

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Pajunkissan hoitokoti

Kulta-Ajan kodit

päivitetty 10.4.2024

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	23
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	24
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	24

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Valkon hoitokoti Oy
Y-tunnus 0863317-9
Kunta Loviisa
Kunnan nimi Loviisa
Kuntayhtymän nimi Loviisa
Sote-alueen nimi Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Pajunkissan hoitokoti
Katuosoite Pajutie 2
Postinumero 07940
Postitoimipaikka Loviisa
Sijaintikunta yhteystietoiheen
Loviisan kaupunki, Perusturvakeskus Öhmaninkatu 4, 07900 Loviisa
Itä-Uudenmaan hyvinvointialue, Mannerheiminkatu 20, 06100 Porvoo

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Pajunkissan hoitokoti tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista ikääntyneille ja yli 65 -vuotiaille vammaisille, mutta myös tarpeen ja arvion mukaan alle 65 -vuotiaille vammaisille, jotka tarvitsevat ympärivuorokautista palveluasumista. Asiakaspaikkoja Pajunkissan hoitokoti tarjoaa yhteensä 30, joista kaikki ovat yhden hengen huoneita.

Esihenkilö

Tanja Nyström
johtava sairaanhoitaja
Puhelin 0503286658
Sähköposti tanja.nystrom@kultaajankoti.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta(*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*)22.4.2021

Palvelu, johon lupa on myönnetty

Asumispalvelut/ Ympärivuorokautinen palveluasuminen -vanhukset 15 asiakaspaikkaa

Asumispalvelut/ Ympärivuorokautinen palveluasuminen – muut vammaiset (ikäntyneet/ikäntyvät) 15 asiakaspaikkaa

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta22.4.2021

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Klinik8 Oy (Juuso Yläräkkölä), lääkäripalvelut (3002403-8)

Jussi Toikka, Psykiatrin palvelut (2691276-1)

Siivousliike J&L Helpcare Oy, Siivouspalvelut (2622148-5)

GallantTalco Oy, Laskutus ja kirjanpito- ja kirjankäsitteilypalvelut (0564136-8)

Kiinteistöhuolto S-J Kiviranta, Kiinteistöpalvelut (1977885-9)

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Aktiivisella yhteistyöllä, avoimella vuoropuhelulla sekä yhteisen toiminnan jatkuvalla arvioinnilla ja kehittämisellä.

Tavoitteena on turvata saumattomalla yhteistyöllä ajantasainen, laadukas ja asiakasturvallisuutta edistävät yhteiset toimintamallit yhdessä eri palveluntuottajien kanssa.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä

Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Asiakkaamme muodostuvat pääasiassa ikääntyneistä ja ikääntyvistä vammaisista, jotka ovat ympärivuorokautisen palveluasumisen tarpeessa.

Pajunkissan hoitokodin toiminnan lähtökohtana on asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttaminen yksilön tarpeita, toiveita ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Hoitokodin toiminnoilla pyritään asiakkaiden yksilölliseen kuntoutukseen ja omatoimisuuden ylläpitämiseen sekä sen edistämiseen. Hoitokodissa toteutetaan kuntouttavaa työtettä, joka mukautuu asiakkaan yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Toiminnan sisältöä arvioidaan säännöllisesti, jolla turvaamme asiakkaan toimintakyvyn säilymisen mahdollisimman pitkään.

Toimintamme perustuu vahvasti annettuihin suosituksiin ja lainsäädännöllisiin kokonaisuuksiin.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Pajunkissan hoitokodissa tarjolla olevat palvelut perustuvat ihmisen kunnioittamiseen ja laadukkaan elämän monipuoliseen tukemiseen. Hoitokodissa tarjoamme asiakkaillemme turvallista arkea oman elämän ehdoilla.

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 meidän tärkein tehtävä on turvata asiakkaillemme turvallinen, lämmin ja luotettava ympäristö ammattitaitoisella, ihmissäheisellä ja sydämellisellä henkilökunnalla.

Pajunkissan hoitokodissa hoitotyössä panostamme aitoon vuorovaikutukseen, asiakkaan elämänsä historian ymmärtämiseen ja tunteiden tulkitsemiseen. Turvaamme asiakkaalle laadukkaan hoidon ja huolenpidon elämänsä kaaren jokaisessa vaiheessa. Hoitohenkilökuntamme tekevät työtä ammattitaidolla ja asiakkaamme ovat meidän toimintamme ehdoton lähtökohta.

Kehitämme toimintaamme säännöllisesti ja aina tarpeen mukaan. Meille on tärkeää, että pystymme vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin ja toiveisiin matalalla kynnyksellä.

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 monipuolisesti 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

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 haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten 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. Esimiehillä 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 hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja sen kehittämiseen.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Organisaatioon on suunniteltu erillinen riskien hallinta -kokonaisuuden seloste. Kts. LIITE -osio.

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Hoitokodissa toteutuu avoimuus ja suora kommunikaatio palautteen annon ja havaintojen osalta. Saamme palautetta mahdollisista epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä muun muassa asiakastytyväisyyskyselyissä, omahoitajakeskusteluissa, palvelu- ja hoitosuunnitelmien suunnittelun yhteydessä sekä omaisille suunnatuissa tyytyväisyyskyselyissä.

Henkilökunnalle järjestetään vuosittain työtyytyväisyyskyselyt, 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.

Yksikössä on käytössä myös HaiPro- järjestelmä. HaiProon raportointityökalu, joka on kehitetty potilas- ja asiakas-turvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointiin. Järjestelmä käsittää myös työturvallisuuteen liittyvien ilmoitusten raportointimahdollisuuden. HaiPro mahdollistaa vaaratapahtumista oppimisen ja on yksikön toiminnan kehittämisen apuna. Yksikön työntekijät ja esihenkilöt saavat tietoa varautumisen riittävydestä ja toimenpiteiden vaikutuksesta. HaiPro ilmoitukset käsitellään yksikössä säännöllisesti ja toiminnan turvallisuutta arvioidaan sen myötä aktiivisesti.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Hoitokodissa haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan välittömästi tapahtumahetkellä ja asiasta tiedotetaan yksikön esihenkilöä. Yksikössä on käytössä Haipro alusta potilasturvallisuus- ja työturvallisuusilmoitusten tekoa varten. Tilanteet ja tapahtumat käydään läpi yhdessä henkilökunnan kanssa muun muassa hoito- ja henkilökuntapalaverissa. Tällä toimenpiteellä pyritään ylläpitämään avointa keskustelua, oppimismyönteistä ilmapiiriä ja käytäntöä, jossa tilanteet ja tapahtumat voidaan ennakoida ja tunnistaa jo varhaisessa vaiheessa.

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa 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 sovitusta muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Hoitokodissa sovitusta 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 yhteenvedona, 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 hoitokodin esihenkilöllä. Hoitokotiin laadittua omavalvontasuunnitelmaa käsitellään tarpeen mukaan myös organisaatiotasolla, jotta varmistetaan kokonaisuuden ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta. Lisäksi hoitokodin muut ammattiryhmät laativat oman toiminta-alueensa omavalvontasuunnitelman.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Tanja Nyström, johtava sairaanhoitaja

Pajunkissan hoitokoti

puh. 0503286658

tanja.nystrom@kultaajankoti.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa, mutta kuitenkin aina silloin kun havaitaan muutos esimerkiksi hoitokodissa toteutettavaan sisältöön, palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen. Hoitokodin toiminnan ajantasaisuutta, sisältöä ja kokonaisuutta seurataan aktiivisesti eri ammattiryhmissä, jolloin omavalvontasuunnitelmaa pystytään päivittämään vaivattomasti.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Hoitokodin omavalvontasuunnitelma on nähtävillä julkisesti niin, että siihen on vaivatonta tutustua tarpeen ja kiinnostuksen esiintyessä. Omavalvontasuunnitelma löytyy muun muassa hoitokodin yleiseltä infotaululta, henkilökunnan kansliasta, yksikön esihenkilön arkistosta ja organisaation nettisivuilta.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

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

Toimintaterapeutti arvioi asiakkaan toimintakykyä muun muassa käyttämällä seuraavia mittareita: Locta-G, Mohost, Rava ja MMSE.

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

Asiakas ja/tai hänen omaisensa ja läheisensä pääsee oman toiveensa ja halunsa mukaan osallistumaan hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelman laadintaan. Hoitokodissa arvostamme asiakkaidemme ja heidän omaisten- ja läheistensä mielipiteitä, jonka avulla arvokasta palautetta ja yksilöityä suunnitelmien sisältöjä. Arvioinnit ja suunnitelmat päivitetään 6 kuukauden välein sekä aina tarvittaessa.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

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

Hoitokodin kaikille asiakkaille tehdään hoito- ja kuntoutussuunnitelma, jossa tulevat esille asiakkaan sairaudet, toimintakyky ja kuntoutuksen tavoitteet. Hoito- ja kuntoutussuunnitelman laadinnassa voi myös omainen tai muu läheinen olla mukana. Palvelusuunnitelma tehdään aina yhdessä asiakkaan, mahdollisesti omaisen sekä kunnan sosiaalityöntekijän kanssa.

Asiakkaille tehdyt suunnitelmat päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa, jotta varmistumme niiden ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta suhteessa asiakkaan kokonaisvaltaiseen vointiin. Ennen suunnitelmaa tehdään aina RAI-arviointi.

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

Asiakkaalle tarjotaan riittävästi tietoa muun muassa hoitokodin moni- ammatillisen työryhmän toimesta, jossa käydään avointa ja informatiivista keskustelua hoidon- ja palvelun eri vaihtoehtoista. Lisäksi asiakkaan tukena toimivat organisaation ulkopuoliset viranomaiset, kuten esimerkiksi sosiaalityöntekijät. Asiakas saa itselleen pyydettyä oman kirjallisen kappaleen laaditusta hoito- ja palvelusuunnitelmasta. Tämä tieto kirjataan myös asiakastietojärjestelmään tiedoksi muulle hoitohenkilökunnalle.

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

Hoito- ja palvelusuunnitelma on osa hoitohenkilökunnan päivittäisiä työkaluja, joka ohjaa ja tukee asiakastyötä. Hoitohenkilökunta on sitoutunut päivittämään asiakkaan hoitosuunnitelmaa aina tarpeen mukaan, esimerkiksi asiakkaan hoitokontaktin yhteydessä, kun havaitaan muutoksia kokonaistilanteeseen. Asiakkaan omahoitajat viimekädessä vastaavat hoito- ja kuntoutussuunnitelmien vuosittaisesta päivittämisestä. Omahoitajat ovat säännöllisesti myös yhteydessä asiakkaiden omaisiin.

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?

Hoitokodissa panostetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen, yksityisyyden suojaan ja oman elämän vaalimiseen. Hoitokodissa kartoitetaan 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.

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

Asiakkaan hoidon ja huolenpidon on perustuttava ensisijaisesti aina vapaaehtoisuuteen. Itsemääräämisoikeuden rajoittamista voidaan pitää hyväksyttävänä ainoastaan, jos asiakkaan oma tai muiden henkilöiden terveys ja turvallisuus uhkaa vaarantua. Edellytyksenä on, että muita keinoja on jo kokeiltu ja ne ovat todettu riittämättömiksi.

Tarvittaessa laaditaan kirjalliset päätökset ja ne toteutetaan turvallisesti ja ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeutta rajoittavissa toimissa konsultoidaan aina ensin hoitavaa lääkärinä.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Rajoitustoimenpiteitä on mahdollista käyttää vain viimesijaisena vaihtoehtona. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan lähtökohtaisesti lievimmän periaatteen mukaisesti. Tarvittaessa lääkäri voi tehdä rajoittamispäätöksen sängyn laitosten ja turvavyön käyttöön, jotta asukkaan turvallisuus ei vaarannu. Rajoittamiskeinoja arvioidaan säännöllisesti, mutta vähintään 3 kuukauden välein.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Hoitokodissa toiminnan lähtökohtana ovat asiakas ja tämän tarpeet, minkä vuoksi hoitokodissa koemme ensisijaisen tärkeäksi asiakkaiden ihmisarvon kunnioituksen ja asiakkaan inhimillisen ja asiallisen kohtelun. Hoitokodissa asiakkaan epäasiallinen kohtelu on ehdottomasti kielletty. Epäasiallisenkohtelun esiintyessä siihen puututaan välittömästi vastaavan henkilökunnan toimesta. Tilanteesta tehdään kirjallinen selvitys tapahtuneesta ja siitä, miten voidaan jatkossa ennaltaehkäistä kyseisien tapahtumien synty. Mikäli asiakas on tyytymätön saamansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23§:n mukaan oikeus tehdä muistutus hoitokodin esihenkilölle tai kunnan sosiaalityöntekijälle.

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 kehittämisessä

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

Organisaatiossa toteutetaan kerran vuodessa jokaisessa yksikössä asiakastyytyväisyyskyselyt omaisille, jonka toiminnan periaatetta sovelletaan Pajunkissan hoitokodissa. 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.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

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

Muistutuksen vastaanottaja

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

Sosiaaliasiavastaava yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Hanna Collan

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Puhelinaika ma ja to klo 9–13

040 514 2535

hanna.collan@itauusimaa.fi

<https://itauusimaa.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

Puhelin 03 819 2504

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat Päijät-Hämeen hyvinvointialueella

Vastuuhenkilö Tarja Laukkanen

Annina Rinne

Salla Ritala

Essi Lipponen

asiavastaavat@pajatha.fi

Kymenlaakson hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaava Pirkko Haikara

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom

Osoite: Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola

Puhelinnumero: [040 728 7313](tel:0407287313)

Sähköpostiosoite on muotoa: etunimi.sukunimi@socom.fi

Keski- Uudenmaan hyvinvointialueen: Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

Puhelinasiointi on avoinna maanantaisin klo 12.30–15.00, tiistaisin ja keskiviikkoisin klo 8.30–12.00 sekä torstaisin klo 9.00–15.00.

Sosiaaliasiamiestoiminta perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Sosiaaliasiamiehen 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.

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

Muistutukset osoitetaan yksikön vastuuhenkilölle. Vastuuhenkilö selvittää asiaa henkilökunnan kanssa ja asia käsitellään henkilöstöpalaverissa. 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. Hoitokodissa toteutetaan kuntouttavaa työtettä, joka mukautuu asiakkaan yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Toiminnan sisältöä arvioidaan säännöllisesti, jolla turvaamme asiakkaan toimintakyvyn säilymisen mahdollisimman pitkään.

Asiakkaiden ulkoilua toteutetaan asiakkaiden toiveiden mukaisesti ja ulkoilun toteutuksen keinoja arvioidaan hoitohenkilökunnan toimesta asiakkaan kokonaistilanne huomioiden. Säännöllinen ulkoilu on osa hoitokodin kuntouttavaa työtettä.

Hoitokodin tilat ovat esteettömät ja tiloissa on vaivatonta kulkea. Hoitohenkilökunta tukee asiakkaiden päivittäistä liikkumista ja arvioi tarvittavat apuvälineet siirtojen turvalliseksi toteuttamiseksi. Hoitokodissa tuetaan myös yhteisöllisyyttä ja sosiaalista kanssakäymistä, minkä vuoksi vaalimme esimerkiksi yhteisiä ruokahetkiä ja yhteisiä virike-tuokioita.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Hoitokodissa mukaillaan kotona- asumisen periaatteita, jossa asiakkaiden osallistaminen aktiviteettien ja viriketoiminnan suunnitteluun koetaan tärkeäksi osaksi kokonaistoimintaa. Tällä ajatuksella toteutamme asiakkaiden toiveiden mukaista toimintaa, jolla tuetaan matalan kynnyksen osallistumista erilaisiin päivittäisiin askareisiin, aktiviteetteihin ja viriketoimintoihin sekä samalla vahvistetaan 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 kokonaistilanteen muuttuessa, jotta toimintaa kohdennetaan asiakkaan tarpeiden mukaisesti ongelmitta. Lisäksi asiakkaiden kokonaisvaltaista vointia ja tavoitteiden läpikäyntiä toteutetaan omahoitajakeskusteluissa ja henkilökunnalle osoitetuissa hoitopalaverissa.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Hoitokodin keittiö toimii pääsääntöisesti jakelukeittiönä. Lounas tehdään Valkon hoitokodin keittiössä ja se toimitetaan yksikköön tarjoiltavaksi. Yksikön keittiössä voidaan toteuttaa myös pienimuotoista ruoan valmistusta, kuten aamupalan, päiväkahvin, päivällisen ja iltapalan valmistusta.

Valkon hoitokodin keittiössä ravitsemuksen toteutuksesta vastaa ravitsemusalan ammattilaiset, jotka huolehtivat ravinnon riittävästä laadusta ja monipuolisuudesta. Ruokalistat rakennetaan asiakastoiveita kuunnellen, mm. asiakaskyselyn vastauksia hyödyntäen.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

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

Miten asiakkaiden riittävä 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 sekä tarvittaessa eri arviointi ja seulonta menetelmiä käyttäen.

Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Hoitokodissa toteutetaan viikoittaista säännöllistä ylläpitosiivousta, jossa yleiset ja aktiivisessa käytössä olevat pinnat pyyhitään siivoushenkilökunnan toimesta. Siivoustyö tehdään palvelun hankintana, josta vastaa J&L HelpCare Oy Ab. Tällä mahdollistetaan siisti toimintaympäristö sekä asiakkaille että hoitohenkilökunnalle. Hoitohenkilökunnan toiminta tukee aseptisuutta ja ennaltaehkäistään tartuntatautien leviämistä yksikön sisällä. Hoitokodin pinnat on suunniteltu niin, että ne on helppo pitää puhtaana. Siivouksessa hyödynnetään tehokkaita ja ympäristöystävällisiä tuotteita.

Toiminta toteutuu asiakasta kunnioittaen ja kuunnellen sekä intymiteettiä varjellen. Hoitokodissa kunnioitetaan yksilöllistä hygieniatasoa ja asiakkaan tottumuksia ja toiveita.

Asiakkaan päivittäisessä hygienian toteutumisessa ja sen ylläpitämisessä avustetaan hoitohenkilökunnan toimesta asiakkaan tilanteen ja voinnin mukaisesti. Peseytymisessä, pukeutumisessa ja hygienian kokonaisvaltaisessa hoidossa asiakkaan toiveet ja tarpeet ovat keskiössä.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Hoitokodissa noudatetaan ajantasaisia suosituksia ja toteutuvat toimenpiteet rakentuvat niiden ympärille. Hygieniavastaavan kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä torjunnan ja torjumistoimenpiteiden tiimoilta. Hoitokodissa käydään säännöllisesti läpi riittävä ja asianmukainen suojautuminen, käsihuuhteen käyttö sekä oikeanlaisten tuotteiden käyttö siivouksessa ja siivoustilanteissa, esim. eritetahran oikeanlainen puhdistaminen pinnoilta.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Siivoustyö toteutetaan ammattilaisen toimesta, josta vastaa palveluntuottaja J&L HelpCare Oy Ab. Työvälineet ja aineet tilataan Pesuainetukku Osola Oy:stä.

Pyykkihuollon toteutukseen on järjestetty erillinen vaatehuolto -tila, jossa on pesukoneet, kuivausrumpu ja kuivauskaappi sekä laskutasoja ja seinähyllyjä. Lakanat, peitot, tynnyt ja muut raskaammat tekstiilit pesetetään pesulassa, jossa yhteistyökumppanina toimii Pesula Raikas.

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

Yksikön sairaanhoitaja osallistuu vuoden aikana säännöllisesti hygieniapalaveriin ja koulutuksiin, joilla turvataan ajantasaisen tiedon siirtyminen hoitokotiin. Epidemiatilanteessa tehdään tiivistä yhteistyötä hygieniahoitajan kanssa. Tarvittavat ajankohtaiset hygieniaohteet löytyvät erillisestä kansiossa, joka on koko henkilökunnan saatavilla.

Hygieniosaaminen ja siihen liittyvät koulutukset toteutetaan yhteistyössä hygieniavastaavan ohjaamana ja toteuttamana. Yhteistyötä tehdään myös tarpeen mukaan HUS:n (Tulehdusyksikkö, Infektioidentorjuntayksikkö) mobiiliyk-

sikön kanssa hygieniaoasaamisen turvaamiseksi.

Hoitokodissa seurataan aktiivisesti aseptiikan oikeanlaista toteutumista eri tilanteissa ja tarvittaessa järjestetään matalalla kynnyksellä valmennusta.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

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

Hoitokodilla käy oma sopimuslääkäri joka toinen viikko eli noin kaksi kertaa kuukaudessa. Tarvittaessa konsultaatio mahdollisuus puhelimitse. Lisäksi tarpeen mukaan järjestetään yleislääkäripalveluiden lisäksi muu erikoisalan lääkäri, esim. psykiatri, kokonaisvaltaisen hoidon turvaamiseksi.

Hoitokodilla otetaan asukkaista vuosittain ja lääkärin määräyksestä laboratoriotutkimuksia. Hoitokodilla tehdään myös vierihoidotutkimuksia (RR,CRP, Hb, Vs, O2sat). Haavanhoitotilanteissa konsultoimme tarvittaessa Kulta-Ajan Kotien toisen yksikön haavanhoidon erikoisasiantuntijaa.

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 esimerkiksi Porvoon sairaalan yhteispäivystyksestä pyydetään päivystävän lääkärin kannanottoa ja arviota kokonaistilanteeseen. Jatkohoito toteutetaan konsultaation vastauksen pohjalta.

Kiireellistä apua tarvitsevat asiakkaat saavat välittömän ensiavun hoitokodin hoitohenkilökunnalta. Teemme monipuolista yhteistyötä LiiSa (liikkuvasairaala) ja kotisairaalan kanssa, jolloin hoitoa voidaan usein jatkaa omassa yksikössä, välttämättä siirtoja. Jatkohoitoa tarvitsevat saavat apua ensisijaisesti Loviisan terveyskeskuksen tai Porvoon sairaalan yhteispäivystyksestä riippumatta asiakkaan kotikunnasta. Yksikössä tehdään aktiivisesti myös yhteistyötä ja hyödynnetään konsultaatioapua HUS:n liikkuvasta sairaalasta.

Hoitokodissa noudatetaan organisaatiossa aikaisemmin laadittua kirjallista ohjeistusta koskien kuolemantapauksia, kuten vainajan laittoa, kuljetusta ja säilytystä. Kirjalliset ohjeet kattavat lääkärin kontaktoinnin vainajan toteamisen osalta sekä omaisten kohtaamisen ja jälkityön omaisten kanssa asiakkaan kuoleman jälkeen. Kulta-Ajan Kodeilla on käytössä oma saattohoitosuunnitelma.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Hoitokodin sairaanhoitaja huolehtii asukkaiden hoidon kokonaisvaltaisesta toteutuksesta yhdessä muun hoitohenkilökunnan kanssa. Asukkaiden vointia seurataan ja arvioidaan hoitotyön ohella päivittäin sekä joka kuukausi tehtävillä mittauksilla (RR, Vs, Kg). Asukkailta otetaan vähintään kerran vuodessa lääkärin määrittelemät vuosilabrat, jonka perustella hoitava lääkäri tekee kokonaisarvion asukkaan tilanteesta, sisältäen lääkitys ja vointi. Laboratoriotutkimuksia otetaan myös lääkärin niitä pyytäessä. Äkillisessä voinnin muutoksessa konsultoimme lääkäreitä puhelimitse ja toi-

mimme saamiemme ohjeiden mukaisesti.

Hoitokodin sairaanhoitaja huolehtii asiakkaiden lääkehoidon toteutuksen kokonaisvaltaisesti yhdessä hoitavan lääkärin kanssa ja turvaa kokonaislääkityksen arvion edellyttämällä tavalla. Hoitokodissa toteutuvat 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 ja kiinnittää huomiota pitkäaikaissairailta ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

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

Tanja Nyström, johtava sairaanhoitaja

Pajunkissan hoitokoti

puh. 00503286658

tanja.nystrom@kultaajankoti.fi

Heini Reynold, sosionomi

Pajunkissan hoitokoti

puh. 044512700

heini.reynolds@kultaajankoti.fi

Auli Pyykkö, sairaanhoitaja

Pajunkissan hoitokoti

puh. 0504094274

auli.pyykko@kultaajankoti.fi

Juuso Yläräkkö

Hoitokodin hoitava lääkäri

Lääkäri, yleislääkäri

Lääketieteen lisensiaatti

Yksityinen palveluntuottaja, Klinik8 Oy

Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Organisaatiolla on laadittu kattava lääkehoitosuunnitelma Turvallinen lääkeopas -suosituksilla, jota tullaan sovelta-
maan hoitokodin toimintaympäristöön. Lääkehoitosuunnitelmassa käsitellään mm. lääkehoidon sisältöä ja toiminta-
tapoja, osaamisen varmistamista ja ylläpitämistä, lupakäytänteitä, vastuita ja velvollisuuksia, lääkehuoltoa ja sen
toteuttamista sekä rokottamisen periaatteita.

Hoitokodin 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 yksikön esihenkilön toimesta ja tavoitteena on virheistä oppiminen ja lääkehoidon kehittäminen. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai tarvittaessa yksikön esihenkilön ja sairaanhoitajan toimesta.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Lääkehoitoa toteuttavat lääkeluvat omaava hoitohenkilökunta, mutta lääkehoidollinen kokonaisvastuu on osoitettu hoitokodin sairaanhoitajalle yhteistyössä esihenkilön kanssa.

Auli Pyykkö, sairaanhoitaja

Pajunkissan hoitokoti

puh. 0504094274

auli.pyykko@kultaajankoti.fi

Tanja Nyström, johtava sairaanhoitaja

Pajunkissan hoitokoti

puh. 0503286658

tanja.nystrom@kultaajankoti.fi

Monialainen yhteistyö

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

Yhteistyössä ja tiedonkulussa huomioidaan lakisääteiset tietoturva- ja tietosuojat -asiat. Hoidon jatkuvuuden turvaamiseksi tiedonkulku toteutetaan ammattimaisesti ja asianmukaisesti huomioiden yksilölliset tarpeet. Turvallista tiedon kulkua mahdollistetaan turvapostilla, suojatuilla asiakastietojärjestelmillä ja Kanta-arkiston - palveluasiointilla. Avoin viestintä ja yhteiset verkostopalaverit järjestetään aina tarpeen mukaan.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

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 hoitokodissa tehdään aktiivista ja säännönmukaista yhteistyötä viranomaisten ja muiden toimijoiden kanssa.

Riskien arviointi ja riskienhallinta päivitetty 24.4.2024

Asiakasturvallisuuden toimintaohjelma päivitetty 14.2.2024

Pelastussuunnitelma on päivitetty Kulta-ajan konsernihallinnossa 1.11.2023

Palotarkastus toteutettu 23.2.2024

Poistumisturvallisuusselvitys laadittu 7.2.2024

Henkilöstö

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Hoitokodissa hoito- ja hoivahenkilöstön määrä tulee olemaan suositusten mukaiset ja hoitajamitoitus lainsäädännön velvoittamat. Rekrytointia toteutetaan ennakoivasti ja aktiivisesti aina tarpeen mukaisesti. Toiminnasta vastaa hoitokodin vastuuhenkilö(sh AMK), lisäksi hoitotyössä toimii 1 sairaanhoitaja, 1 sosionomi, 9 lähihoitajaa, 1 lähihoitajaopiskelija ja 1 hoiva-avustaja sekä sijaisina lähi- ja sairaanhoitajia.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Hoitokodissa tullaan käyttämään sijaisia aina tarpeen mukaan ja matalalla kynnyksellä. Sijaisten käytössä edellytetään riittävää ja monipuolista perehdytystä sekä valmiutta toimia yksikön toimintaohjeiden mukaisesti asiakastyön laadukkuutta varjellen. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoitokodin vastuuhenkilö, sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoitokodin 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 lähiesiemiestyöhön riittävästi aikaa?

- tuetaan lähiesimiesten/vastuuhenkilöiden itsensä johtamista
- tarjotaan työnohjausta/ryhmätyönohjausta
- tuetaan lähiesimiesten/vastuuhenkilöiden työn organisointia
- työn keskittäminen hallinnollisiin töihin
- ylläpidetään ja kehitetään selkeitä työ- ja tehtäväkuvia

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

- turvataan tukipalveluiden olemassaolo (keittiö, kiinteistöhuolto, siivous)
- noudatetaan samoja henkilöstöperiaatteita
- jalkautetaan tukipalveluiden henkilöstö osaksi muuta työyhteisöä

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilökunnan rekrytoinnissa arvostamme monipuolista ammatillista osaamista, kehittämismyönteisyyttä ja aitoa halua tehdä asiakastyötä yhdessä asiakkaan ja muun hoitotiimin kanssa. Edellytämme työntekijöiltämme läpinäkyvyyttä, sitoutumista ja yksilöllisen hoidon turvaamista osana työntekijän tekemää työtä.

Haluamme tarjota asiakkaille elämän makuisen elämän ja tämän vuoksi ammatillisen osaamisen lisäksi toivomme työntekijöiltämme luovuutta, innovatiivisuutta ja ratkaisukeskeisyyttä. Toiminnassamme emme näe esteitä vaan erilaisia mahdollisuuksia, joilla turvaamme toimintamme monipuolisuutta ja kokonaisvaltaisuutta.

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

Rekrytoinneissa painotetaan työntekijältä luotettavuutta, ammattitaitoa ja ammatillista työskentelyä hoitokodissa ja asiakkaiden keskuudessa, mutta myös kollegiaalisuutta. Ammatillisten lupa- ja soveltuvuusasioiden selvittämisen lisäksi rekrytoinneissa keskitytään arvioimaan työntekijän persoonallista soveltuvuutta kokonaisvaltaisesti edellä mainittujen asioiden turvaamiseksi. Palveluidemme tuottamisessa asiakkaamme ovat toimintamme lähtökohta, jolloin meidän pääasiallinen tehtävä on taata asiakkaillemme henkilökunnan toiminnan turvallisuus, asianmukaisuus ja läpinäkyvyys.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Henkilöstöllä on käytössä perehdytyskansio ja perehdytyksen muistilista, johon on sisällytetty asiakastyöhön ja omavalvontaan lukeutuvat asiat. Perehdytyskansio on saatavilla fyysisesti kansiona. Työsuhteen ja/tai harjoittelujakson alussa henkilö ohjataan tutustumaan perehdytyskansioon tarvittavien tietojen saamiseksi ennen työn konkreettista aloittamista. Lisäksi yksikön esihenkilö tutustuttaa taloon ja käy henkilön kanssa tulovaiheessa läpi henkilökohtaisen perehdytyskokonaisuuden työsuhteen/harjoittelun alkaessa.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Henkilökuntaa koulutetaan säännöllisin väliajoin. Koulutuksen tarvetta ja ajankohtaisuutta seurataan säännöllisesti sekä kuullaan henkilökunnan toiveita. Työnantaja tukee täydennys- ja jatkokouluttautumista sekä niitä järjestetään matalalla kynnyksellä.

Yhteistyötä tehdään aktiivisesti myös eri oppilaitosten kanssa, kuten Careerian ja Ekamin kanssa. Oppilaitoksissa on tarjolla monipuolinen koulutustarjonta täydennyskoulutuksista, joita henkilökunta voi halutessaan hyödyntää turvatakseen omaa ammatillista kehittymistä.

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 epäkohtailmoituksena
- ilmoitus tarvittaessa asiakkaan kotikuntaan ja aluehallintovirastoon

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Hoitokodin kokonaispinta-ala on 1106m². Hoitokodissa on 30 kappaletta yhden hengen huoneita, jotka ovat pinta-alaltaan n. 20 m² sekä yksi kahden hengen huone, n. 27 m², joka on osoitettu hoitohenkilökunnalle käytettäväksi sosiaali- ja taukotilana. Jokaisessa yhden hengen asiakashuoneessa on esteetön kylpyhuone ja wc sekä kaapistoja asiakkaan henkilökohtaisia tavaroita varten.

Hoitokodissa on asiakkaille yhteinen avara ruokailutila, n. 60,1 m² ja kaksi oleskelutilaa, n. 42,7m² ja 49,4m². Molemmissa siivissä on yksi oleskelutila. Hoitokodissa asiakkaille on suunniteltu yhteinen pesutila, jossa on sauna ja wc:n käyttömahdollisuus. Yhteisistä tiloista löytyy myös tila ulkopuolisille palveluille, joka on osoitettu organisaation toimitusjohtajan käyttöön.

Hoitohenkilökunnalle on osoitettu erillinen kirjaamistila, jonka yhteydessä on myös hoitokodin sairaanhoitajan työhuone ja erillinen lääkehuone. Vaatehuoltoa varten on huonetila, joka on pinta-alaltaan n. 12,4 m² ja siivouskoneero, n. 4 m², joka on varustettu vesipisteellä ja kaatoaltaalla. Lisäksi hoitokodissa on ruokasalin yhteydessä jakelu-keittiö, jossa on mahdollisuus muun muassa esivalmistella ruokia, lämmittää ja säilyttää pieniä määriä käytössä olevia tuotteita.

Hoitokodin yhteiset tilat ovat suunnattu käytettäväksi asiakkaille, heidän omaisilleen ja henkilökunnalle. Henkilökunnalle osoitetut tilat eivät ole yhteisessä käytössä. Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä ovat heidän huoneensa, jossa heillä on mahdollisuus sisustaa huone omilla huonekaluilla, sisustuselementeillä ja tärkeäksi kokemilään tavaroilla. Asiakashuoneeseen kuuluu moottorikäyttöinen sänky ja tarvittaessa huoneen kalustamisessa ja sisustamisessa avustetaan. Asiakashuoneet ovat asiakkaiden henkilökohtaisia, minkä vuoksi niitä ei osoiteta tilapäisesti muuhun käyttötarkoitukseen.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään? Pääsisäänkäynti hallitaan sähköisellä kulunvalvonnalla. Muut ulko-ovet ovat lukossa. Avaimien luovutukset kuitataan aina kirjallisesti ja niistä pidetään seuranta.

Asiakkailla on käytössä 9S:n turvarannekkeet, josta kutsut lähtevät hoitohenkilökunnan puhelimiin.

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

Hoitokodissa oleva turva- ja kutsulaite 9solutions -järjestelmä on käytössä ympäri vuorokauden ja 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

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Hoitokodissa arvioidaan säännöllisesti asiakkaiden apuvälinetarvetta ja ne järjestetään hoitokotiin tarpeen vaatien. Asiakkaiden apuvälineet lainataan pääasiassa oman kotikunnan apuvälinelainaamosta tai fysioterapiasta. Hoitokodissa teemme aktiivista yhteistyötä apuvälineitä ja terveydenhuollon muita laitteita lainaavien tahojen kanssa. Seuraamme apuvälineiden ja laitteiden kuntoa ja asianmukaisuutta päivittäisessä työssä. Mahdollista vikatilanteissa yksikön esihenkilö tai sairaanhoitaja on yhteydessä käytön ohjauksen tai huollon tarpeesta.

Esihenkilö 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 [vaaratilanneilmoitukset](#)?

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Hoitokodissa käytössä olevista laitteista ja tarvikkeista vastaa yksikön esihenkilö, joka on yhteydessä tarvittaessa laitteiden ja tarvikkeiden toimittajaan.

Tanja Nyström, johtava sairaanhoitaja

puh. 0503286658

tanja.nystrom@kultaajankoti.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Työsuhteen alussa työntekijä perehdytetään hoitokodin kirjaamisprosessiin, jossa käsitellään käytössä oleva asiakastietojärjestelmä, hoitokodin toimintatavat ja periaatteet. Perehdytys tapahtuu ennen konkreettisen työn alkua 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?

Hoitokodissa 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. Hoitokodissa on käytössä Hilikka-asiakastietojärjestelmä.

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

Yksikön esihenkilö tukee henkilökuntaa oikeaoppisen tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa päivittäisessä työssään ja huolehtii muun muassa henkilökuntapalavereissa ajankohtaisten asioiden läpikäynnistä ja mahdollisten riskitilanteiden purusta. Organisaation tietoturvan omavalvontasuunnitelma päivitetty 13.3.2023

Esihenkilö huolehtii päivittäisessä johtamisessaan siitä, että henkilökunta saa riittävästi tietoa tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä asioista, huolehtii yksikölle laaditut ohjeet ja viranomaismääräykset 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?

Hoitokodissa 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 ja viimeisin koulutuspäivitys on tehty keväällä 2023.

Yksikössä olevien harjoittelijoiden kanssa käydään esihenkilön ja/tai nimetyn ohjaajan kanssa läpi henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvät asiat sekä korostetaan vaitiolovelvollisuuden merkitystä erillisellä kirjallisella sopimuksella. Perehdytystä ja täydennyskoulusta 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

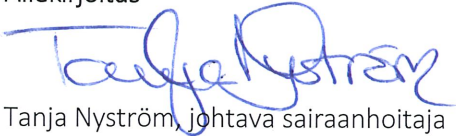
Toimintaa kehitetään aktiivisesti esiintyvien tarpeiden mukaisesti erityisesti toiminnan aloituksen yhteydessä ja sen aikana.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Loviisassa 10.4.2024

Allekirjoitus



Tanja Nyström, johtava sairaanhoitaja

Pajunkissan hoitokoti