa,

esimerkiksi levottoman ikäihmisen kohdalla. Tällaisesta hoitopäätöksistä vastaa potilasta hoitava lääkäri.

Liikkumista rajoittavia toimenpiteitä koskeva hoitopäätös on perusteltava asiakkaalle ja/tai hänen omaiselleen ja se voidaan ottaa esille asiakaskohtaisessa hoito- ja palvelusuunnitelmaa koskevassa neuvottelussa. Suojatoimenpiteestä tehdään aina kirjaukset asiakkaan tietoihin DomaCareen.

Suojatoimenpiteeseen tarvitaan aina asiakaskohtainen lääkärin myöntämä lupa.

Suojatoimenpiteen käytön jälkeen on arvioitava, mikä tilanteeseen johti ja kuinka näitä pyritään jatkossa välttämään. Suojatoimenpiteen perusteita tulee arvioida tarkoin, samoin vaihtoehtoisia toimintamalleja. Suojatoimenpiteitä ovat

Fyysisen vapauden rajoittaminen suojatoimenpitein

- fyysinen ohjaaminen/siirtäminen tahdosta riippumatta
- kiinni pitäminen
- rajoittavien siteiden tai muiden apuvälineiden käyttö
- huoneeseen lukitseminen
- liikkumisvapauden rajoittaminen

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen suojatoimenpitein

- välttämätön hoitotoimenpide, lääkkeen antaminen
- omaisuuden haltuunotto
- omaisuuden (myös posti ym.) tarkastaminen
- henkilöntarkastus tai –katsastus – yhteydenpidon rajoittaminen

Lääkärin kirjallinen lupa rajoittamisessa ja suojatoimenpiteissä on voimassa max. 3kk ja sen jälkeen lupa uusitaan perusteluineen tarvittaessa. Rajoittamisen ja suojatoimenpiteet voidaan purkaa koska tahansa.

Asiakkaan edunvalvontaprosessin kuvaus

Edunvalvontaa voi hakea, kun asiakas ei pysty valvomaan etujaan tai hoitamaan taloudellisia asioitaan ja omaisuuttaan esimerkiksi vaikean sairauden tai vamman vuoksi. Jos asiakkaan asiat eivät tule hoidetuksi muuten tai on epäily, että omainen tmv. ei hoida asiakkaan asioita asiakkaan eduksi.

Asiakkaan edunvalvojana voi toimia omainen, ystävä tai yleinen edunvalvoja. Asiakas itse, omainen tai ystävä voi laittaa edunvalvontaprosessin alulle.

Yleinen edunvalvoja on vaihtoehto etenkin sellaisessa tilanteessa, jossa apua tarvitsevan ihmisen lähipiirissä ei ole tehtävään halukasta ja sopivaa henkilöä.

Hoitaja tai asiakas itse tekee ilmoituksen edunvalvonnan tarpeesta Digi- ja väestötietovirastolle. Ilmoituksessa kerrotaan, miksi edunvalvojan määrääminen on välttämätöntä ja millaisia ongelmia asioiden hoidossa on. Digi- ja väestötietovirasto tarvitsee lääkärinlausunnon eli ns. C-lausunnon asiakkaan terveydentilasta.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan tulee tuntea olonsa turvalliseksi ja hyvin kohdelluksi ilman pelkoa hoidotta jäämisestä. Henkilökunnan tulee kohdata asiakkaat asiallisesti ja ammatillisesti. Asiakkaita ei saa uhkailla, syyllistää, loukata tai arvostella.

Haasteellisissa asiakastilanteissa järjestetään hoitoneuvottelu, jossa on läsnä vastuuhoitaja ja/tai sairaanhoitaja, palveluntuottajan edustaja/esimies, asiakas ja hänen läheisensä/edustajansa sekä tarvittaessa palvelunostajataho. Palveluntuottaja voi myös haasteellisissa tilanteissa olla yhteydessä palvelunostajaan konsultaatioajatuksella asiakkaan parhaan hoidon varmistamiseksi. Haastavissa, työntekijöitä kuormittavissa tilanteissa järjestetään herkästi myös työnohjausta työntekijöille, jotta ammatillisuus, ammattitaito ja asiakkaan hyvä kohtelu voidaan varmistaa.

Asiakkaan kaltoinkohtelusta on laadittu erillinen työohje. Mikäli asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, asiaan puututaan välittömästi ja asiakkaan kanssa keskustellaan asiasta.

Asiakkaan kaltoin kohteluun puuttuminen

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asukkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus Sosiaalihuoltolain (1301/2014) § 48 ja § 49 mukaisesti ilmoittaa viipymättä esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua.

Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan toisen henkilön tahallisesti asiakkaalle aiheuttamaa vahinkoa tai harmia. Kaltoin kohtelu voidaan jakaa seuraavasti:

- fyysinen kaltoin kohtelu, fyysinen väkivalta
- passiivinen kaltoin kohtelu esimerkiksi hoidon laiminlyönti
- psyykinen kaltoin kohtelu
- taloudellinen kaltoin kohtelu

Yksikössä on sovittu menettelytavoista, joilla kaltoin kohtelua ennaltaehkäistään ja miten siihen puututaan:

- pyritään luomaan luottamuksellinen ja avoin hoitosuhde jokaisen asiakkaan kanssa
- henkilökunta on ammattitaitoista, koulutukseen panostetaan
- omaisten vierailut, asiakkaan mieliala, sovitut hoitotoimenpiteet kirjataan ja raportoidaan
- asiakkaalle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma ja pidetään hoitokokouksia
- henkilökunnalle järjestetään kehityskeskustelut ja tarvittaessa työnohjausta
- jokaisen asiakkaan hygieniasta huolehditaan, asiakas ei ole tarpeettoman kauan esimerkiksi märissä vaipoissa
- ruoka-ajat ovat säännöllisiä, riittävästä juomisesta/nesteen saannista huolehditaan
- lääkärin määräämät lääkkeet annetaan määrättyinä aikoina
- hoitohenkilökuntaa on riittävästi

- asiakkaan toiveet pyritään ottamaan huomioon
- asiakas saa apua pyytäessään
- hoitohenkilökunnan kielenkäyttö on sopivaa ja ammatillista
- asiakkaalle ei huudeta, ei uhkailla tai loukata
- hoitotilanteissa asiakasta ei kohdella kovakouraisesti
- asiakkaan huoneen siisteydestä huolehditaan
- asiakkaan käteisvaroista pidetään kirjanpitoa, mikäli asiakas on toivonut hoitokodin huolehtivan niistä

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, henkilökunta ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden kanssa. Tilanne selvitetään asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas tai omainen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on Asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esimiehen kanssa välittömästi.

Jos kaltoin kohtelua esiintyy omaisten osalta, järjestetään välittömästi hoitokokous, jossa asiaa käsitellään. Jos kaltoin kohtelua havaitaan, kirjataan siitä tiedot Domacareen. Muistutukset käydään läpi johtoryhmän kokouksessa ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle henkilöstöpalaverissa, joissa pyritään löytämään korjaavia toimenpiteitä, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa.

Mahdollisissa törkeissä tapauksissa harkitaan asiasta ilmoittamista poliisille.

Mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti, kannustamme häntä tai hänen omaistaan /läheistään antamaan palautetta toiminnasta tai tekemään kirjallisen muistutuksen. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus. Muistutukset käydään läpi johtoryhmän kokouksissa ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle henkilöstöpalaverissa. Asiakkaalle annetaan vastine 14 arkipäivän kuluessa.

Muistutuksen tai muussa muodossa annetun reklamaation aiheuttanutta tapahtumaa käsitellään välittömästi asianosaisten kesken ja myös yhteisesti työyhteisön palaverissa, jossa pyritään löytämään korjaavia toimenpiteitä, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolaissa

48 § Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

- Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että **asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.**
- Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön on **ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.**
- Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.
- Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on

sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Työntekijän on ilmoitettava viipymättä johdolle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Johdon on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Johto käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

Ilmoitusprosessimme (asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit, epäkohdat ja poikkeamat)

1. Työntekijä/työryhmä havaitsee epäkohdan asiakkaan palvelun toteuttamisessa.
2. Työntekijä ilmoittaa viipymättä epäkohdasta johdolle sähköisesti Riskipulssin QR-koodin kautta sekä suullisesti tai kirjallisesti DomaCare-viestillä tai sähköpostilla, Asia kirjataan ilmoitukseksi tai poikkeamaksi (riippuen asiasta)
3. Johto ilmoittaa epäkohdasta tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hyvinvointialueen valvontayksikköön
4. Johto käynnistää toimet asian tutkimiseksi ja toimet uhan poistamiseksi
5. Asia käsitellään henkilöstöpalaverissa. Vakavat poikkeamat käsitellään myös johtoryhmässä ja tarvittaessa hallituksessa.
6. Jos asia on vaatinut uusia toimintaohjeita yms. ne käydään henkilöstön kanssa läpi henkilöstöpalaverissa ja asiasta tehdään muistio (palaveri on joka viikko)
7. Jos asia ei ole korjattavissa omilla toimillamme, johto on yhteydessä toimivaltaiseen tahoon ja siirtää vastuun korjaavista toimenpiteistä sinne.
8. Ilmoituksen tehnyttä työntekijää ja työryhmää tiedotetaan asian etenemisestä (DomaCaren viestien kautta, palaverimuistiot ja kirjalliset dokumentit)

Ilmoituksen tehneeseen työntekijään ei saa kohdistaa milloinkaan kielteisiä vastatoimia! Kyse on omasta omavalvonnastamme!

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on johdolla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä viipymättä.

Katso myös kohta: Riskienhallinta.

Whistleblowing

Yksikön nettisivuilta löytyy oikeasta alakulmasta Ilmoita väärinkäytöksestä-linkki, josta avautuu Whistleblowing-kanava. Sen kautta voi luottamuksellisesti ilmoittaa rikos-, rikkomus- tai väärinkäytösepäilyyn.

Whistleblowing-kanava on työkalu eettisten periaatteiden ja luottamuksen ylläpitämiseen.

Edellytämme koko organisaatioltamme ja työntekijöiltämme, että he noudattavat jokapäiväisessä työssään eettisiä periaatteita ja organisaatiotamme koskevaa lainsäädäntöä. Mikäli työntekijä tai organisaatiomme kanssa muuten tekemisissä oleva henkilö epäilee väärinkäytöstä, hän voi tehdä asiasta ilmoituksen whistleblowing-kanavan kautta.

Työntekijällä ja organisaatiomme kanssa tekemisissä olevalla on mahdollisuus tehdä anonyymi ilmoitus esimerkiksi seuraavista rikkomuksista tai epäilyistä niiden suhteen:

- Lahjonta, korruptio ja rahanpesu
- Harmaa talous
- Kilpailulainsäädännön vastainen toiminta tai epäreilu kilpailu
- Ympäristö- ja työturvallisuuslainsäädännön vastainen toiminta
- Tietosuojalainsäädännön vastainen toiminta
- Tuote-, elintarvike- ja lääketurvallisuuslainsäädännön vastainen toiminta
- Työntekijöiden järjestäytymisoikeuteen puuttuminen
- Työtehtävien yksipuolinen heikentäminen
- Muut lainsäädäntöä tai eettisiä periaatteitamme vastaan tehdyt rikkomukset.

Ilmoitukset tulee tehdä vilpittömässä mielessä. Kanavaa ei ole tarkoitettu esimerkiksi laskutukseen tai sopimusehtoihin liittyvän asiakas/toimittajapalautteen antamiseen, eikä tällaisia asiakas/toimittajapalautteita tutkita. Tahallisten väärin ilmoitusten tekeminen on kiellettyä ja ne voivat johtaa oikeudellisiin seuraamuksiin.

Kanavan kautta väärinkäytöksistä voivat ilmoittaa sekä työntekijämme että kaikki ulkoiset osapuolet.

Kuka tahansa voi tehdä ilmoituksen whistleblowing-kanavan kautta nimettömänä. Kanava on ulkopuolisen palveluntoimittajan tarjoama sen luottamuksellisuuden takaamiseksi. Järjestelmä on salattu ja salasanasuojattu.

Ilmoituksen lähetettyään ilmoittaja saa anonyymin käyttäjätunnuksen ja salasanan, joilla hän voi kirjautua palveluun ja kommunikoida whistleblowing-ilmoitusten käsittelijöiden kanssa.

Palvelussa lähetetyt ilmoitukset ovat ainoastaan määriteltujen henkilöiden luettavissa. Nämä henkilöt ovat toimitusjohtaja sekä talousjohtaja. Kaikki ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on toimintamme kannalta tärkeää ja asiakkaiden vaatimusten toteutumista seuraamme sekä asiakkaiden, heidän omaistensa ja palvelun maksajien osalta.

Kotisivuillamme on palautelomake, jolla voi kertoa mielipiteensä Hopeaharjun palveluista. Palautetta saa antaa ihan kaikesta, hyvin toimivista asioista, ideoista, ongelmista tai pulmista, mitä vaan haluaakin meille kertoa. Lisäksi Hopeaharjun pääsisäänkäynnin käytävällä on palautelaatikko. Käytössä on myös taplause palautejärjestelmä.

Keräämme myös omais- ja asiakastyytyväisyyskyselyitä säännöllisesti. Kullekin asiakasryhmälle tehdään vuosittain asiakastyytyväisyyskysely, jonka asiakkaat voivat täyttää internetissä tai paperiversiona. Tämän lisäksi he voivat milloin tahansa antaa palautetta vapaamuotoisesti. Joka viikko olevassa yhteisöpalaverissa kysytään asiakkailta palautetta henkilökunnalle ja toisille asiakkaille. Suullista palautetta kerätään myös ja suullinen palaute kirjataan henkilöstöpalaverissa käsiteltävien asioiden listaan. Esim. Omaistenpäivinä teemme asiakastyytyväisyyskyselyn.

Jokainen palautteen vastaan ottanut henkilö huolehtii, että se tulee kirjattua. Palautteen keräämisestä ja analysoinnista vastaa johtoryhmä.

Asiakaspalautteet käsitellään henkilöstöpalavereissa sekä johtoryhmässä ja kerran vuodessa pidettävässä johdon katselmuksessa. Mahdolliset poikkeamat korjataan välittömästi ja kehittämis ehdotuksiin otetaan kantaa. Poikkeamien korjaamiseen ja kehittämis ehdotusten toimeenpanoon määritellään aikataulu ja vastuuhenkilöt. Toteutumista seurataan johtoryhmässä.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuolto määrittelee asiakkaan aseman ja oikeudet laissa. Laki koskee sekä julkisia että yksityisiä sosiaalihuollon yksiköitä (<https://stm.fi/sosiaalihuollon-asiakkaan-oikeudet>).

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, siten kuin laissa säädetään (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/ 812, 23§)

Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- tai sosiaaliasiamieheen ja / tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI).

Muistutuksen vastaanottaja Mari Kurppa, puh 040 5755 095, mari.kurppa@hopeat.fi

Muistutukset käydään läpi johtoryhmän kokouksissa ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle henkilöstöpalavereissa.

Asiakkaalle annetaan vastine 14 arkipäivän kuluessa.

Toimintakäsikirjassa: 6.3.1 Poikkeava palvelu ja reklamaatiot

Sosiaaliasiamies Jari Mäkinen jari.makinen@sata.fi 044 707 9132

Käyntiosoite: Ravanintie 359, 28450 Vanha-Ulvila

Postiosoite: Satakunnan sairaanhoitopiiri, Sosiaalipalvelut, Sosiaaliasiamies Jari Mäkinen, Ravanintie 359, 28450 Vanha-Ulvila

Sosiaaliasiamiehen tehtäviä ovat:

- 1) neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- 2) avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- 3) tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- 4) toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä
- 5) seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamies voi toimia myös asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmallisissa tilanteissa.

Sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen eivät kuulu Kansaneläkelaitoksen (KELA), työvoimatoimiston, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan (holhous) palvelut.

Kuluttajaneuvonta: sähköinen asiointi: www.kkv.fi tai puhelimitse 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15). Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaat osallistuvat omaan hoitoonsa, kuntoutukseen ja päätöksentekoon, palveluiden kehittämiseen ja järjestämiseen kokemusasiiantuntijan roolissa. Tuetaan ja rohkaistaan asiakkaiden osallisuutta. Henkilökunta on vierellä kulkijan, tukijan ja valmentajan roolissa.

Asiakasta rohkaistaan ja hänen voimavarojaan ja uskoa toipumiseen vahvistetaan. Tarjotaan valinnan mahdollisuuksia arjessa. Omaisiin pyritään pitämään kontaktia. Tavoitteet ja toiminta jäsenellään säännöllisellä päivä- ja viikko-ohjelmalla muistuttamaan mahdollisimman normaalia elämää.

Asiakkaiden mielekkään arjen toteutumisesta vastaavat virike- ja kuntoutustiimi yhdessä hoitohenkilöstön kanssa. Virike- ja kuntoutustiimiin kuuluvat virikeohjaaja, sosionomi ja fysioterapeutti. He huolehtivat kausittaisista tapahtumista ja viikko-ohjelmista yhdessä hoitohenkilöstön kanssa.

Asiakkaan tilannetta seurataan ja tilanteen muuttuessa suunnitelmaa päivitetään yhdessä asiakkaan kanssa. Toimintakyvyn arvioita päivitetään asiakkaan tilanteiden muuttuessa, jolloin pystytään vertaamaan toimintakyvyn muutoksia pidemmällä aikavälillä.

Ravitsemus

Hopeaharjun Palvelukodin keittiö toimii jakelu-/opetuskeittönä, sillä pääruoka valmistetaan Hopeakodon puolella. Lähinnä Hopeaharjun keittiön toimintaan kuuluvat salaattien teko ja leipominen. Aukkaat osallistuvat toimintaan henkilökunnan avustuksella. Hopeakodon valmistuskeittiö toimii 7 päivänä viikossa omalla keittiöhenkilökunnalla. Valmistuskeittiö toimii ravitsemusalan ammattilaisen johtamana. Valmistuskeittiö, on tyypiltään laitoskeittiö. Keittiö on läpäissyt OIVA-testin oivallisena, 2019.

Ruokalistoja suunniteltaessa otetaan huomioon ravintoarvojen riittävyys, ravintoaine- ja energiasisältö mitoitetaan asiakkaiden tarpeiden mukaisesti, erityisruokavaliot, monipuolisuus ja asiakkaiden omat mieltymykset sekä toiveet. Ruokalistat ovat kaikkien nähtävillä. Ruokalistojen suunnittelussa käytetään pohjana myös suomalaisia ravitsemussuosituksia ja ikääntyneiden ravitsemussuosituksia. Ruokalistat ovat kuuden viikon kiertäviä listoja, jotka on tarkastanut Porin Perusturvan Ravitsemusasiantuntija Tuula Mikola Porin Perustuvasta. Keittiössä suositetaan lähiruokaa. Ruokailuajoihin on varattu tarpeeksi aikaa. Tilanteista pyritään luomaan kiireettömiä ja yhteisöllisiä hetkiä. Aamiainen tarjoillaan 7.30-9.00, lounas 12.00-12.30, jonka yhteydessä on kahvi, päivällinen 16.00-17.00 ja iltapala 19.30-20.30. Kaikilla on mahdollisuus yöpalaan, osalle asiakkaista tarjoillaan yöpala johtuen sairauden tilastaan.

Asiakkaita, jotka tarvitsevat apua tai eivät kykene omatoimisesti ruokailemaan, avustetaan henkilökunnan toimesta ja ruokailuun annetaan riittävästi aikaa. Tarvittaessa käytössä on nestelistä. Asiakkaiden ravitsemustilaa seurataan mm. MNA-testin avulla ja painoa seuraamalla.

Tavoitteena on, että kaikki asiakkaat tulevat ruokasaliin pöydän viereen aterioimaan. Ruokailu järjestetään yhteisessä tilassa jaettuna useampaan pöytään. Ruokailutilanteissa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, asiakas saa ruokailla silloin kun hän itse haluaa ja siinä muodossa kuin haluaa ja/tai siinä muodossa kuin se hänen terveydentilansa huomioon ottaen on hänelle parasta. Asiakkaalla on mahdollista ruokailla myös omassa huoneessaan niin halutessaan. Lisäksi jokaisessa talossa on jääkaapit, joissa asiakkaat voivat säilyttää omia ruokiaan.

Hygieniäkäytännöt

Asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluu asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen. Henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen on jokaisen ihmisen perustarve. Peseytyminen on merkityksellinen arjen kokemus. Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäiseen hoitotyöhön. Poikkeaminen hoito- ja palvelusuunnitelmasta kirjataan. Hygienian riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan. Asiakkaan henkilökohtaiseen hygieniaan kuuluu:

- kasvojen, kainaloiden, käsien ja genitaalialueen pesu päivittäin
- korvien ja korvantaustojen puhdistus
- ihon kunnon huomiointi ja tarvittaessa hoito päivittäin, varpaiden ja sormien välit huomioidaan ja ihon rasvaukset
- hiusten siisteys päivittäin
- miehillä parran ajaminen yksilöllisen tarpeen mukaan
- suun ja hampaiden hoito päivittäin
- kynsien (sormet, varpaat) siisteyden tarkistaminen ja tarvittaessa hoito, vähintään kerran viikossa, naisilla mahdollinen kynsien laittaminen
- naisilla kasvojen alueelle olevien ihokarvojen ajo tarvittaessa

Asiakas pääsee suihkuun vähintään kerran viikossa ja aina tarvittaessa. Hygieniatoimintoihin liittyvät poikkeukset ja niiden syyt kirjataan. Asiakas käyttää omia vaatteitaan ja hänen oikeuttaan käyttää itselleen mieluisia vaatteita tuetaan. Vaatteet vaihdetaan puhtaisiin aina tarpeen mukaan. Vaatetuksessa huomioidaan vuorokausirytmä ja juhlapukeutuminen. Hygienihaalarin käyttö tulee olla hyvin perusteltua ja käytön tarvetta arvioidaan jatkuvasti. Haalarin päälle puetaan muu vaate, esimerkiksi villatakki. Hygienihaalareiden käyttöä seurataan tarkoin ja niiden käyttö minimoidaan. Hygienihaalarin käytöstä keskustellaan omaisten kanssa ja tarve kirjataan hoitosuunnitelmaan. Hygienihaalarin käyttö asiakkaalla on aina määräaikaista ja sen käyttöä arvioidaan säännöllisin väliajoin. Haalarin käyttöön pyydetään aina erillinen lupa, jonka antaa hoitava lääkäri.

Asiakasta avustetaan WC-toiminnoissa hänen toimintakykynsä ja yksilöllisten tarpeittensa mukaan. Avustaminen tapahtuu yksityisyyttä kunnioittaen ja toteutetaan asiakkaan toiveen ja tarpeen mukaan. Käytössä olevat inkontinenssituotteet valitaan ja käytetään yksilöllisen tarpeen mukaan. Vatsan toiminnan edistämiseksi käytetään ensisijaisesti ei-lääkkeellisiä menetelmiä kuten luumut/luumunektari, runsas nesteytys ja liikunta.

Hopeaharjussa yleisiä infektioita ovat virtsatie-, hengitystie- ja ihoinfektiot.

Asiakkaan muuttaessa palvelukotiin, mukana seuraa edellisestä paikasta sairauskertomus, lääkitystiedot sekä tiedot yleisvaarallisista tartuntataudeista, joissa he saattavat olla kantajina.

Epäiltäessä altistusta esim. sairaalabakteeriin, tehdään asiakkaalle asianmukaiset testit. Hopeaharjun henkilökunta on infektio- ja epidemiatilanteissa yhteydessä Satakunnan sairaanhoitopiiriin, hygieniahoidajaan sekä tarvittaessa infektiolääkäriin.

Tartuntataudin leviämistä voidaan ehkäistä, vaikkei taudinaiheuttaja olisi tiedossa. On tärkeää tietää, miten tauti tarttuu, koska näin taudin leviämistä voidaan ehkäistä jo ennen kuin itse taudin aiheuttaja on tunnistettu.

Hyvällä käsihygienialla henkilökunta torjuu infektioiden leviämisen työyksiköissä. Henkilökunta on vastuussa hyvästä käsihygieniasta. Heidän velvollisuutensa on taata turvallinen ja oikein suoritettu hoito. Virheellisen käsihygienian seurauksena voi olla hoidon pitkittyminen, mahdollinen pysyvä vamma tai jopa kuolema.

Hygienian vaatimukset otetaan huomioon kaikessa hoitotoiminnassa ja ympäristön huollossa. Hygienia liittyy oleellisesti palvelukodissa myös muihin tehtäviin, kuten siivoukseen, pyykin ja jätteiden käsittelyyn, ruokahuollon tehtäviin jne.

Siivous hoidetaan Hopeaharjun omana toimintana. Siivouksesta päävastuussa on Hopeaharjun oma laitoshuoltaja. Henkilökunta vastaa osaltaan asiakashuoneiden siivouksesta.

Siivouksesta sekä pyykki-, ja vaatehuollosta vastaa laitoshuoltaja suunnitelmien ja toimintakäsikirjan mukaisesti. Muu henkilökunta osallistuu tilapäisesti tarpeen mukaan. Vaatteet nimikoidaan ja pestyille vaatteille on omat nimikoidut paikat kodinhoitohuoneessa. Hopeaharjussa on vakuutus mahdollisesti pesussa aiheutuvista vahingoista.

Siivouksesta on tarkemmat ohjeet siivoussuunnitelmassa ja siivouksesta vastaavan työnkuvassa. Siivoussuunnitelmasta löytyvät tarvittavat tiedot talossa käytössä olevista pesuaineista ja niiden annosteluista. Käytössä on myös erilaisia siivouksen tarkistuslistoja.

Omavalvontasuunnitelma siivouksesta jokaisen luettavissa. Laitoshuoltaja kouluttaa ja opastaa pyykinpesuun. Perehdytykseen sisältyy puhtaanapito ja pyykkihuolto.

Terveyden- ja sairaanhoito

Henkilökunnan vastuulla on seurata asiakkaiden vointia ja huomioida muuttuva terveydentila. Henkilökunta on ensiaputaitoista ja selviytyy hätäensivasta.

Hopeaharjun terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa Hopeaharjun sairaanhoitaja sairanhoitaja@hopeaharju.fi , puh.044 986 8184.

Satakunnan hyvinvointialueenostopalveluna ostama Pihlajalinnan lääkäri käy palvelukodissa kerran kolmessa kuukaudessa, sekä on tavoitettavissa arkisin virka-aikana puhelimitse.

Mobiilisairaanhoitajan ja mobiililääkärin palveluita käytetään virka-ajan ulkopuolella, ja tarvittaessa otetaan yhteys 112. Asiakkaiden terveydenhuolto ja hammashuolto toteutetaan väestövastuu periaatteiden mukaisesti paikallisessa terveystieteidenkeskuksessa. Erikoissairaanhoidon palvelut ovat saatavilla tarpeen mukaan. Lääkärin läheteellä pääsee erikoissairaanhoitoon, Satasairaalaan jne.

Henkilökunta on ammattitaitoista ja huolehtii asiakkaiden perusterveydenhuollosta. Huolehdimme verenokerin-, verenpaineen- ja painon mittauksista sekä muiden käytössä olevien toimintakykykymittareiden käytöstä (MNA, GDS-15, MMSE ja tarpeen mukaan toimintakykykymittareita esim. BERG tasapaino ja SPPB lyhyt fyysisen toimintakyvyn mittari), jalkojen hoidosta (jalkahoitaja käy) sekä mahdollisista haavanhoidoista. Henkilökunnan sekä omahoitajan tehtäviin kuuluu huolehtia jokaisen asiakkaan vuosittaiset kontrollikäynnit ja tarkastukset.

Asiakkaiden terveydentilaa seurataan päivittäisten hoitotoimien yhteydessä. Huomiot asiakkaiden terveydentilasta kirjataan päivittäin asiakastietojärjestelmä DomaCareen.

Muut laboratoriotutkimukset ja fysiologiset mittaukset tehdään lääkärin ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Tuloksista raportoidaan hoitavaa lääkäriä.

Asiakkaan terveydentilaa ja vointia seurataan, tarpeenmukainen hoito toteutetaan. Hoitoa toteutetaan Käypä – hoitosuositusten ja lääkärin, hammaslääkärin tai muun asiakasta hoitavan terveydenhuollon ammattihenkilön ohjeiden mukaisesti. Asiakkaan toimintakyvyn heikentyessä tilapäisesti esim. flunssan tai kuumeilun vuoksi, voinnin seuranta ja sairaudenmukainen hoito ovat erityisen tärkeitä. Asiakkaan haavahoitojen ja muiden hoitotoimenpiteiden toteuttaminen tarvittaessa. Konsultointi ja yhteistyö perusterveydenhuollon sekä avosairaanhoidon kanssa on tarvittaessa mahdollista. Toimintakykyä ylläpitävän työotteen noudattaminen kaikissa päivittäisissä toiminnoissa, ottaen huomioon asukkaan fyysiset, sosiaaliset ja psyykkiset voimavarat ja tarpeet. Hopeaharjun fysioterapeutti tekee apuvälinearviointia ja avustaa niiden oikeaoppisessa käyttöönotossa sekä huollossa.

Lääkehoito

THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelmapohja. Sitä päivitetään tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa.

Hopeaharjun sairaanhoitajat vastaavat vastuulääkärin hyväksymän ja allekirjoittaman lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta. Lääkehoitosuunnitelmaan tutustuminen kuuluu jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaan, erillisen lääkehuollon perehdytyskartan mukaan. Lääkehoitosuunnitelma kattaa lääkehuollon keskeiset osa-alueet. Lääkehoitosuunnitelmassa määritellään lääkehoidon vaatavuustaso.

Päävastuu lääkehoidon kokonaisuudesta on aina lääkärillä. Hoitotyön ammattihenkilöt toteuttavat lääkehoitoa lääkärin määräysten mukaisesti ja vastaavat omasta toiminnastaan. Asiakkaan hoidon tarpeen arvioinnista, lääkehoidon ohjauksesta, neuvonnasta ja vaikuttavuuden arvioinnista vastaavat lääkäri ja lääkehoitoa toteuttavat ammattitaitoinen henkilöstö yhdessä. Lääkkeen jakanut tai annostellut henkilö vastaa siitä, että lääketta annostellaan lääkärin ohjeiden mukaisesti. Kirjaaminen on jokaisen työntekijän velvollisuus ja oikeus.

Uuden työntekijän perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta on päävastuu esimiehellä, joka nimeää uuden työntekijän perehdyttäjän. Perehdytys tapahtuu perehdytysuunnitelman mukaisesti. Näytön käytännön osaamisen varmistamisesta antavat uudet työntekijät työsuhteen alkaessa, yli kolme vuotta hoitotyöstä poissaolleet työsuhteen alkaessa ja sijaiset. LOVE lääkehoidon tentit uusitaan viiden vuoden välein. Siitä pitää olla suoritettuna LOP-teoria, LOP-laskut ja PKV. Lääkelupaan liittyvän näytön antaminen voidaan tehdä useammassa osassa ja se voidaan aloittaa normaalin perehdytyksen yhteydessä ennen käytännön suorittamista. Annettu näyttö kirjataan näyttölomakkeelle.

Toimenpiteet poikkeamatilanteessa: Asiakkaan saadessa virheellistä lääkehoitoa, tilanteesta on ilmoitettava välittömästi lääkärille, asukkaalle ja / tai asukkaan läheiselle/asioiden hoitajalle. Tapahtunut poikkeama kirjataan huolella asukkaan potilastietoihin ja täytetään lääkepoikkeamalomake. Lääkepoikkeamat käsitellään hoitohenkilökunnan palaverissa sekä johtoryhmän palaverissa.

Lääkehoidosta vastaavat: Sairaanhoidtaja Eija Hiltula puh 0449868184
Lääkäri Johanna Väärä, Pihlajalinna terveys oy, Satakunnan hyvinvointialueen kautta.

Monialainen yhteistyö

Asukkaiden tulovaiheessa täytetään hänen ja/tai läheisen kanssa perustietolomake. Perustietolomakkeella on mainittu mitä tietoja asukas antaa hoivakodin käyttöön, mitkä ovat yhteistyötahot, joista voidaan lisätietoja hankkia sekä tahot, joille hänen tietojaan voidaan tarvittaessa luovuttaa esim. terveyskeskus, kotihoito, keskussairaala jne. Asukkaille tiedotetaan henkilökunnan vaitiolovelvollisuudesta perustietolomakkeen täyttämisen yhteydessä.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Palo- ja pelastusturvallisuudesta ovat vastuussa esihenkilöt yhdessä kiinteistöhuollon kanssa. Rakennusten palo- ja pelastusturvallisuudesta vastaa toimitusjohtaja Mari Kurppa. Vastuuhenkilö perehdyttää kaikki uudet työntekijät heidän tultuaan töihin. Henkilökunta lukee pelastussuunnitelman aina päivityksen jälkeen. Palo- ja pelastuskoulutusta pyritään järjestämään vuosittain aina kun se vain on mahdollista.

Ensiapukoulutusta järjestetään joka toinen vuosi. Tiiminvetäjät ja/tai kiinteistöhuolto tekee turvallisuuskävelyt kuukauden välein, niistä tehdään kirjaukset palo- ja pelastussuunnitelman liitteeksi. Automaattisen palohälytysjärjestelmän turvallisuudesta ja toimivuudesta vastaa turvallisuuspäällikkö Tomi Lehtonen 040 7207856 tomi.lehtonen@lt-sahko.fi , SPEK- tarkastajat.

Ympäristön turvallisuuteen kiinnitetään huomiota ja mahdollistetaan liikkumista tukeva turvallinen ympäristö. Valaistus on tarkoituksenmukainen, häikäisemätön sekä riittävä valaistus päivällä kuin yölläkin. Asiakkailla on käytössään kutsunappi avun kutsumiseksi. Lisäksi asiakashuoneissa tehdään säännölliset, yksilöllisesti sovitut tarkastuskierrokset. Kulunvalvonta on käytössä.

Asiakasturvallisuutta kehitetään myös palautteen ja poikkeamien kautta, joiden käsittely tapahtuu viikkopalaverissa. Asiakasturvallisuutta kehitetään myös kuukausittain tehtävän turvallisuuskävelyn ja palotarkastusten yhteydessä saadun palautteen pohjalta. Asiakasturvallisuussuunnitelma on tehty ja sisältyy osana toimintasuunnitelmaa.

Hopeaharjuun on asennettu tallentava kamerajärjestelmä kuvaamaan sisäkäytäviä, toista sisäänkäyntiä ja piha-aluetta. Kameroita on 4kpl. Kuva tallennetaan paikallisesti tallentimelle. Tallennus on automaattista ja aktivoituu liikkeestä. Tallentimeen on käyttöoikeus pääkäyttäjällä LT-Sähkö OY Tomi Lehtonen ja Hopeakoto Mari Kurppa. Tallennin on suojattu käyttäjäkohtaisella salasanalla.

Henkilöstö

Hopeaharjussa hoitohenkilökuntaa on 10,9 ja avustavaa henkilökuntaa 2,2. Hoitohenkilökunnan mitoitus 0,5 ympärivuorokautisessa - ja 0,3 yhteisöllisessä

asumisessa. Näiden lisäksi myös vakituisia sijaisia. Hoitohenkilökunta koostuu sairaanhoitajasta, lähihoitajista, fysioterapeutista ja sosionomista. Lisäksi henkilökuntaan kuuluvat emäntä ja laitoshuoltaja. Hopeaharjussa koulutetaan myös oppisopimuksella esim. lähihoitajia ja laitoshuoltajia.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan työhyvinvoinnin tukemisella. Työvuoroihin suunnitellaan henkilökunta tarkoituksenmukaisesti siten, että hoitohenkilökunnan koulutus vastaa asiakkaiden tarpeita. Hoitajien määrä on mitoitettu vastaamaan asiakkaiden toimintakykyä ja tarpeita. Siivous – ja avustavaan työhön on mitoitettu riittävä määrä henkilökuntaa. Käytössä on autonominen työaikaergonomian mukainen työvuorosuunnittelu. Työvuorosuunnittelulla ja työn organisoimisella varmistetaan riittävästi aikaa esimiestyöhön. Vastuualueet on jaettu henkilökunnan kesken niin, että jokaisella on omaa osaamistaan vastaava alue hoidettavanaan.

Yhteistyö TE-keskuksen ja erilaisten yhteistyökumppaneiden kanssa varmistaa riittävän tuki- ja avustavissa tehtävissä työskentelevien saannin.

Sijaisten käytön periaatteet

Hoitotyön sijaisten tulee olla laillistettuja tai nimikesuojattuja ammattihenkilöitä, kuten sairaanhoitajia tai lähihoitajia, tai hoitotyön opiskelija, joka on suorittanut hyväksytysti kaksi kolmasosaa ammattiopinnoistaan. Yksikön sijaiset perehdytetään perehdytysohjelman mukaisesti. Käytössä on sijaisrinki, sijaisringille laitetaan tiedoksi avoimet vuorot, josta jokainen voi poimia vuoroja tilanteensa mukaan. Tiimivastaava ottaa vastaan poissaoloilmoitukset ja arvioi sijaistarpeen, jos hän ei ole vuorossa arvioi vuorovastaava sijaistarpeen. Vuoroja tekee myös vakituinen henkilöstö

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytoinnissa huomioidaan henkilöstömitoitus. Henkilöstötarve määritellään johtoryhmän kokouksissa. Rekrytoinnin tultua ajankohtaiseksi laitetaan työpaikkailmoitus työministeriön verkkosivuille www.mol.fi ja tarvittaessa lehteen. Joissakin tapauksissa voidaan rekrytointi suorittaa ilman työpaikkailmoitusta sopivan henkilön ollessa kyseessä. Työpaikkailmoituksessa ilmoitetaan haettavat paikat tehtävänimikkeittäin, esim. 2 sairaanhoitajaa, 3 lähihoitajaa yms.

Hakuajan päätyttyä hakemukset käydään läpi ja parhaiten soveltuvat hakijat kutsutaan haastatteluun. Haastattelun jälkeen päätetään, ketkä hakijat valitaan ja ehdotetut työntekijäkandidaatit käydään läpi johtoryhmän kokouksessa (nimi, koulutus, haettava tehtävä, suunniteltu aloituspäivä, työsuhteen muoto (vakituinen/sijainen), palkka sekä muut mahdolliset edut. Palkoissa noudatetaan yksityisen sosiaalipalvelualan TES:n G-palkkataulukkoa. Johtoryhmän hyväksynnän jälkeen hakijoille ilmoitetaan valinnasta.

Työsopimukset laaditaan yhteiselle työsopimus pohjalle ja työsuhteissa noudatetaan yksityisen sosiaalialan työehtosopimusta. Ennen työsopimuksen allekirjoittamista ja usein jo haastattelussa tarkistetaan, että hakijan koulutus ja työkokemus on riittävä. Todistukset

koulutuksesta ja työkokemuksesta tarkastetaan ennen työsopimuksen allekirjoittamista. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiltä vaaditaan vastaavasti todistus rekisteröitymisestä Valviran ja Julkiterhikistä SUOSIKKI-ammattihenkilörekisteriin sekä LoVe-koulutus.

Kaikille työntekijöille asetetaan 2–6:n kuukauden koeaika, jona aikana työsuhde voidaan purkaa molemminpuolisesti välittömästi tarpeen tullen.

Huumeetastaus voidaan pyytää epäiltäessä mahdollista huumeiden käyttöä työterveyshuollon suorittamana.

Kaikki työntekijät ovat velvoitettuja noudattamaan Tartuntatautilain ohjeistusta. Henkilöstön kelpoisuus tarkastetaan JulkiTerhikistä ja Suosikista. Työsopimuksessa sovitun mukaan työnantaja voi tietyin edellytyksin velvoittaa työntekijän esittämään työsuhteen aikana huumausainetestiä koskevan todistuksen, jos työnantajalla on perusteltua aihetta epäillä, että työntekijä on huumausaineiden vaikutuksen alaisena työssä tai että työntekijällä on riippuvuus huumeista.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Perehdytyksellä ja koulutuksella varmistetaan, että yrityksen koko henkilökunta on tietoinen työhönsä liittyvistä tavoitteista, vastuista, odotuksista ja laatuvaatimuksista. Jokainen henkilökuntaan kuuluva vastaa omalta osaltaan toimintajärjestelmän noudattamisesta. Laatu-koulutus on osa yrityksen yleistä jatkuvaa koulutusta.

Uuden työntekijän vastuulla on perehtyä yrityksen toimintaperiaatteisiin ja sääntöihin. Työntekijän velvollisuutena on perehtyä yrityksen toimintatapaan ja asiakaspalvelun pelisääntöihin huolellisesti. Jokaiselle uudelle työntekijälle määritellään perehtymisessä avustava työntekijä, joka opastaa uutta työntekijää.

Perehtymisessä käytetään tarkistuslistaa. Tarkistuslistaan on merkitty asiat, jotka käydään läpi kunkin uuden työntekijän kanssa. Perehtymisjakson jälkeen sekä uusi työntekijä ja perehtymisen avustajat allekirjoittavat listan.

Yksikössä harjoittelussa oleville opiskelijoille järjestetään myös perehdytys.

Mikäli työntekijä on ollut pitkään poissa työstä esimerkiksi hoitovapaalla, järjestetään hänelle myös perehdytys. Uusiin tehtäviin ja toimenkuviin siirryttäessä vanha työntekijä perehdyttää seuraajansa.

Lääkehoitoa toteuttavalta henkilökunnalta otetaan lääkkeiden annosteluun ja jakoon liittyvät näytöt lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Perehdytyksellä ja koulutuksella varmistetaan, että yrityksen koko henkilökunta on tietoinen työhönsä liittyvistä tavoitteista, vastuista, odotuksista ja laatuvaatimuksista. Jokainen henkilökuntaan kuuluva vastaa omalta osaltaan toimintajärjestelmän noudattamisesta.

Johtoryhmä tekee vuosittain Koulutussuunnitelman sekä Työhyvinvointisuunnitelman käytyjen kehityskeskustelujen pohjalta. Käydyt koulutukset kirjataan jokaisen omaan koulutuskorttiin Toimintakäsikirjaan.

Toimitilat

Hopeaharjun pihapiirissä sijaitsee yhteensä kuusi rakennusta. Päätalossa ja Keskitalossa on asiakkaita ja heidän kotinsa. Pihassa on myös puutarhavaja, jossa säilytetään puutarhavälineitä. Sen vieressä on entinen autotalli nykyinen monitoimitila, jossa toimii kuntosali, luovan toiminnan ym. virkistystoiminnan tila ja oleskelutila. Hieman sivummalla on vuonna 2009 rakennettu hallirakennus.

Pikkutalo on Hopeaharjun pihapiirissä sijaitseva talo. Pikkutaloon valmistuu keväällä mittava remontti. Pikkutaloon tulee asiakkaiden käyttöön virike- ja saunatilat. Yhteisöllisen asumisen asiakkaiden ruokailu järjestetään pikkutalossa. Virikeohjaaja pitää erilaisia ryhmätoimintoja pikkutalossa.

Päätalo (tehostettu palveluasuminen)

Päätalossa on 14 asuinhuonetta, jotka kaikki ovat yhden hengen huoneita. Palvelukodin jakelukeittiö, ruokasali, yleiset tilat, sauna, vaatehuolto, siivous- ja tekniset tilat, henkilökunnan tilat, hälytystaulu, palokaappi, ensiaputarvikkeet ja lääkkeet ovat Päätalon puolella. Päätalossa on paloilmoinjärjestelmä, sprinklerijärjestelmä ja kaikissa huoneissa on savuilmaisimet. Asiakshuoneissa ja vessoissa on henkilöhakujärjestelmä ja ulko-ovissa ovihälyttimet.

Päätalossa asuvat asiakkaat, jotka tarvitsevat eniten hoitoa, omatoimista selviytymistä tukevaa auttamista ja ohjausta ja turvaa. Asiakkaat osallistuvat oman huoneensa ja yhteisten tilojen siistimiseen oman toimintakykynsä ja voimavarojensa mukaan.

Keskitalo ja Pikkutalo (yhteisöllinen asuminen)

Keskitalossa on 13 asukashuonetta. Keskitalo kuuluu Päätalon paloilmoinjärjestelmään, kaikissa huoneissa on savuilmaisimet, sprinklerit ja asukashuoneissa ja vessoissa on henkilöhakujärjestelmä.

Asiakkailta vaaditaan enemmän toimintakykyä omatoimiseen työskentelyyn, voimavaroja ja halua osallistua kodin yhteisiin askareisiin. Asiakkaat harjoittelevat kodinomaisia olosuhteita henkilökunnan ohjatessa ja avustaessa heitä. Asiakkaat hoitavat kotinsa taloudenhoidon itsenäisemmin vastuuhoidajien kanssa yhdessä tehdyn viikko-ohjelman mukaan. Jokainen asiakas huolehtii oman huoneensa siisteydestä omatoimisesti ja itsenäisesti. Myös vaatehuollosta ja henkilökohtaisesta hygienian huollosta asiakkaat huolehtivat itsenäisesti tai tarvittaessa ohjatusti. Harjoitellaan ruoanlaittotaitoja, leipomista, vaatehuoltoa, siivoamista, henkilökohtaisen hygienian hoitoa, erilaisten asioiden hoitoa ja muita arkiaskareita sekä sosiaalisia taitoja, jotta asiakkaat saisivat mahdollisimman hyvät valmiudet arjenhallintaan.

Tukiasunto (tuettu asuminen)

Hopeaharjun Palvelukoti omistaa Noormarkun keskustassa kerrostalo yksiön sekä kolmion. Asunnot toimivat tukiasuntona kolmelle asiakkaalle.

Tukiasunnoissa asujilta vaaditaan itsenäisyyttä, omatoimisuutta, voimavaroja, toimintakykyä ja arjenhallintataitoja. Asiakkaita ohjataan, tuetaan ja kannustetaan heidän tarpeidensa mukaan. Asiakkaiden omahoitajat käyvät katsomassa asiakkaita sopimuksen ja tarpeen mukaan. Arvioidessamme tukipalveluita tukiasuntoihin, otamme huomioon asiakkaiden tarpeet, voimavarat ja toimintakyvyn yhteisesti asiakkaiden kanssa. Omahoitajat arvioivat yhdessä asiakkaiden kanssa heidän voimavarojaan, toimintakykyä ja tarpeita tavatessaan asiakkaita sekä tukiasunnoissa että palvelukodissa. Vähintään puolen vuoden välein arvioidaan asiakkaiden onnistumista yhdessä asiakkaiden ja omaisten kanssa.

Haukiranta

Haukiranta on asiakkaiden virkistyskäyttöön ja yleiseen vuokrauskäyttöön rakennettu huvila. Haukiranta sijaitsee 15 km päässä Noormarkusta Haukijärven rannassa. Pihapiirissä on iso huvilarakennus ja saunamökki. Päärakennuksessa on talvikäyttömahdollisuus sekä vesi- ja viemäriliittymät. Molemmissa rakennuksissa on sähkö. Päärakennuksessa on suuri terassi, olohuone, keittiö, makuuhuone, parvi, takka, sähkösauna. Erillisessä saunarakennuksessa on tupa, takka ja puulämmitteinen sauna. Yhteensä nukkumapaikkoja on noin kymmenelle, tarvittaessa enemmän. Asiakkaat voivat käydä omaistensa kanssa Haukirannassa viettämässä kesäpäiviä tai muita juhlia. Henkilöstö voi käyttää Haukirannan tiloja omaan virkistäytymiseensä.

Teknologiset ratkaisut

Hopeaharjussa on henkilökunnalla lätkät, jolla kuljetaan ovista ja niistä jää jälki kulunvalvontaan. Päätalossa ja keskitalossa on hälytysjärjestelmä, jolla asukkaat voivat hälyttää apua hoitajilta. Ovihälytykset aktivoituvat päätalossa öisin. Asukkaiden käytössä on tabletit virkistys tarkoitukseen. Osalla asukkaista on omat puhelimet, jolla saa hoitajan kiinni.

Rakennuksessa on käytössä paloilmoitinjärjestelmä. Asiakkaiden huoneissa on savuilmaisimet sekä henkilöhakujärjestelmä. Talossa on sprinklerijärjestelmä. Alkusammutuskalusto on kaikilla käytävillä. Palo-osastointi, palo-ovet sulkeutuvat automaattisesti, turva- ja merkkivalaistus sekä poistumistiet ovat kunnossa. Sisäinen puhelinyhteys on käytettävissä. Kaikille paloteknisille laitteille (automaattinen paloilmoitin, sprinklerijärjestelmä, palovaroittimet ja palovaroitinjärjestelmä, turva- ja merkkivalaistus, savunpoisto, automaattisesti sulkeutuvat palo-ovet, alkusammuttimet yms.) on tehty kunnossapito-ohjelma, sitä noudatetaan ja toimenpiteet dokumentoidaan. Sisäinen paloturvallisuusvalvonta on järjestetty. Henkilökutsujärjestelmä testataan vähintään kerran viikossa siivousten yhteydessä ja tarvittaessa. Sisäinen palotarkastus suoritetaan kerran kuukaudessa erillisen tarkistuslistan mukaisesti

Asukashälytys saapuu hoitajan puhelimeen, jonka hoitaja kuittaa vastaanotetuksi ja menee asukkaan luo. Mikäli hälytykseen ei pysty vastaamaan menee hälytys automaattisesti seuraavan hoitajan puhelimeen.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa: Turvallisuuspäällikkö Tomi Lehtonen puh. 040 720 7856 tomi.lehtonen@lt-sahko.fi

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Hopeaharjun asiakkaat saavat pääsääntöisesti tarvittavat apuvälineet kunnan apuvälinelainaamosta. Asiakkailla voi olla myös itse hankittuja apuvälineitä. Hopeaharjun omia apuvälineitä ovat: rollaattori, pyörätuoli.

Apuvälineiden kunnosta ja huoltoon toimittamisesta, sekä apuvälinesopimuksista, vastaavat kaikki hoitajat, mutta ensisijaisesti vastuuhoidtaja sekä fysioterapeutti. Hopeaharjun hoitosänkyjen vuosihuollosta on sopimus huoltofirman kanssa, vuosihuoltosuunnitelma on tehty. Terveydenhuollon laitteista mm. automaatti verenpainemittarit ja verensokerimittari, joita kalibroidaan suunnitelman mukaan. Kuumemittari, saturaatiomittari. Verensokerimittarit asiakkaat saavat oman kuntansa diabeteshoitajan kautta ja ne ovat henkilökohtaisia. Mittarit kalibroidaan suunnitelman mukaan. Hopeaharjussa on käytössä myös näytteenottotarvikkeita, haavanhoitovälineitä ja -tarvikkeita.

Asiakkailla on käytössään kuulolaitteita, haavahoitovälineet ja -tarvikkeet.

Tarkemmat tiedot laitteista on kirjattu kone- ja laiteluetteloon.

Perehdytyksellä ja koulutuksella varmistetaan terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden oikea käyttö sekä, että niistä tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset. Koulutus laitteiden käyttöön kuuluu yleiseen perehdytyskokonaisuuteen ja henkilökohtaiseen perehdytyksen tarkistuslistaan (*Lääkehuollon perehdytyskartta: Terveydenhuollon laitteet ja koneet*).

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa: Sairaanhoidtaja 044 986 8184

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Jokainen työntekijä ja harjoittelija perehdytetään tietosuoja-asioihin, sekä tarvitsemiinsa käyttöliittymiin, -järjestelmiin ja -ohjelmiin. Perehdytyksen apuna käytetään Domacaren "Hyviä tietosuojakäytäntöjä"-ohjetta. Koko henkilöstölle on pakollinen Tietosuoja- ja tietoturva-verkkokurssi sisäisessä koulutusmateriaalissamme.

Jokaisella vuorossa olevalla hoitajalla on älypuhelin, jossa on asukastietojärjestelmän mobiilisovellus. Asukastietojärjestelmään kirjataan heti tehty työ. Organisaattori valvoo, että kirjaukset ovat asianmukaiset.

Paperiasiakirjat

Arkistossa ja toimintayksikössä on kulunvalvonta ja ovien lukitus. Asiakirjat säilytetään valvotuissa tiloissa ja /tai lukittavissa kaapeissa.

DomaCare asiakastietojärjestelmä

Rekisterin ATK:lle tallennetut tiedot on suojattu tietoturvallisesti niin, että niitä pääsee katsomaan vain siihen oikeutettu työntekijä. Tietojärjestelmien käyttöä valvotaan ja järjestelmiin pääsee vain käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Järjestelmä on varmuuskopioitu ja yhteys on salattu (https:). Hovi Group Oy vastaa tietojärjestelmän hankinnasta ja toimii järjestelmän pääkäyttäjänä. Invian Oy vastaa järjestelmän ylläpidosta.

Salassapito

Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan salassapitosäännöksiä allekirjoittaessaan työsopimuksensa. Jokainen työntekijä ja harjoittelija perehdytetään tietosuoja-asioihin,

sekä tarvitsemiinsa käyttöliittymiin, -järjestelmiin ja -ohjelmiin. Pehdytyksen apuna käytetään "Hyviä tietosuojakäytäntöjä"-ohjetta ja Tietoturva-verkkokurssia.

Tietosuojavastaava: Mari Kurppa, puh 040 5755 095 / mari.kurppa@hopeat.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Hopeaharju pyrkii arvojensa mukaiseen korkeaan laatuun ja asiakkaan parhaaseen. Yksityiskohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan asiakkailta, henkilökunnalta ja riskienhallinnan prosesseista. Ilmoitukset epäkohdista sekä kehittämistarpeet käsitellään ja niiden vakavuudesta riskin hallinnan suhteen tehdään suunnitelma asioiden kuntoon laittamiseksi.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Tilojen remontointi esteettömiksi ja nykypäivän vaatimuksia vastaaviksi

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA



Noormarkku 26.2.2024