

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Valko Kartano

Kulta-Ajan kodit
päivitetty 25.04.2024

SISÄLTÖ

| | |
|--|----|
| 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT..... | 3 |
| 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET | 4 |
| 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO | 5 |
| 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN | 7 |
| 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET | 8 |
| 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA..... | 13 |
| 7 ASIAKASTURVALLISUUS | 18 |
| 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN | 22 |
| 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA | 23 |
| 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA | 24 |

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Valko Kartano Oy
Y-tunnus 0768338-5
Kunta Loviisan kaupunki
Kunnan nimi Loviisa
Kuntayhtymän nimi Loviisa
Sote-alueen nimi Itä-Uusimaa

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Valko Kartano Oy
Katuosoite Repolantie 5-7
Postinumero 07910
Postitoimipaikka Valko
Sijaintikunta yhteystietoineen
Loviisan kaupunki, Perusturvakeskus Öhmaninkatu 4, 07900 Loviisa

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta 26.1.2015
Palvelu, johon lupa on myönnetty Mielenterveys- ja päihdekuntoutumiseen
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)
Rekisteröintipäätöksen ajankohta 03.02.2015

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.
Klinik8 Oy (Juuso Yläräkkö), lääkärinpalvelut (3002403-8)
Jussi Toikka, Psykiatriin palvelut (2691276-1)
Helpcare Oy, siivouspalvelut (2622148-5)
Gallant Oy, Laskutus ja kirjanpito- ja kirjankäsitelmäpalvelut (0564136-0)
Kotifysio

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Asiakkaat ovat mielenterveys- ja päihdekuntoutujia, jotka ovat tehostetun palveluasumisen ja yhteisöllisen asumisen tarpeessa.

Valko Kartanon toiminnan lähtökohtana on asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttaminen yksilön tarpeita, toiveita ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen tukemalla, ohjaamalla ja mahdollistamalla silloinkin, kun oma toimintakyky on heikentynyt.

Kartanon toiminnoilla pyritään asiakkaiden yksilölliseen kuntoutukseen ja omatoimisuuden ylläpitämiseen sekä sen edistämiseen. Kartanossa toteutetaan kuntouttavaa työtettä, joka mukautuu asiakkaan yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Toiminnan sisältöä arvioidaan säännöllisesti, jolla turvaamme ja mahdollistamme asiakkaan toimintakyvyn säilymisen mahdollisimman pitkään.

Toimintamme perustuu vahvasti annettuihin suosituksiin ja lainsäädännöllisiin kokonaisuuksiin. Asiakkaamme oikeusturvaa on turvaamassa laki asiakkaan asemasta ja oikeudesta.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Valko Kartanossa tarjolla olevat palvelut perustuvat ihmisen kunnioittamiseen ja laadukkaan elämän sekä toimintakyvyn monipuoliseen tukemiseen. Tarjoamme ja mahdollistamme asiakkaillemme turvallisen arjen oman elämän ehdoilla. Tavoitteena on tukea asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja päätöksentekoa

Toimintamme peruspilareihin lukeutuu ihmiseltä ihmiselle ajatusmaailma, aito läsnäolo ja vuorovaikutus. Huolehdimme asiakkaidemme hoidon tarpeesta ja toteutuksesta kokonaisvaltaisesti asiakasta ja tämän omaisia kuunnellen. Asiakkaamme ovat meille yksilöitä ja tärkein tehtävämme on turvata asiakkaillemme turvallinen, lämmin ja luotettava ympäristö ammattitaitoisella, ihmisläheisellä ja sydämellisellä henkilökunnalla. Tavoitteena on aina hyvä elämänlaatu.

Valko Kartanossa hoitotyössä panostamme aitoon vuorovaikutukseen, asiakkaan elämänhistorian ymmärtämiseen ja tunteiden tulkitsemiseen. Turvaamme asiakkaalle laadukkaan hoidon ja huolenpidon elämänkaaren jokaisessa vaiheessa. Hoitohenkilökuntamme tekevät työtä ammattitaidolla ja asiakkaamme ovat meidän toimintamme ehdoton lähtökohta. Hoitotyötä ohjaa yksilöllinen asumisen toteuttamissuunnitelma, joka laaditaan mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan kanssa. Tämä mahdollistaa asiakkaan kuulemisen ja hoivan toteuttamisen asiakaslähtöisesti. Arvot näkyvät organisaation toiminnassa vuorosta toiseen.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskienhallinta

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida moni-puolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Riskit ja epäkohdat käydään yhdessä läpi henkilökunnan, työsuojelupäällikön sekä työsuojeluvaltuutettujen kanssa.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden häiritsevien tapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esihenkilöiden vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilöillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

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

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Jokainen työntekijä on velvollinen kiinnittämään huomiota asiakas- ja asumis- ja työturvallisuuteen. Ohjeistuksia tulee noudattaa. Riskejä arvioidaan päivittäin työn ohella ja säännöllisillä turvallisuuskävelyillä.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista
Asiakasturvallisuudessa riskitekijöitä ovat

Lääkevahinko: Lääkepoikkeamat kirjataan Hilka tietojärjestelmään ja niistä tehdään Haipro. Poikkeamasta ilmoitetaan lääkärille. Poikkeamat käsitellään henkilökunnan kanssa. Poikkeamista ilmoitetaan asiakkaalle ja omaiselle. Huomioidaan riskit lääkettä jaettaessa ja annettaessa. Tunnistetaan riskitekijät: kiire, ympäristön häiriötekijät, sijaiset, uudet työntekijät, rinnakkaislääkkeit.

Infektioihin liittyvät epidemiat: Erillinen toimintasuunnitelma infektioiden varalta. Noudatetaan ohjeistusta. Oleellista on tiedottaminen ja varotoimien noudattaminen. Yksikössä tehdään hygieniakartoitus 2-4 kertaa vuodessa. Kartoitukseen kuuluu lääkehuone, asukashuone sekä henkilökunnan toimisto.

Kaatuminen: Kaatumisia pyritään ehkäisemään ennakolta esimerkiksi hiekoittamalla piha-alueet talvella ja varmistamalla kulkuväylien esteettömyys. Kiinnitetään huomiota ympäristössä oleviin riskeihin, liukkauteen, mattoihin ja esteisiin. Hankitaan apuvälineitä liikkumiseen.

Väkivaltilanteiden uhka: Pyritään ennakoimaan väkivaltilanteet ja riskit. Tapahtuneet väkivaltilanteet tai uhkatilanteet kirjataan Haiproon. Erillinen toimintaohjelma.

Organisaatioon on suunniteltu erillinen riskien hallinta -kokonaisuuden seloste.

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?
Kartanossa toteutuu avoimuus ja suora kommunikaatio palautteen annon ja havaintojen osalta. Saamme palautetta mahdollisista epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä muun muassa asiakastytyväisyyskyselyissä, omahoitajakeskusteluissa, asiakas- palvelu- ja hoitosuunnitelmien sekä toteuttamissuunnitelman suunnittelun yhteydessä sekä omaisille suunnatuissa tyytyväisyyskyselyissä.

Henkilökunnalle järjestetään vuosittain tyytyväisyyskyselyt, jossa mahdollistetaan laaja-alaisempi palautteen anto ja epäkohtien esille nosto. Kehityskeskusteluissa käydään läpi yksitasolla koettuja epäkohtia ja palautteita. Säännöllisissä hoito- ja henkilöstöpalavereissa tuodaan esille havaittuja epäkohtia, laatupoikkeamia ja huomioituja riskejä, jotka esiintyvät päivittäisessä hoitotyössä.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Haipro on käytössä sekä asiakasturvallisuus että työturvallisuusasioissa. Henkilökunnalla on velvollisuus kirjata tapahtumat. Kirjauksesta menee tieto asian käsittelijälle suoraan. Kartanolla asiakkaiden haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan myös Hilikka ohjelmaan kyseisen asiakkaan tietoihin. Tilanteet ja tapahtumat käydään läpi yhdessä henkilökunnan kanssa muun muassa hoito- ja henkilökuntapalaverissa. Ylläpidämme avointa keskustelua, oppimismyönteistä ilmapiiriä ja käytäntöä, jossa tilanteet ja tapahtumat voidaan ennakoida ja tunnistaa jo varhaisessa vaiheessa.

Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Organisaatioon on suunniteltu erillinen riskien hallinta -kokonaisuus, jossa on käsitelty muun muassa toimintaohjeet toimenpiteiden seurannalle ja kirjaamiselle. Korjaavissa toimenpiteissä käydään läpi laadittujen ohjeistuksien mukaiset riskienhallintatoimenpiteet; suunnittelu, toteutus ja seuranta. Tarvittaessa käytämme ulkopuolisia asiantuntijoita.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Sovituista muutoksista tai muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan aktiivisesti niin, että tieto tavoittaa koko henkilökunnan ja tarvittavat yhteistyötahot. Ensisijaisena tiedotuskanavana toimii hoito- ja henkilökuntapalaverit, mutta tiedon kulun vahvistamista turvataan muilla yhteisillä organisaation informaatiokanavilla kuten esimerkiksi kirjallisesti palaverin yhteenvetona, sähköpostitse ja/tai teams -ympäristössä. Kattavalla informaatiolla mahdollistetaan se, että ajasta ja paikasta riippumatta sovittuihin muutoksiin ja korjaaviin toimenpiteisiin voidaan palata aina tarvittaessa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Omavalvonnan suunnitteluun ovat osallistuneet hoitokodin henkilökunta, josta pääasiallinen työstövastuu on palveluesihenkilöllä ja hoitokodin vastaavalla sairaanhoitajalla. Laadittua omavalvontasuunnitelmaa käsitellään tarpeen mukaan myös organisaatiotasolla, jotta varmistutaan kokonaisuuden ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta. Lisäksi muut ammattiryhmät laativat oman toiminta-alueensa omavalvontasuunnitelman.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Linda Vuokkovaara
Palveluesihenkilö
Valko Kartano Oy
050-4327280
linda.vuokkovaara@kultaajankoti.fi

Omaevalvontasuunnitelman seuranta

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Miten yksikössä varmistetaan omaevalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Omaevalvontasuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa, mutta kuitenkin aina silloin kun havaitaan muutos sisältöön, palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen. Toiminnan ajantasaisuutta, sisältöä ja kokonaisuutta seurataan aktiivisesti eri ammattiryhmissä, jolloin omaevalvontasuunnitelmaa pystytään päivittämään vaivattomasti.

Omaevalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Ajan tasalla oleva omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä julkisesti niin, että siihen on vaivatonta tutustua tarpeen ja kiinnostuksen esiintyessä. Omaevalvontasuunnitelma löytyy muun muassa Valko Kartanon yleiseltä infotaululta, organisaation perehdytysmateriaalista, palveluesihenkilön omaevalvonta kansioista ja organisaation verkkosivuilta.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Pääsääntöisesti hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä on arvioinut ja keskustellut yhdessä asiakkaan ja henkilökunnan kanssa palvelutarpeesta ja mahdollisesta soveltuvuudesta asiakkaalle. Asiakkaalla ja hänen omaisillaan on aina mahdollisuus tutustua paikkaan ennen palvelusopimuksen laadintaa. Asiakkaan tutustumiskäynnillä kerrotaan muuan muassa palveluhinnastosta ja siitä, mitkä palvelut sisältyvät hoitopäivämaksuun sekä käydään läpi kokonaiskustannukset.

Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan muun muassa käyttämällä seuraavia mittareita: RAI ja MMSE.

Asiakkailla tehdään myös kuntoutussuunnitelma/toteuttamissuunnitelma joka päivitetään säännöllisesti.

Miten asiakas ja hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asiakas ja/tai hänen omaisensa ja läheisensä pääsee mukaan osallistumaan kuntoutus/ tai toteuttamissuunnitelman ja palvelusuunnitelman laadintaan. Arvostamme asiakkaidemme ja heidän omaistensa/läheistensä mielipiteitä, jonka avulla saadaan arvokasta palautetta ja yksilöityä suunnitelmien sisältöä.

Hoito- ja palvelusuunnitelma/toteuttamissuunnitelma

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

Kartanon kaikille asiakkaille tehdään asumisen hoito- ja kuntoutussuunnitelma/toteuttamissuunnitelma, jossa tulevat esille asiakkaan sairaudet, toimintakyky ja kuntoutuksen tavoitteet. Hoito- ja kuntoutussuunnitelman laadinnassa voi myös omainen tai muu läheinen olla mukana. Suunnitelma tehdään aina yhdessä asiakkaan, mahdollisesti omaisen sekä hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän kanssa. Suunnitelmaa tehdessä on erityisen tärkeää huomioida asiakkaan omat tavoitteet. Toteuttamissuunnitelma pohjautuu asiakkaan palvelusuunnitelmaan.

Asiakkaille tehdyt suunnitelmat päivitetään kuuden kuukauden välein ja aina tarvittaessa, jotta varmistumme niiden ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta suhteessa asiakkaan kokonaisvaltaiseen vointiin. Päivitys tehdään aina RAI-arvioinnin jälkeen.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Asiakkaalle tarjotaan riittävästi tietoa muun muassa moniammatillisen työryhmän toimesta, jossa käydään avointa ja informatiivista keskustelua hoidon- ja palvelun eri vaihtoehtoista. Lisäksi asiakkaan tukena toi-mii organisaation ulkopuoliset viranomaistahot, kuten esimerkiksi sosiaalityöntekijät. Asiakas saa itselleen oman kirjallisen kappaleen laaditusta hoito/toteuttamissuunnitelmasta ja palvelusuunnitelmasta. Tämä tieto kirjataan myös asiakastietojärjestelmään tiedoksi muulle hoitohenkilökunnalle.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman/toteuttamissuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Asumisen toteuttamissuunnitelma on pohja suunnitelmalliselle hoitotyölle. Asiakkaan omahoitaja on sitoutunut päivittämään asiakkaan suunnitelmaa aina tarpeen mukaan, esimerkiksi asiakkaan hoitokontaktin yhteydessä, kun havaitaan muutoksia kokonaistilanteeseen. Asiakkaan omahoitajat viimekädessä vastaavat hoito- ja kuntoutussuunnitelmien/toteuttamissuunnitelmien puolivuositaisesta päivittämisestä. Omahoitajat ovat säännöllisesti myös yhteydessä asiakkaiden omaisiin, sekä vastaava sairaanhoitaja asiakkaiden omiin sosiaalityöntekijöihin.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Asiakkaat ovat itse keskeisessä roolissa omassa hoidossa ja kuntoutumisessa; hoidossa otetaan huomioon mm. asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa.

Kartanolla panostetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen, yksityisyyden suojaan ja oman elämän vaalimiseen. Me kartoitamme asiakkaiden toiveita, tottumuksia ja tarpeita oman näköisen elämän toteuttamiseksi. Hoitohenkilökunta on aidosti läsnä ja osoittaa asiakkaan asian tärkeyden kuuntelemalla. Kartoitetut ja havaitut tiedot kirjataan ylös asiakastietojärjestelmään, joita päivitetään aina tarpeen tullen. Tiedossa olevilla toiveilla, tarpeilla ja tottumuksilla pystymme mahdollistamaan asiakkaalle mahdollisimman yksilöllisen ja omannäköisen elämän. Valko Kartanolla on erillinen itsemääräämisoikeussuunnitelma.

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

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. On hyvä muistaa, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Toiminnan lähtökohtana ovat asiakas ja tämän tarpeen, minkä vuoksi koemme ensisijaisen tärkeäksi asiakkaiden ihmisarvon kunnioituksen ja asiakkaan inhimillisen ja asiallisen kohtelun. Asiakkaan epäasiallinen kohtelu on ehdottomasti kielletty. Epäasiallisen kohtelun esiintyessä siihen puututaan välittömästi vastaa-van henkilökunnan toimesta. Tilanteesta tehdään kirjallinen selvitys tapahtuneesta ja siitä, miten voidaan jatkossa ennaltaehkäistä kyseisten tapahtumien synty. Mikäli asiakas on tyytymätön saamansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23§:n mukaan oikeus tehdä muistutus hoitokodin palvelusihenkilölle Linda Vuokkovaaralle.

Yhteystiedot:

Linda Vuokkovaara

040 739 5289

linda.vuokkovaara@kultaajankoti.fi

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

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne otetaan vakavasti ja asiat käsitellään viipymättä. Hoitohenkilökunta on yhteydessä asianomaisiin, kuten asiakkaaseen ja tarvittaessa hänen omaisiinsa/läheisiinsä ja tilanne käydään läpi kaikkien osapuolten kanssa. Tilanteen vaatimalla tavalla laaditaan toimintasuunnitelma ja tarvittaessa ilmoitusvelvollisuus aluehallintavirastoon.

Asiakkaan osallisuus

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämiseksi

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen?
Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Organisaatiossa toteutetaan säännöllisesti, kerran vuodessa jokaisessa yksikössä asiakastyytyväisyyskyselyt asiakkaille/omaisille, jonka toiminnan periaatetta sovelletaan Valko Kartanossa. Lisäksi asiakkaille tehdään joka toinen vuosi asiakastyytyväisyyskyselyt liittyen hoidon laatuun sekä kokonaistoimintaan. Asiakkaita kuunnellaan ja heidän toiveensa huomioidaan toimintaa kehitettäessä. Hoitopalavereissa huomioidaan sekä asiakkaan että omaisten palaute ja toimintaa kehitetään annetun palautteen tuella matalalla kynnyksellä.

Asiakkailla on kerran kuukaudessa asiakaspalaveri, jossa käsitellään ajankohtaisia asioita ja mietitään kehityskohteita tai suunnitellaan toimintaa.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämiseksi

Asiakastyytyväisyyskyselyiden palautteet käsitellään yhdessä koko henkilöstön kanssa henkilökuntapalavereissa. Asiakaspalautteet käydään läpi myös omahoitajan kanssa ja tarvittaessa hoitopalavereissa. Lisäksi päivittäisessä raportoinnissa käsitellään säännöllisesti palautteita niiden esiintyessä.

Asiakaskyselyn avulla saamme konkreettista tietoa ajankohtaisista kehittämiskohteista ja palautteista. Hoito- ja henkilökuntapalavereissa pohdimme ratkaisuja palvelun parantamiseksi ja laadun ylläpitämiseksi. Kehitysideat visioidaan ja aikataulutetaan käytäntöön.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös 12 hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja:

Yksikön palveluesihenkilö Linda Vuokkovaara

050 4327280

linda.vuokkovaara@kultaajankoti.fi

Hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä, pääsääntöisesti henkilö, joka on ollut maksusitoumuksen tekijä.

Itä-uudenmaan hyvinvointialueen asiakkaat: kirjaamo@itauusimaa.fi

Kymenlaakson hyvinvointialueen asiakkaat: kirjaamo@kymenhva.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Itä-uudenmaan hyvinvointialue:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava Hanna Collan

Puhelinaika ma ja to klo 9 - 13

Kymenlaakson hyvinvointialue:

Sosiaali- ja potilasasiamies Pirkko Haikara

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom

Osoite: Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola

Puhelinnumero: 040 728 7313

Sähköpostiosoite on muotoa: etunimi.sukunimi@socom.fi**Keskiuudenmaan hyvinvointialue:**

Sosiaaliamiehen yhteystiedot. Puhelin 040 027 7087 maanantai 12.00 – 15.00 Tiistai 9.00 – 12.00 Keskiviikko 9.00

– 12.00 Torstai 9.00 – 12.00 (ei pyhien aattona). Postiosoite: Sosiaalitalo Sosiaaliamies Sibeliuksenkatu 6 A 2

04400 Järvenpää. Verkoasiointi/turvaposti: www.keusote.fi/palveluhakemisto/sosiaaliamies (Huom.! Muistathankirjoittaa turvapostin viestiin myös matkapuhelinnumerosi). Sähköposti: sosiaali-asiames@sosiaalitalo.fi**Päijät-Hämeen hyvinvointialue:**

Puhelin 03 819 2504

Puhelinpalveluaika maanantai, tiistai ja torstai 9.00–12.00 ja keskiviikko klo 9.00-15.00

Sähköpostiosoite: asiavastaavat@pajatha.fi**Vantaan ja Keravan hyvinvointialue:**

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen

Arkisin ma ja ti klo 12.00 – 15.00, ke ja to klo 9.00 – 11.00

Puh. [0941910230](tel:0941910230)Sähköposti: sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Sosiaaliamiestoiminta perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Sosiaaliamiehen tehtävänä on:

- Neuvoa asiakasta sekä omaisia niistä sosiaalihuollon palveluista ja tukitoimista, jotka hänelle kuuluvat.
- Avustaa muistutuksen teossa ja tiedottaa asiakkaan oikeuksista.
- Toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seurata asiakkaan oikeuksia ja aseman kehitystä.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 300 (vaihde)

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Kuluttajaoikeusneuvoja:

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta) - antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

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

Muistutukset osoitetaan Valko Kartanon palveluesihenkilölle. Palveluesihenkilö selvittää asiaa henkilökunnan kanssa ja asia käsitellään henkilöstöpalavereissa. Muistutuksen tekijälle annetaan kirjallinen selvitys, josta selviää mihin toimenpiteisiin on ryhdytty.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutuksiin on vastattava kohtuullisen ajan kuluessa. Ajallisesti vähintään 1–4 viikon kuluessa muistutuksen teosta.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Asiakkaiden hoito toteutetaan kokonaisvaltaisesti yksilön tarpeita, toiveita ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Hoitokodin toiminnoilla pyritään asiakkaiden yksilölliseen kuntoutukseen ja omatoimisuuden ylläpitämiseen sekä sen edistämiseen. Toteutetaan kuntouttavaa työtä, joka mukautuu asiakkaan yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Toiminnan sisältöä arvioidaan säännöllisesti, jolla turvaamme asiakkaan toimintakyvyn säilymisen mahdollisimman pitkään.

Asiakkaiden ulkoilua toteutetaan päivittäin ja asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Säännöllinen ulkoilu on osa kuntouttavaa työtä. Kannustetaan omatoimiseen ulkoiluun.

Tilat ovat esteettömät ja tiloissa on vaivatonta kulkea. Hoitohenkilökunta tukee asiakkaiden päivittäistä liikkumista ja arvioi tarvittavat apuvälineet siirtojen turvalliseksi toteuttamiseksi. Kartanolla tuetaan myös yhteisöllisyyttä ja sosiaalista kanssakäymistä, minkä vuoksi mahdollistamme esimerkiksi yhteiset ruokahetket ja yhteisiä viriketuokioita.

Kartanolla on Kotifysion fysioterapeutin pitämää jumppaa kerran viikossa keskiviikkoisin.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Mukaillaan kotona-asumisen periaatteita, jossa asiakkaiden osallistuminen aktiviteettien ja viriketoiminnan suunnitteluun koetaan tärkeäksi osaksi kokonaistoimintaa. Tällä ajatuksella toteutamme ja mahdollistamme asiakkaiden toiveiden mukaista toimintaa, jolla tuetaan ja mahdollistetaan matalan kynnyksen osallistumista erilaisiin päivittäisiin askareisiin, aktiviteetteihin ja viriketoimintoihin sekä samalla mahdollistetaan sosiaalista kanssakäymistä yhteisössä.

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

Seuranta toteutetaan aktiivisesti päivittäin hoitotyön yhteydessä esimerkiksi mittauksilla, havainnoimalla, haastattelemalla sekä tarvittaessa eri arviointi ja seulonta menetelmiä käyttäen. Tavoitteiden toteutumista seurataan aikaisemmin laadittujen hoito- ja palvelusuunnitelmien valossa ja niitä päivitetään koko-naistilanteen muututtua, jotta toimintaa kohdennetaan asiakkaan tarpeiden mukaisesti ongelmitta. Lisäksi asiakkaiden kokonaisvaltaista vointia ja tavoitteiden läpikäyntiä toteutetaan omahoitajakeskusteluissa ja henkilökunnalle osoitetuissa hoitopalavereissa.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Kartanolla henkilökunta valmistaa itse aamupalan ja iltapalan. Asiakkaat käyvät syömässä lämpimät ruuat, eli lounaan ja päivällisen Valkon hoitokodilla. Viikonloppuisin päivällinen tulee Kartanolle Valkon Hoitokodilta, mutta se tarjoillaan Kartanolla.

Keittiössä ravitsemuksen toteutuksesta vastaa ravitsemusalan ammattilaiset, jotka huolehtivat ravinnon riittävästä laadusta ja monipuolisuudesta. Ruokalistat rakennetaan asiakastoiveita kuunnellen, mm. asiakaskysely säännöllisesti. Kartanolla tarjotaan aamupala klo 7:15- 8:15, lounas Hoitokodilla klo 12:00-12:30, päiväkahvi klo 13:30, päivällinen klo 16:45 – 17:15, iltapala klo 19:00 -19:45. Myös yöpalaa on mahdollista saada, jos akuutti tarve. Yöpaasto on max. 11 tuntia. Monella asiakkaalla on itsellään pientä purtavaa kotona. Asunnoissa on omat jääkaapit.

Keittiöllä on oma omavalvontasuunnitelma.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon asiakkuuden alussa. Asiakkaiden tarpeita ja rajoitteita toteutetaan idearikkaasti ja monipuolisesti, jotta erityisruokavaliosta ja rajoitteista huolimatta ravinto säilyy maukkaana, laadukkaana ja ravintorikkaana. Asiakkaiden ruokavalio tarpeita muutetaan tarpeen mukaan ja keittiöhenkilökunta kehittää erityisruokavalioiden sisältöä säännöllisesti vastaamaan nykysuosituksia.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan? Hoitohenkilökunta seuraa päivittäin asiakkaiden kokonaistilannetta, jossa painon ja ravitsemustilan seuranta on keskiössä. Seuranta toteutetaan mittauksilla, havainnoimalla, haastattelemalla, laboratoriotekniikalla ja kuukausipunnituksin.

Hygieniäkäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja turvallisuustasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien/toteuttamissuunnitelmien mukaisesti?

Kartanolla toteutetaan päivittäistä ylläpitosiivousta, jossa yleiset ja aktiivisessa käytössä olevat pinnat pyyhitään siivoushenkilökunnan toimesta. Kartanolla on oma siistijä. Tällä mahdollistetaan siisti toimintaympäristö sekä asiakkaille että hoitohenkilökunnalle. Hoitohenkilökunnan toiminta tukee aseptisuutta ja ennaltaehkäistään tartuntatautien leviämistä yksikön sisällä. Hyödynnetään tehokkaita ja ympäristöystävällisiä tuotteita.

Toiminta toteutuu asiakasta kunnioittaen ja kuunnellen sekä intymiteettiä varjellen. Kartanolla kunnioitetaan yksilöllistä hygienia- ja turvallisuustasoa ja asiakkaan tottumuksia ja toiveita.

Asiakkaan päivittäisessä hygienian toteutumisessa asiakasta tuetaan, ohjataan, autetaan ja opetetaan. Kaikissa asunnoissa on asiakkailla käytössä omat saunat, joten asiakkaiden ehoilla mahdollistetaan ohjaten ja tukien myös saunominen silloin, kun asiakas haluaa.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Kartanossa noudatetaan ajantasaisia suosituksia ja toteutuvat toimenpiteet rakentuvat niiden ympärille. Hygieniavastaavan kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä torjunnan ja torjumistoimenpiteiden tiimoilta. Kartanolla käydään säännöllisesti läpi riittävä ja asianmukainen suojautuminen, käsihuuhteen käyttö sekä käsihuuhteen kulutuksen seuranta säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa, jolloin tehdään myös laajempi hygieniakartoitus. Oikeanlaisten tuotteiden käyttö siivouksessa ja siivoustilanteissa, esim. eritetahran oikeanlainen puhdistaminen pinnoilta. Säännöllistä yhteistyötä tehdään myös Osolan yhteyshenkilön kanssa.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Siivoustyö toteutetaan ammattilaisen toimesta. Kartanolla on oma siistijä, joka työskentelee säännöllisesti viisi päivää viikossa. Työvälineet ja aineet tilataan Pesuainetukku Osola Oy:stä.

Pyykkihuollon toteutukseen on järjestetty erillinen vaatehuolto tila, jossa on pesukoneet, kuivausrumpu ja kuivauskaappi ja seinähyllyjä. Lakanat, peitot, tyynt ja muut raskaammat tekstiilit pesetetään pesulassa, jossa yhteistyökumppanina toimii Pesula Raikas. Mahdollistetaan asiakkaille myös omatoiminen pyykkihuolto, joten osalla asiakkailla on huoneistoissa omat koneet ja pystyvät itsenäisesti tai ohjattuna pesemään omat pyykit. Kuntoutuksen kannalta tämä on myös tärkeää.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Vastaava sairaanhoitaja sekä hygieniavastaava osallistuvat vuoden aikana säännöllisesti hygieniapalaveriin ja koulutuksiin, joilla turvataan ajantasaisen tiedon siirtyminen hoitokotiin. Epidemiatilanteessa tehdään tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueen hygieniahoitajan kanssa. Tarvittavat ajankohtaiset hygieniohjeet löytyvät erillisestä Hygienia kansiosta, joka on koko henkilökunnan saatavilla.

Hygieniosaaminen ja siihen liittyvät koulutukset toteutetaan yhteistyössä Hyvinvointialueen kanssa, hygieniavastaavan ohjaamana ja toteuttamana. Seurataan myös aktiivisesti aseptiikan oikeanlaista toteutumista eri tilanteissa ja tarvittaessa järjestetään tarvittaessa valmennusta.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Kartanolla pyritään turvaamaan suun terveyttä jo ennaltaehkäisevillä toimenpiteillä. Asiakkaiden suun terveydestä huolehditaan päivittäin ja säännöllisellä seurannalla mahdollistaan tarvittavat käynnit hammashuoltoon ajoissa. Tarvittaviin hammashoidon käynteihin järjestetään ajanvaraukset, kuljetukset ja tarvittaessa saattaja.

Kartanolla käy oma sopimuslääkäri joka toinen viikko eli noin kaksi kertaa kuukaudessa. Tarvittaessa konsultaatio mahdollisuus puhelimitse. Yleislääkäripalveluiden lisäksi psykiatri käy Kartanolla neljän viikon välein kokonaisvaltaisen hoidon turvaamiseksi. Kartanolla on hyvät valmiudet ja osaaminen sairaanhoidon suhteen. Sairaanhoitaja voi ottaa erilaisia laboratorionäytteitä ja kokeita. Kartanolla määrätyt näytteet esikäsitellään ja lähetetään vitalabiin käsiteltäväksi. Hus läheteellä otetut näytteet voidaan myös ottaa Kartanolla. Näissä tapauksissa näytteenotto tarvikkeet saadaan Loviisan terveyskeskuksesta ja näytteet toimitetaan sinne.

Erikoissairaanhoitoon asiakkaat pääsevät esim. hoitokodin lääkärin, yksityisen lääkärin tai julkisen puolen lääkärin läheteellä. Kaikkiin ulkopuolisiin lääkäri-, hammashoito- ja fysikaalisiin käynteihin järjestetään ajanvaraukset, kuljetukset ja saattaja. Tarpeen vaatiessa esim. Porvoon sairaalan yhteispäivystyksestä pyydetään päivystävän

lääkärin kannanottoa ja arviota kokonaistilanteeseen. Jatkohoito toteutetaan konsultaation vastauksen pohjalta.

Kiireellistä apua tarvitsevat asiakkaat saavat välittömän ensiavun hoitohenkilökunnalta. Jatkohoitoa tarvitsevat saavat apua ensisijaisesti Loviisan terveyskeskuksen tai Porvoon sairaalan yhteispäivystyksestä riippumatta asiakkaan kotikunnasta. Suurimmalla osalla asiakkaista on tehtynä terveyskeskuksen vaihto.

Kartanolla noudatetaan ohjeistusta koskien kuolemantapauksia, kuten vainajan laittoa, kuljetusta ja säilytystä. Kirjalliset ohjeet kattavat lääkärin yhteydenoton vainajan toteamisen osalta sekä omaisten kohtaamisen ja jälkityön omaisten kanssa asiakkaan kuoleman jälkeen.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Vastaava sairaanhoitaja huolehtii asiakkaiden hoidon kokonaisvaltaisesta toteutuksesta yhdessä muun hoitohenkilökunnan kanssa. Asiakkaiden vointia seurataan ja arvioidaan hoitotyön ohella päivittäin. Asiakkaille tehdään vähintään kerran vuodessa vuositarkastukset hoitavan lääkärin toimesta, jossa tarkastetaan mm. verikokeet, lääkitys ja vointi. Voinnin muuttuessa tarvittaessa hoitavan lääkärin konsultaatio, jatko-hoito-ohjeet ja seuranta.

Vastaava sairaanhoitaja huolehtii asiakkaiden lääkehoidon toteutuksen kokonaisvaltaisesta yhdessä hoitavan lääkärin kanssa ja turvaa kokonaislääkityksen arvion edellyttämällä tavalla. Toteutamme säännölliset lääkärin tapaamiset mahdollistavat lääkityksen aktiivisen tarkastelun ja lääkehoidon tarpeen mukaisen päivityksen.

Asiakkaiden terveys ja hyvinvointi nojautuu kokonaisuuteen, jossa pyritään tukemaan asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia ja terveyttä mahdollisimman monipuolisesti sekä asiakkaalle soveltuvalla parhaalla mahdollisella tavalla. Tavoitteena on säilyttää itsenäinen toimintakyky mahdollisimman pitkään. Tavoitteena on myös muutto omaan asuntoon tai tukiasuntoon.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asiakkaiden hoidosta ja huolenpidosta vastaa koko hoitohenkilökunta yhteistyössä hoitavan lääkärin kanssa, mutta terveyden- ja sairaanhoidon kokonaisvastuu on nimetty vastaavalle sairaanhoitajalle.

Lotta Leirimaa
Vastaava sairaanhoitaja
Valko Kartano
puh.050-4725182
lotta.leirimaa@kultaajankoti.fi

Juuso Yläräkkö
Hoitava lääkäri
Lääkäri, yleislääkäri
Lääketieteen lisensiaatti
Yksityinen palveluntuottaja

Jussi Toikka
Psykiatrian erikoislääkäri
Yksityinen palveluntuottaja

Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Organisaatiolla on laadittu kattava lääkehoitosuunnitelma Turvallinen lääkehoito: opas -suosituksilla, jota tullaan soveltamaan meidän toimintaympäristöön. Lääkehoitosuunnitelmassa käsitellään mm lääkehoidon sisältöä ja toimintatapoja, osaamisen varmistamista ja ylläpitämistä, lupakäytänteitä, vastuita ja velvollisuuksia, lääkehuoltoa ja sen toteuttamista sekä rokottamisen periaatteita.

Vastaavalla sairaanhoitajalla on kokonaisvastuu oman vastualueensa lääkehoidosta. Lääkehoitoon aktiivinen perehdyttäminen on osa turvallista lääkehoitoa. Lääkehoidon käytännön toteutumista seurataan säännöllisesti ja siihen tarjotaan tarpeen mukaan tukea ja ohjeistuksia. Poikkeamat käydään vähintään kaksi kertaa vuodessa läpi hoitopalaverissa ja tavoitteena on virheistä oppiminen ja lääkehoidon kehittäminen. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai tarvittaessa vastaavan sairaanhoitajan toimesta.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Lääkehoitoa toteuttavat lääkeluvat omaava hoitohenkilökunta, mutta lääkehoidollinen kokonaisvastuu on osoitettu vastaavalle sairaanhoitajalle. Lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman

Lotta Leirimaa, vastaava
sairanhoitaja
Valko Kartano
puh. 050-4725182
lotta.leirimaa@kultaajankoti.fi

Juuso Yläräkkö
Hoitava lääkäri
Lääkäri, yleislääkäri
Lääketieteen lisensiaatti
Yksityinen palveluntuottaja

Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Toimiva yhteistyö varmistetaan yhteisesti sovitulla säännöllisillä palaverilla ja yhteisillä tapaamisilla asiakkaan tarpeiden mukaan mm, asukkaan voinnin muuttuessa. Avoin viestintä ja yhteiset verkostopalaverit järjestetään aina tarpeen mukaan. Pyrimme saamaan toimintaa yhä joustavammaksi kehittämällä omia yhteydenpito menetelmiämme esimerkiksi lisäämällä teamsin käyttöä palaverissa.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Asiakasturvallisuudesta huolehtiminen kuuluu koko henkilöstölle ja Kartanolla tehdään aktiivista ja säännönmukaista yhteistyötä viranomaisten ja muiden toimijoiden kanssa.

Riskien arviointi ja riskienhallinta päivitetty

Asiakasturvallisuuden toimintaohje päivitetty

Turvallisuussuunnitelma ja pelastussuunnitelma on päivitetty

Palotarkastus toteutettu

Poistumisturvallisuus selvitys päivitetty

Varautumissuunnitelma päivitetty

Henkilöstö

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Kartanolla työskentelee:

- Palveluesihenkilö, koulutukseltaan sairaanhoitaja/terveydenhoitaja/ lähiesihenkilön ammattitutkinto.
- 1 vastaava sairaanhoitaja (opiskelee terveydenhoitajaksi)
- 1 sairaanhoitaja (miepä erikoisammattitutkinto, opiskelee terveydenhoitajaksi)
- 0,5 sosionomi
- 13 lähihoitajaa lisäkoulutuksena yhdellä miepä erikoisammattitutkinto
- 1 keittiöapulainen
- 1 siistijä
- yhteinen kiinteistöhoitaja Valkon Hoitokodin kanssa.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Kartanolla käytetään sijaisia tarpeen mukaan. Sijaisten hankinnan lähtökohtana on aina yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuutuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelystä vastaa palveluesihenkilö. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle yksikön työntekijälle.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

- tuetaan työhyvinvointia ja työssäjaksamista
- aktiivinen ennaltaehkäisevä yhteistyö työterveyshuollon kanssa - varhaisen välittämisen -malli säännöllisessä käytössä
- eri ikäryhmien huomioiminen työkyvyn ylläpitämisessä - joustavat työaikajärjestelyt
- TYHY- ja TYKY-päivät

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

- tuetaan lähiesihenkilöiden/vastuuhenkilöiden itsensä johtamista
- tarjotaan työnohjausta/ryhmätyönohjausta
- tuetaan lähiesimiesten/vastuuhenkilöiden työn organisointia
- työn keskittäminen hallinnollisiin töihin

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä? -
turvataan tukipalveluiden olemassaolo (keittiö, kiinteistöhuolto, siivous)

- noudatetaan samoja henkilöstöperiaatteita, on osa työyhteisöä

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytointi vaatii aina ammattimaisuutta, harkintaa, välittämistä ja eettisyyttä. Rekrytointi vaatii hyvän ja vakaan pohjan, jota on työstetty suunnitelmallisesti.

Vapaista työpaikoista tulee ilmoittaa yrityksen sisällä sekä työtä tulee tarjota ensisijaisesti jo työsuhteessa oleville osa-aikaisille tai lomautetuille.

Rekrytoinnissa tehdään myös oppilaitosten kanssa aktiivisesti yhteistyötä.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Tarvittaessa tarkistetaan esim. suositusten kautta tai hakijan suostumuksella, tarkistetaan soveltuvuus Valvirasta. Haastatellaan hakijoita. Voimme vaatia myös rikosrekisteriotteen. Koeaika käytössä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Henkilöstöllä on käytössä perehdytyskansio, johon on sisällytetty asiakastyöhön ja omavalvontaan lukeutuvat asiat. Perehdytyskansio on saatavilla fyysisesti kansiona henkilökunnan toimistossa ja osittain sähköisesti teams -ympäristössä. Työsuhteen ja/tai harjoittelujakson alussa henkilö ohjataan tutustumaan perehdytyskansioon tarvittavien tietojen saamiseksi ennen työn konkreettista aloittamista. Uudella työntekijällä on perehdytysvuoroja, jolloin hän on ylimääräisen työvuorossa. Organisaatiossa on etukäteen sovittu uusin työntekijän tai opiskelijan perehdyttäjä.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Henkilökuntaa koulutetaan säännöllisin väliajoin. Koulutuksen tarvetta ja ajankohtaisuutta seurataan säännöllisesti sekä kuullaan henkilökunnan toiveita. Työnantaja tukee täydennys- ja jatkokoulutautumista sekä niitä järjestetään matalalla kynnyksellä. Jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskusteluissa vuosittain.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).

- ilmoitus hoitokodin esimiehelle epäkohdista ja uhista
- kirjallinen selvitys ilmenneistä epäkohdista erillisenä epäkohtailoituksena - ilmoitus tarvittaessa asiakkaan kotikuntaan ja aluehallintovirastoon

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Valko Kartano sijaitsee Uudenmaan maakunnassa, Loviisan Valkossa.

Valkon Kartanon tilat koostuu 4 eri rivitalotyyppistä asumista, sisältäen 36 asiakas paikkaa.

Meillä on erillinen rakennus, josta löytyy toimistotilat, henkilökunnan sosiaalilat, ruokasali ja pieni keittiö.

Lämpimät ruuat, lounas ja päivällinen syödään Valkon Hoitokodilla, paitsi lauantaina ja sunnuntaina päivällinen haetaan Kartanolle ja syödään siellä.

Asunnot ovat kaksioita tai kolmioita. Kaksio on 59 m² ja kolmio on 71 m². Kartanolla on joka asunnossa oma sauna sekä wc-tilat.

Huoneet ovat valmiiksi kalustettuja, mutta myös omia huonekaluja voi tuoda ja tuttuja esineitä. Jokaisessa asuinhuoneessa on sänky, yöpöytä, nojatuoli ja TV. Keittiö on kalustettu pöydällä ja tuoleilla.

Hoitokodin ja Kartanon piha-alue on yhteensä 1,5 hehtaaria. Piha on viihtyisä, turvallinen ja aidattu. Kesällä asiakkailta on käytettävissä useampia pöytäryhmiä ja keinuja.

Hoitohenkilökunnalle on osoitettu erillinen kirjaamistila, jonka yhteydessä on myös vastaavan sairaanhoitajan työhuone ja erillinen lääkehuone. Vaatehuoltoa varten on oma huoltotila.

Kiinteistönhoito:

Valko Kartanon sekä Valko Hoitokodin yhteinen kiinteistönhoitaja vastaa tilojen asianmukaisesta hoidosta ja kunnossapidosta. Toimintaa ohjaa erillinen kiinteistönhuollon omavalvonta.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

Pääsisäänkäyntiä hallitaan kulunvalvonnalla. Muut ulko-ovet ovat lukossa. Avaimien luovutukset kuitataan aina kirjallisesti ja niistä pidetään seuranta.

Asiakkailta tulee olemaan käytössä 9S:n turvarannekkeet, josta kutsut lähtevät hoitohenkilökunnan puhelimiin.

Alueella on kameravalvonta. Asukkaiden ovissa on ovivalvontamahdollisuus.

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

Kartanolla on turva- ja kutsulaite 9solutions -järjestelmä. Hälytykset tulevat hoitajille oleviin kännyköihin. Kaikista hälytyksistä jää jälki järjestelmään. Tarvittavat huolto- ja korjaustoimenpiteet sekä tarvittava seurannan toteutus ohjelmoidaan turvallisuus- ja IT-vastaavaan toimesta.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Olavi Aalto
turvallisuus- ja IT-vastaava
puh. 050 421 3311
olavi.aalto@kultaajankoti.fi

Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Asiakkaiden apuvälineiden tarve arvioidaan säännöllisesti ja ne järjestetään tarpeen vaatiessa. Asiakkaiden apuvälineet lainataan pääasiassa oman kotikunnan apuvälinelainaamosta tai fysioterapiasta. Teemme aktiivista yhteistyötä apuvälineitä ja terveydenhuollon muita laitteita lainaavien tahojen kanssa. Seuraamme apuvälineiden ja laitteiden kuntoa ja asianmukaisuutta päivittäisessä työssä. Mahdollisissa vikatilanteissa vastaava sairaanhoitaja on yhteydessä käytön ohjauksen tai huollon tarpeesta.

Vastaava sairaanhoitaja arvioi myös yhdessä muun henkilökunnan kanssa apuvälineiden ja laitteiden tarpeelliset hankinnat, jolla turvataan ammattitaitoisen ja laadukkaan hoidon toteutuminen. Uusien laitteiden ja apuvälineiden kohdalla järjestämme koulutusta ja lisäohjausta.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanne ilmoitukset?

Turvallisuusvastaava ohjaa ja koordinoi mahdolliset vaaratilanneilmoitukset tilanteen esiintyessä sekä ohjeistaa/opettaa henkilökuntaa niiden tekemisessä. Tehdyt vaaratilanneilmoitukset käsitellään yhteisissä henkilökuntapalavereissa tietoisuuden lisäämiseksi.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Kartanolla käytössä olevista laitteista ja tarvikkeista vastaa yksikön vastaava sairaanhoitaja, joka on yhteydessä tarvittaessa apuvälinelainaamoon. Asiakkaiden apuvälineet huolletaan apuvälinelainaamoissa. Talon omien laitteiden huollosta vastaa kiinteistöhoitaja. Hoivasänkyjen huollosta on huoltosopimus.

Olavi Aalto
Turvallisuus- ja IT-vastaava, kiinteistöhuollon
esihenkilö
puh. 050 421 3311
olavi.aalto@kultaajankoti.fi

Emil Viksten
Kiinteistöhoitaja
puh. 040 587 3064
emil.viksten@kultaajankoti.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Työsuhteen alussa työntekijä perehdytetään Kartanon kirjaamisprosessiin, jossa käsitellään käytössä oleva asiakastietojärjestelmä, toimintatavat ja periaatteet. Perehdytys tapahtuu erillisenä perehdytysjaksona, jotta varmistumme siitä, että työntekijä hallitsee kirjaamisen periaatteet yksikössämme. Tarvittaessa tarjoamme lisäkoulutusta ja -informaatiota asian haltuun ottamiseksi.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Pyritään organisoimaan työ niin, että kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti. Kirjaamiseen käytettävät välineet ovat käytettävissä tarpeen mukaan, joka edistää kirjaamisen tapahtumista viipymättä toiminnon päätyttyä. Asiakaskirjaukset ovat aina asianmukaisia ja merkintä asiakkaan voinnista ja hoidosta tehdään päivittäin. Henkilökunnan kirjaamisen tueksi on laadittu erillinen suunnitelma. Kartanossa on käytössä Hilikka-asiakastietojärjestelmä.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Palveluesihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja tukee henkilökuntaa oikeaoppisen tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa päivittäisessä työssään ja huolehtii muun muassa henkilökuntapalaverissa ajankohtaisten asioiden läpikäynnistä ja mahdollisten riskitilanteiden purusta. Organisaation tietoturvan omavalvonta-suunnitelma päivitetty 14.1.2022.

Palveluesihenkilö sekä vastaava sairaanhoitaja huolehtii päivittäisessä johtamisessaan siitä, että henkilökunta saa riittävästi tietoa tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä asioista, huolehtii yksikölle laaditut ohjeet ja viran-omaismääräykset henkilökunnalle selkeästi nähtäväksi sekä tekee yhteistyötä turvallisuus- ja IT-vastaavan kanssa lisätiedon ja -koulutuksen järjestämiseksi.

Asiakastietojen käsittelystä on myös laadittu kirjallinen suunnitelma. Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa.

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

Tarjoamme henkilökunnallemme säännöllistä, kuitenkin vähintään kerran vuodessa, koulutusta turvallisuus- ja IT-vastaavan toimesta, jossa käsitellään tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä asioita sekä yksikköön laadittuja ohjeita. Tietoturvakoulutukset päivitetään säännöllisesti vastaamaan nykytarvetta.

Yksikössä olevien harjoittelijoiden kanssa käydään vastaavan sairaanhoitajan ja/tai nimetyn ohjaajan kanssa läpi henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvät asiat sekä korostetaan vaitiolovelvollisuuden merkitystä erillisellä kirjallisella sopimuksella. Perehdytystä ja täydennyskoulutusta järjestetään aina tarvittaessa ja henkilökunnan tarpeen mukaisesti. Turvallisuus- ja IT-vastaava on arkisin käytettävissä, jolla turvataan matalan kynnyksen yhteydenotot aina tarvittaessa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Olavi Aalto
turvallisuus- ja IT-vastaava
puh. 050 421 3311
olavi.aalto@kultaajankoti.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**Toiminnassa todetut kehittämistarpeet**

Omaevalvontasuunnitelma toimii osana yksikön laadunvalvontajärjestelmää sekä perehdytystä. Säännöllisen kirjaamisen avulla voidaan seurata, että omaevalvonta toteutuu käytännössä. Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset toteuttamissuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastytyväisyyskyselyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä. Asiakkaiden kanssa mietitään yhdessä kehittämiskohteita ja ideoidaan toimintoja asiakkaiden hyvinvoinnin parantamiseksi. Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, turvallisuussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omaevalvontasuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä palveluprosessi- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksissa. Haipron asiakasturvallisuus ja työsuojeluasiat on otettu käyttöön 1.1.22. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteuttamisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi. Seuraamme poikkeamia ja läheltä piti-tilanteiden lukumäärää ja niitä käydään säännöllisesti läpi.

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Omaevalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla, yksikön esihenkilön johdolla. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen veloitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetty omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön palveluesihenkilö.

Paikka ja päiväys 25.04.2024 Loviisassa

Allekirjoitus



Linda Vuokkovaara

Valko Kartanon palveluesihenkilö