



Valvira

Sosiaali- ja terveystalon
lupa- ja valvontavirasto

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja <input type="checkbox"/> Yksityinen palvelujen tuottaja <input checked="" type="checkbox"/> Kunta	
Palvelujen tuottajan nimi Heinolan kaupunki	Kunnan nimi Heinola
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Tehostettu palveluasuminen	Sijaintikunta Heinola
Sijaintikunnan yhteystiedot Heinolan kaupunki, Rauhankatu 3, 18100 Heinola	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Heinolan kaupunki, Sosiaali- ja terveystoimi	Palvelujen tuottajan Y-tunnus 1068892-9
Toimintayksikön nimi Palvelukeskus Hopeasilta	
Toimintayksikön postiosoite Rullantie 12	
Postinumero 18130	Postitoimipaikka Heinola
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Hurme Tiina, palvelupäällikkö	Puhelin 044 7976866
Postiosoite Pikijärventie 1	
Postinumero 18120	Postitoimipaikka Heinola
Sähköposti tiina.hurme@heinola.fi	
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	Muutosluvan myöntämisen ajankohta
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyäessä)	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus Tuottaa asukkaille hyvinvointia tukevaa, asiakkaan omista voimavaroista lähtevää ja kuntouttavaa työtä käyttäen tasalaatuista palvelua kodinomaisessa ympäristössä. Kunniottaen asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Huomioiden omaiset ja läheiset. Tehdä tiivistä yhteistyötä eri toimijoiden kanssa asukkaiden parhaaksi.
--

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminnassa keskeisenä on asiakas itse. Kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta ja huomioimme hänen toiveet elämän eri osa-alueilla. Lähtökohtana toiminnassa on ihminen ihmiselle. Heinolan kaupungin arvot on perustana yksikön arvoille.

Noudatamme seuraavia arvoja työssämme:

Yhteisöllisyys

- >yhdessä tekeminen asukkaan kanssa ja omaiset huomioiden
- > Me-henki kaikessa tekemisessä

Välittäminen

- > asukkaan ja omaisen kohtaaminen ystävällistä ja ammatillista
- > asukkaan ja omaisen tukeminen, auttaminen, ohjaaminen, kannustaminen
- > asukkaan hyvän ja mielekkään elämänlaadun tukeminen

Rohkeus

- > uskallus kokeilla uusia asioita, eikä pelätä epäonnistumista
- > salliva ilmapiiri vanhoille ja uusille asioille

Avoimuus

- > turvallinen ja avoin suhde asukkaisiin, omaisiin, verkostoihin
- > henkilöstön hyvä yhteishenki
- >keskusteleva ilmapiiri kaikilla tasoilla
- >erilaisuuden hyväksyminen

Taloudellisuus

- > huomioidaan taloudelliset näkökohdat asukkaan ja yksikön toiminnan kannalta
- > teemme työtä asukkaan omat voimavarat huomioiden
- > teemme työtä ennaltaehkäisevällä ja kuntouttavalla työotteella
- > hyvä ja ammattitaitoinen johtajuus

Päivittämissuunnitelma

Kehittämispäivissä vuosittain sovitaan toimintasuunnitelma, joka on luotu Heinolan kaupungin toimintasuunnitelman pohjalta ja arvot huomioiden.

Koko henkilöstö toteuttaa sovittuja arvoja päivittäisessä työssä. Arvokeskustelua käydään kuukausikokouksissa, tiimipalavereissa. Arvot päivitetään 1x/v. kehittämispäivien yhteydessä. Arvojen toteutumista seurataan päivittäin. Toimintasuunnitelmien ja arvojen toteutumisesta sekä seurannasta vastaavat palvelupäällikkö ja palveluesimies.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Sosiaali- ja terveysjohtaja Korttila Kirsi

- ylin vastuu Heinolan kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluista

Vanhus- ja hoitopalvelujohtaja West Riitta

- vastaa vanhuspalvelujen toiminnan kokonaisuudesta

<p>Palvelupäällikkö Hurme Tiina - vastaa asumispalvelujen alla olevien toimintayksiköiden johtamisesta Palveluesimies Lindholm-Meriluoto Anne - vastaa palvelukeskus Hopeasillan päivittäisjohtamiseen liittyvistä asioista</p>
<p>Omaavalvonnassa vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät Palvelupäällikkö Hurme Tiina p. 044 7976866 - vastaa asumispalveluyksiköiden toiminnan suunnittelusta ja kehittämisestä - on taloudellisessa ja tulos vastuussa palvelukeskuksen toiminnasta - vastaa henkilöstön osaamisesta ja ammattitaidosta sekä huolehtii riittävästä koulutuksen organisoinnista palvelukeskuksen henkilöstölle</p>
<p>Omaavalvonnassa suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet) Palvelupäällikkö Tiina Hurme Palveluesimies Anne Lindholm- Meriluoto Sairaanhoitajat Satu Kauhajärvi ja Satu Siivola Koko palvelukeskus Hopeasillan henkilöstö</p>
<p>Henkilöstön osallistuminen omaavalvonnassa toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa) Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omaavalvonnassa suunnitteluun ja toteuttamiseen Koko henkilöstö toteuttaa työssään omaavaltasuunnitelmaa. Omaavaltasuunnitelma on osa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytysuunnitelmaa.</p>

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

<p>Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omaavaltasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä) Asiakaspalautetta kerätään asukkailta ja omaisilta. Reaaliaikasta palautetta saadaan keskustelemalla asukkaiden ja omaisten kanssa. Omaisten kautta tulee myös sähköposti palautetta. Heinolan sos. terveystoimessa on käytössä Roidu asiakaspalaute laite, jolla saadaan viikottain raportit hymynaama palautteista. Asumispalveluiden käytössä oleva laite kierrätetään yksiköiden välillä. Laite on n.2-3kk jokaisessa ryhmäkodissa. Jokatoinen vuosi tehdään kirjallinen asiakas- ja omaiskysely.</p>
<p>Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa Palautteet käsitellään yksikön kuukausi- ja tiimipalavereissa. Palautteiden käsittelystä vastaa palvelupäällikkö ja palveluesimies. Reaaliaikaiset palautteet jotka vaatii toimenpiteitä käsitellään välittömästi työvuorossa olevan henkilöstön kanssa. Suulliset palautteet kirjataan kunkin asiakkaan tietoihin sähköiseen järjestelmään, jos palaute koskee yksittäisiä asiakkaita. Muissa tilanteissa palautteet ja korjaavat toimenpiteet kirjataan palaveri muistioihin. Asukkaita ja omaisia kannustetaan palautteen antamiseen, koska sen avulla voidaan toimintaa kehittää.</p>
<p>Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä Palautteiden tarkoitus on kehittää yksikön toimintaa. Kuukausi- ja tiimipalaversissa sovitaan palautteiden jälkeiset korjaavat toimenpiteet. Toimenpiteistä kerrotaan myös asiakkaille ja omaisille huomioiden palautteen sisältö. Keskusteluissa pyritään avoimeen ja luottamukselliseen ilmapiiriin. Tarvittaessa järjestetään hoitoneuvottelu palautteesta. Puhelimitse ja sähköpostilla tulleisiin palautteisiin vastataan viipymättä ja tarvittaessa tehdään kirjallinen selvitys.</p>
<p>Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi Toimintaa kehitetään palautteiden pohjalta ja toimintaa muutetaan vastaamaan asukkaiden esittämiä toiveita vastaavaksi hallitusti ja yhteisesti sovitulla tavalla. Toiminnan kehittämistä seurataan ja arvioidaan säännöllisesti.</p>

5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tästä kokonaisuudesta laaditaan toimintayksikön sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta

Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

Heinolan kaupungilla on käytössä jokaisessa yksikössä riskianalyysi kaavake, jonka avulla tunnistetaan ennakolta ongelmatilanteet. Riskianalyysi päivitetään x1/v. yhdessä henkilöstön kanssa.

Palotarkastukset pelastuslaitoksen toimesta jokatoinen vuosi

Kiinteistötarkastukset teknisen huollon kanssa x1/v, johon katsotaan korjattavat kohteet,mitkä vaatii suunnittelua ja määrärahoja,

Lääkehoitosuunnitelmat tehty ja niiden päivitys vuosittain.

Henkilöstön säännöllinen koulutus(palo- ja pelastustilanteet,ensiapu,lääkehoito, haasteelliset asukkaat).Koulutussuunnitelmassa huomioidaan vuosittain tämän alueen tarpeet.

Työsuojelun edustaja käy yksikössä vähintään x1/v

Henkilöstö huomioi päivittäin erilaiset ennakoitavat vaaratilanteet asukaskohtaisesti

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

Henkilöstö täyttää sähköiseen Haipro-ohjelmaan kaikki läheltä piti -tilanteet. Haipro ilmoitukset käsittelee yksikön hoitotyön esimies, joka tarvittaessa tiedottaa asiasta yksikönpäällikölle välittömästi. Haipro- ilmoitukset käsitellään tiimipalaverissa ja korjaavat toimenpiteet mietitään tarvittaessa yhdessä.Ilmoitukset käsitellään viimeistään n. 2kk sisällä ilmoituksesta. Koko sote:n Haipro-analysointi työryhmä käy tehdyt ilmoitukset läpi ja laittaa sote:n johtoryhmälle sekä yksikönpäälliköille tiedoksi ilmoitusten määrät yksiköittäin.

Palotarkastuksissa ilmenneet asiat käydään läpi kuukausi- ja tiimivastaavien palaverissa.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Haipro-ilmoitukset käydään läpi tiimipalaverissa ja siellä palveluesimiehen kanssa mietitään korjaavat toimenpiteet. Korjaavat toimenpiteet kirjataan tiimien palaveri muistioon. Tarvittaessa asia tuodaan myös kuukausipalaveriin tiedoksi.

Huolehditaan kaikkien käytössä olevien laitteiden toimintakunnosta ja korjattavista tehdään huoltoon ilmoitus sähköisen ilmoituslomakkeen kautta.

Huolehditaan henkilöstön koulutuksesta ja varmistetaan uusien työntekijöiden osaaminen.

Ennakoivaa työtapaa sitoudutaan noudattamaan

Lääkkeiden kaksoistarkastus siltä osin, kun lääkkeet ei ole koneellisen annosjakelun piirissä.

Lääkehoidon osalta esimiehet huolehtivat, että koko hoitohenkilöstö on suorittanut lääkehoidon teorian, tentit ja näytöt(LOVE=lääkeoppiminen verkossa).

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Korjaavat toimenpiteet mietitään yhdessä tiimi-, tiimivastaavien- ja kuukausipalaverien yhteydessä. Toimenpiteet kirjataan muistioon, joka tulee jokaisen tiimin luettavaksi.

Kuukausipalaverit 2x/kk, tiimivastaavien palaveri 1x/3vko, tiimipalaverit n.3-4vko välein.

Kiireelliset asiat tiedotetaan välittömästi sähköpostilla ja tarvittaessa kokoonnutaan pikapalaveriin päivittäin.

Perehdytyksessä huomioidaan myös nämä asiat.

Ennaltaehkäisy korostaminen läheltä piti-tilanteiden vähentämisessä on ensisijaista.

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1571326>

6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksesta ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset)

Palvelukeskus Hopeasillan henkilöstämitoitus on 0,58

- mitoitukseseen ei ole laskettu mukaan palveluesimiestä.

Palvelupäällikkö (vastaa Hopeasillan, Kanervalan ja Mäntylän toiminnasta)

Palveluesimies

Sairaanhoitajia 4

Lähihoitajia 27

Kodinhoitajia 2

Osastoapulaisia 1

Sisäisenä sijaisena lähihoitajia 3 (ei laskettuna mitoitukseen)

Toimistosihteerin palvelut kaupungin sisäisenä palveluna.

Sijaisuudet hoidetaan sosiaali- ja terveystoimen rekrytointiyksikön kautta. Työvoimahallinnon kautta on vuoden aika 1-3 henkilöä työkokeilussa ja palkkatuella avustavissa tehtävissä.

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.)

Henkilöstön rekrytoinnissa noudatetaan Heinolan kaupungin henkilöstöhankinta ohjeistusta.

Lyhyt- ja pitkäaikaiset sijaiset hankitaan yhteistyössä sosiaali- ja terveystoimen rekrytointiyksikön kanssa. Rekrytointiin käytetään sähköistä Kunta-rekry järjestelmää.

Uuden työntekijän henkilöllisyys varmistetaan ja kelpoisuusehdot tarkistetaan opiskelu- ja työtodistuksista sekä Valviran Julki-Terhikki rekisteristä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)

Uusien työntekijöiden perehdyttämisestä vastaa yksikön palveluesimies ja koko henkilöstö.

Perehdytyksessä käytetään Heinolan kaupungin intran sähköistä perehdytysmateriaalia ja lisäksi yksikössä on laadittu perehdytyskansio joka sisältää keskeiset perehdytettävät asiat. Uudelle työntekijälle annetaan perehdytyslomake, joka toimii runkona mihin asioihin on perehdyttävä ja kuittaa kun on saanut perehdytyksen ja on perehtynyt kyseiseen asiaan. Käytännön työhön uusi työntekijä perehtyy yksikön vakituisten hoitajien kanssa.

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta

(esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut) (suositellaan laadittavaksi henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma)

Vuosittain tehdään yksikön koulutussuunnitelma joka on laadittu moniammatillisen koulutustyöryhmän suunnitelman pohjalta ja henkilöstön koulutuspalautteiden pohjalta.

Talousarvioon varataan vuosittain määrärahaa täydennyskoulutusta varten. Kaikista koulutuksista tehdään sähköinen hakemus esimiehelle. Sähköisen järjestelmän kautta saadaan tilastot koulutusten määrästä /työntekijä.

Sairaspoissaoloissa on käytössä varhaisen puuttumisen malli. Sairaspoissaoloja seurataan sähköisen Aino Health- johtamisjärjestelmän kautta ja siltä pohjalta esimies käy keskustelut työntekijän kanssa koskien poissaoloja ja työssäjaksamiseen liittyviä asioita. Tarvittaessa järjestetään myös kolmikantaneuvottelut yhdessä työterveyshuollon kanssa. Työterveyshuolto tekee tarvittaessa työpaikka käyntejä yksikössä. Työterveyshuolto kutsuu työntekijät terveystarkastuksiin n. 3-5v. välein työkyvynarviointia varten. Riskienarviointi päivitetään vuosittain. Työhyvinvointiin liittyvistä asioista keskustellaan yksikön tiimi- ja kuukausipalaverissa. Kehityskeskustelut käydään vuosittain ryhmäkeskusteluina pienkodeittain ja lisäksi mahdollista myös yksilökeskustelu esimiehen kanssa. Keskusteluissa arvioidaan tiimin ja yksilön osaamista ja mitä kehittämistarpeita on. Palveluesimies tekee yhteenvedon keskusteluissa tulleista kehitettävistä asioista ja se käydään läpi kuukausipalaverissa.

Työssä jaksamista tuetaan myös erilaisin tyhy-toiminnoin, joista työntekijä saa tietoa yksikön palaverissa ja kaupungin intra-sähköisen järjestelmän kautta.

Työvuorosuunnittelussa huomioidaan mahdollisuuksien mukaan henkilöstön toiveet autonomisen suunnittelun avulla. Lisäksi kannustetaan ergonomisen työvuorosuunnittelun käyttöön.

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Heinolan sosiaali- ja terveystoimeen on laadittu työhyvinvointisuunnitelma. Suunnitelmassa huomioitu työhyvinvointikyselyssä nousseet kehittämiskohteet. Suunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa vuosittain.

Kehityskeskustelut käydään vuosittain ryhmä- ja/tai yksilökeskusteluna. Keskustelun tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Yksikköön laaditaan koulutussuunnitelma vuosittain.

7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Tilojen käytön periaatteissa kuvataan mm. asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: mm. miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin, miten huolehditaan asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen tms.

Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.)

Palvelukeskus Hopeasillassa on 60 asuntoa. Asunnot ovat kooltaan n. 25 -35 neliöisiä. Tarvittaessa yhteen 35 neliöiseen asuntoon mahtuu esim. pariskunta. Jokaisessa asunnossa yhdistetty invamitoitettu wc/suihkutila. Asunnot sijaitsevat kahdessa kerroksessa ja neljässä erillisessä ryhmäkodissa. Sängyt ja yöpöytä ovat hoivakäyttöön tarkoitettuja ja ne ovat asunnossa valmiina. Muuten asukas voi kalustaa asunnon omilla kalusteilla.

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygienia-tilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)

Jokaisessa ryhmäkodissa on yhdistetty ruokailu- ja olohuonetila, jonka yhteydessä keittiön sisältämät työtasot ja kodinkoneet. Juhla- ja harrastetilana käytetään lisäksi 1krs sijaitsevaa monitoimitilaa. Tilava kuntosali sijaitsee 2krs.:ssa. Molemmissa kerroksissa on omat saunatilat ryhmäkodin yhteydessä. Jokaisella ryhmäkodilla on lasitettu terassi tai parveke, johon voi asukkaan viedä myös sängyllä. Piha-alue virran puolella on aidattu, mikä mahdollistaa muistisairaana asukkaan ulkoilun turvallisesti alueella.

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta

Kaikille ryhmäkodin asukkaille pyritään järjestämään mahdollisuus osallistua yhteisruokailuun ryhmäkodin ruokailutilassa, jos asukas haluaa ja se on terveydentilan kannalta mahdollista. Yhteisruokailu on yhteisöllisyyteen kannustamisen keino. Aulatilassa järjestetään erilaisia vaihtuvia näyttelyitä, joihin asukkaat ja henkilökunta käyvät tutustumassa. Ryhmäkodeissa ja monitoimitilassa järjestetään erilaisia tapahtumia ja ulkopuolisia esiintyjä käy vierailulla. Näihin tapahtumiin voi osallistua kaikki asukkaat ja heidän omaisensa, niin halutessaan. Ulkoilu mahdollisuus on tilojen osalta mahdollista ympärivuoden.

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytännöistä

Palvelukeskus Hopeasillan siivouspalvelut ostetaan sisäisenä palveluna Heinolan kaupungin tekniseltä toimelta. Palvelukeskuksessa työskentelee neljä kokoaikasta palvelutyöntekijää, joiden tehtäviin kuuluu ruoka-, siivous- ja pesulapalveluista vastaaminen. Teknisen toimen kanssa yhdessä tehdään palvelukuvaus, jota päivitetään vuosittain. Tarvittaessa palveluesimies on yhteydessä siivouspalvelun esimieheen ja sopii yhteistyötapaamisia. Hoitajat huolehtivat ryhmäkodin keittiöjätteiden kuljetuksen jätekatokseen ja ryhmäkotien yleissiisteyden ylläpidon. Jätteiden lajittelu on käytössä. Palvelukeskuksen molemmissa kerroksissa Deko-puhdistuslaitteet huuhteluhuonetilassa. Lisäksi huuhteluhuonetilassa molemmissa kerroksissa on kylmäsäilytyskaappi vaippajätteelle. Vaippajätteen kuljetuksen ryhmäkodilta jätekatokseen hoitaa palvelutyöntekijät 1-2x/pv. Palvelukeskuksessa on pieni pesula, jossa pestään kaikkien asukkaiden käyttövaate. Päijät-Hämeen keskuspesulassa pesetetään asukkaiden liinavaatteet ja joitakin yhteiskäyttö tekstiilejä. Kaikki asukas käytössä oleva pyykki tulee olla nimikoituna.

Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamismenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.)

Heinolan kaupungin teknisen huollon kanssa yhteistyössä tehdään kiinteistö tarkastukset x1/v. Kiinteistö tarkastukseen palvelukeskuksen henkilöstö tekee tarkastuslistan jossa huomioidaan kaikki korjattavat kohteet. Koneellinen ilmastointi käytössä. Sisäilmaongelmien ilmetessä olemme yhteydessä tekniseen huoltoon. Palvelukeskukseseen on määritelty osa-aikainen kiinteistöhuollosta vastaava. Kaikki mittaukset tehdään teknisen huollon organisoimana. Terveystarkastaja tekee käyntejä pistokokeina.

Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

Palvelukeskuksessa käytössä sähkösäskyjä, henkilönostureita, pyörätuoleja, suihkupaarit, digitaalivaaka, hydraulisia suihkutuoleja, Eva-kävelytelineitä, Hur-kuntosalilaitteita. Verenpainemittareita, EKG-laite, crp/hb mittari, inr-mittari, verensokeri mittari, happisaturaatio mittari, imu, happirikastin.

Vastuuhenkilön yhteystiedot

Apuvälineistä vastaava:

Palvelukeskuksen fysioterapeutti p.044 7694136 ja palveluesimies p.050 0618799

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, veren sokerin ja verenpaineen mittarit tms. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Linkki Valviran määräykseen: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

Toimitilojen, laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuutta seurataan säännöllisesti. Koko henkilökunnan vastuulla on ilmoittaa huollon tarpeesta olevista kohteista. Vuosittain päivitettävässä riskien arvioinnissa huomioidaan myös kyseiset asiat. Uusien laitteiden hankinnoista keskustellaan henkilöstöpalaverissa.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi laaditaan toimintasuunnitelma, jossa käsitellään välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuteen liittyviä riskejä

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

Palvelupäällikkö Tiina Hurme p.044 797 6866, tiina.hurme@heinola.fi

Palveluesimies Anne Lindholm- Meriluoto p.050 061 8799 anne.lindholm-meriluoto@heinola.fi

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava)

Jokainen uusi työntekijä ja opiskelija perehdytetään tulovaiheessa perehdytysuunnitelman mukaisesti.

Palvelukeskukseen on laadittu pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuus selvitys ja lääkehoitosuunnitelma, jotka päivitetään säännöllisesti vähintään kerran vuodessa. Palotarkastus pelastuslaitoksen kanssa yhteistyössä kahden vuoden välein. Kiinteistötarkastukset teknisen huollon kanssa x1v. Riskien arviointi päivitetään yhdessä henkilöstön kanssa x1/v. Yksikössä on automaattinen paloilmaisin järjestelmä ja spriklaus. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti ensiapu- ja sammutusharjoitus koulutusta yhteistyössä pelastuslaitoksen kanssa. Laitetekoulutukset järjestetään yksikössä yhteistyössä laitteiden toimittajan kanssa. Asiakas- ja omaiskyselyjen kautta kerätään palautetta asiakasturvallisuudesta. Asukkaat/omaiset ja henkilöstö voivat tehdä turvallisuus haitoista myös Haipro ilmoituksen-sähköiseen järjestelmään, joka käsitellään yksikössä. Linkki löytyy osoitteesta www.heinola.fi/potilasturvallisuus.

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

Palvelukeskuksessa on Seniortekin hoitajakutsujärjestelmä, johon kuuluu asukkaan asunnossa olevat painikkeet sekä erilliset tietokoneelta ohjelmoitavat turvaohjelmat esim. kaatumisriskin pienentämiseksi. Hoitajilla käytössä tähän järjestelmään kuuluva langaton dekti-puhelin. Ryhmäkotien oville ja pääovelle laitettu kulunvalvontaan liittyvät aika-ajastukset. Henkilökunta huolehtii iltavuoron päättyessä, että rakennuksen ulko-ovet ja ikkunat ovat suljettuna. Hoitajien kulkeminen ovista palvelukeskuksessa tapahtuu tageilla. Lääkehuoltotiloissa, ryhmäkotien käytävillä ja pääovellä on tallentavat valvontakamerat. Automaattinen paloilmaisin järjestelmä käytössä.

Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytyslaitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.)

Paloilmaisinlaitteiden huolto ja toimivuus tarkastetaan säännöllisesti ja tästä vastaa kaupungin tekninen toimi. Sähkökatkon varalta varavoima tulee käyttöön. Hoitajakutsujärjestelmän tuki ja

huolto tapahtuu Seniortek Oy kautta.

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Riskien arviointi päivitetään x1/v. henkilöstön kanssa. Turvallisuuteen liittyviä koulutuksia järjestetään säännöllisesti ja asioista keskustellaan yksikön palavereissa. Tarvittaessa järjestetään koulutusta yksikössä olevien laitteiden käyttöön. Uusille työntekijöille ja opiskelijoille järjestetään perehdytys laitteiden käyttöön.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palveluntarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon

Vapautuneet asukaspaikat ilmoitetaan sähköisen järjestelmän kautta asiakasohjaus yksikköön. Asiakasohjaus yksikön sas-palveluohjaaja ilmoittaa kun uusi asiakas on valittu. Asiakas saa kirjallisen päätöksen asukkaaksi hyväksymisestä. Asukas saa myös maksupäätöksen, joka perustuu Heinolan kaupungin taksakirjan mukaiseen hoivamaksuun. Asukkaan tullessa palvelukeskukseen, jokaiselle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma. Viimeistään kuukauden sisällä asukkaaksi tulosta vastuuhoitaja sopii hoitoneuvottelun asukkaan ja omaisen/asioiden hoitajan kanssa. Hoitoneuvottelussa sovitaan hoidon ja hoivan linjauksista sekä huomioidaan myös toiveet ja kirjataan asiat hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään asukkaan voinnin muuttuessa ja vähintään puolen vuoden välein.

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Asukas ja omainen voi tulla tutustumaan yksikköön ennalta. Tapaamisen voi sopia yksikön palveluesimiehen kanssa. Asiakkaalle esitellään tilat, toiminta ja asiakasmaksujen määräytyminen.

Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.

Asiakkaalle ja omaiselle kerrotaan tutustumiskäynnillä tai puhelimitse asiakasmaksujen määräytymisestä. Tarvittaessa voi epäselvissä asioissa olla yhteydessä toimistosiihteriin p.044 7694135 tai sosiaaliohjaajaan p.044 5871498. Asiakas ja asioiden hoitaja saavat kirjallisen maksupäätöksen hoitosuhteen alkaessa. Maksupäätöksiin liittyvistä muutoksista tiedotetaan asiakasta ja asioiden hoitajaa kirjeitse.

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intymiteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)

Asukkaan itsemääräämisoikeutta kunninoidetaan ja perusoikeuksiin puuttuvia rajoitteita käytetään vain erityistilanteissa ja pitkän harkinnan jälkeen. Rajoittamisesta keskustellaan omaisen ja lääkärin kanssa sekä sovitaan toimintamalli millä asukkaan turvallisuus pystytään takaamaan. Rajoittamista jota joudutaan käyttämään asukkaan turvallisuus huomioiden (vuoteen laidat, turvaliivit- ja vyöt, geriatriset tuolit, hoitohaalarit, pienkodin tilojen rajaaminen). Jos rajoittaminen tehdään turvaliivien- ja -vöiden kanssa on siitä tehtävä erillinen kirjaus asiakkaan tietoihin sekä aina saatava lupa lääkäriltä. Kirjauksessa näkyy milloin aloitettu ja lopetusaika. Rajoittaminen lopetaan kun asukkaan vointi sen sallii. Henkilöstön tehtävä on huolehtia ettei ulkopuolisia mene asukkaan huoneeseen, silloin kun kyseessä ei ole asukkaan omat vieraat. Huoneeseen mennessään hoitaja koputtaa oveen. Asukkailla on vapaus liikkua yhteisissä tiloissa itsenäisesti tai avustajan kanssa. Kaikki palvelukeskuksen työntekijät, opiskelijat ja harjoittelussa olevat lukevat ja kirjoittavat alle Heinolan kaupungin salassapito kaavakkeen sekä sitoutuvat noudattamaan salassapito- ohjeita.

Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista

Asukas yhdessä omaisen kanssa vastaa siitä mitä omaisuutta ja kuinka paljon tuo rahaa tullessaan asukkaaksi. Tulotilanteesta viestitetään asiakkaalle/asioiden hoitajalle, että isoja summia rahaa ei olisi hyvä tuoda mukana. Vastuuhoidtaja kirjaa asiat asukkaan tietoihin Efficaan. Asukkaan rahat säilytetään tarvittaessa hoitajien toimistossa olevassa lukitussa kaapissa. Jos rahat on hoitajien valvonnassa, niin rahojen käytöstä pidetään kirjanpitoa erillisellä lomakkeella. Korujen ja muiden arvoesineiden säilyttämisestä sovitaan yhdessä asukkaan ja omaisen kanssa.

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

Rajoitteiden käytöstä keskustellaan palaverissa. Henkilöstöä kouluttamalla pyritään myös vähentämään rajoitteiden käyttöä. Aina ennen rajoitteiden käyttöönottoa tarkistetaan lääkitys ja onko siellä jotain jolla voisi korjata tilannetta. Toimintamallina on, että asukkaita ei rajoiteta lääkkeellisin keinoin ja lääkitystä arvioidaan säännöllisesti. Asukkaiden osallistamista päivittäisiin toimiin pyritään ylläpitämään kuntouttavaa työtapaa käyttäen. Fysioterapeutin kanssa arvioidaan aina uuden asukkaan tilanne ja tarvittaessa tehdään suunnitelma kuntosali ohjelmasta.

Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus-toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat) Suositellaan laadittavaksi menettelytapaohjeet

Rajoitteiden tarve arvioidaan aina ensin henkilöstön palaverissa ja asiasta keskustellaan omaisen kanssa. Rajoitteita käytetään ainoastaan asukkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusta syystä. Päätöksen rajoittamisesta tekee lääkäri ja se kirjataan asiakkaan tietoihin Efficaan. Ryhmäkotien ovien lukitseminen on perusteltua muistisairaiden asukkaiden turvallisuuden takaamiseksi.

Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

Asukkaan epäasiallinen kohtelu ei ole sallittua palvelukeskus Hopeasillassa. Epäasiallisesta kohtelusta tulee tehdä aina ilmoitus esimiehelle. Palvelupäällikkö ja palveluesimies käyvät keskustelun työntekijän kanssa ja kertovat seuraamus menettelyt(suullinen/kirjallinen varoitus, irtisanominen). Tarvittaessa palvelupäällikkö keskustelee asukkaan ja omaisen kanssa sekä on yhteydessä ylempään johtoon. Asukkaan kohtaamisesta ja kohtelusta keskustellaan yleisellä tasolla palaverissa. Heinolan kaupungin arvojen pohjalta laaditut yksikön arvot ja niiden jalkauttaminen käytännön työhön pyrkii ennaltaehkäisemään epäasiallista kohtelua. Omaisella on mahdollisuus tehdä ilmoitus kirjallisesti ja olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen, jonka yhteystiedot löytyy ilmoitustauluilta sisääntulo aulasta.

Henkilöstön tehtävä on huolehtia että asukas ei joudu epäasiallisen kohtelun kohteeksi toisen asukkaan taholta ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin uhkan poistamiseksi.

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)

Asukkaan hoitosuhteen päättymisestä ilmoitetaan aina omaiselle/asioiden hoitajalle puhelimitse. Asukkaan kuollessa hoitohenkilöstö ilmoittaa asiasta myös vastuulääkärille. Yllättävän ja äkillisen kuoleman sattuessa, jos on epäselvät olosuhteet tai epäily ulkopuolisen tuottamasta vammasta lääkärin kanssa keskustellaan onko tarpeellista, että poliisi käy toteamassa tilanteen. Henkilöstö kirjaa asukkaan tietoihin kaiken tarvittavan tiedon mikä liittyy hoitosuhteen päättymiseen ja tekee hoitotyön yhteenvedon. Jos asukas siirtyy toiseen hoitoyksikköön, niin tarvittaessa tulostetaan asukkaan tiedot tietojärjestelmästä. Hoitohenkilöstö huolehtii asukkaan uloskirjauksen. Hoitohenkilöstö sopii asukkaan huoneen tyhjentämisen omaisen kanssa. Asukkaan asiapapereiden arkistoinnista vastaa toimistos sihteeri, joka arkistoi tarvittavat tiedot terveyskeskuksen tai kaupungintalon arkistoon.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan

**Vanhus- ja hoitopalvelujohtaja Riitta West p. 050 547 7094 tai riitta.west@heinola.fi
Palvelupäällikkö Tiina Hurme p. 044 797 6866 tai tiina.hurme@heinola.fi**

Sosiaaliamiehen yhteystiedot

Sosiaaliamies palvelut: p.044 729 7989 tai sosiaaliamies@phhyky.fi

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

Muistutus lomakkeet sosiaali- ja terveystalvveluita koskien löytyy Heinolan kaupungin [www.sivuilla seuraavaa linkkiä pitkin](http://www.sivuilla.seuraavaa.linkkiä.pitkin), sosiaali- ja terveystalvvelut>asiakkaan ja potilaan oikeudet>oikeudet ja velvollisuudet>liitteet.

Muistutukset osoitetaan vanhus- ja hoitopalvelujohtajalle kirjallisena. Muistutuksiin vastataan kirjallisesti kun asia käsitelty hoitavassa yksikössä. Muistutustilanteissa asiat yritetään käsitellä asukkaan ja omaisen kanssa keskustellen ja sopimalla tarvittavista toimenpiteistä. Asukkaalle ja omaiselle toimitetaan vastaus mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta ryhdytty.

Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämssuunnitelma

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittäminen on osana toiminnan kehittämistä. Asiakkaan asemasta ja oikeuksista keskustellaan henkilöstö palaverissa ja kehittämispäivissä. Toiminnan arvoissa pyritään tuomaan esiin arjessa kyseiset asiat.

10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta: <http://www.valvira.fi/>

Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta

Jokaiselle asukkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma, joka pitää sisällään myös kuntoutuksen osa-alueen. Henkilöstön tehtävä on asiakastyössä huomioida asukkaan omat voimavarat ja hyödyntää sekä tukea asukkaan omatoimisuutta kaikissa päivittäisissä toiminnoissa. Asukkaita aktivoidaan osallistumaan palvelukeskuksen tapahtumiin voimien mukaan. Yhteistapahtumista löytyy tietoa yksikön ilmoitustaululta ja kaupungin www.sivuilla yksikön tietojen kohdalta. Omaisat voivat myös osallistua yhteistilaisuuksiin. Asukkaiden toiveet ja elämänhistoria pyritään ottamaan huomioon arjessa. Asukkaille laaditaan kuntosaliohjelma yhdessä fysioterapeutin kanssa. Asukkaat voivat käydä kuntosalilla myös omaisen kanssa niin halutessaan. Asukkaille järjestetään myös mahdollisuuksia osallistua yksikön ulkopuolella tapahtuvaan toimintaan hoitajien tai omaisten kanssa.

Käytössä olevat toimintakykyä kuvaavat mittarit: Rai, MMSE, Bartel. Lisäksi fysioterapeutin käytössä ovat mittausjärjestelmät.

Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)

Asukkaiden ateriat valmistetaan terveyskeskuksen keittiöllä, josta ne tuodaan Hopeasillan palvelukeittiölle. Palvelukeittiön henkilökunta kuljettaa ruuat ryhmäkodeilla oleviin lämpö- ja valmistusvaunuihin. Henkilöstö tilaa ateriat sähköisen järjestelmän kautta ja huomioi jokaisen asukkaan ravitsemustarpeet.

Jokaiselle asukkaalle tehdään myös ravitsemussuunnitelma ja seurataan ravitsemustilaa. Tarvittaessa reagoidaan aliravitsemukseen ja muihin erityistarpeisiin ravitsemuksen osalta tarjoamalla rikastettua ruokaa sekä lisäravinteita. Ravitsemuksen seurantaan käytetään myös mittarina: MNA-mittaria, joka auttaa ajoissa reagoimaan ali- tai ylipainumustilaan. Hoitohenkilöstö jakaa asukaille ruuan yksilöllisen tarpeen mukaan. Tarvittaessa avustetaan ruokailussa ja huolehditaan että ruokailutilanteet on kaikille asukkailla turvallisia ja rauhallisia.

Ruokailuajat:

Aamupala klo 8 - 10

Lounas klo 11.30 -

Päiväkahvi klo 13.30 - 14

Päivällinen klo 16.15-

Iltapala klo 19 -

Asukas saa tarvittaessa yöaikaan juotavaa ja syötävää. Asukas voi myös nukkua aamulla pidempään, koska hänelle voidaan jättää aamupalatarjotin odottamaan.

Yöpaasto aika joidenkin asukkaiden kohdalla on yli 11 tuntia, koska asukas saattaa tahtoa nukkumaan ennen klo 20. Yöhoitaja voi tarjota iltapalaa myös myöhemmin uudelleen.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset/>

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

Ravitsemuspäällikkö Kirsi Heikkilä

Heinolan kaupunki/Tekninen toimi/Ruokapalvelut

p. 044 797 7047 tai kirsi.heikkila@heinola.fi

Kuvaus päivittäinen toiminnan järjestämisestä (lasten koulunkäynnin tukeminen, erityisopetuksen turvaaminen lapsen kouluasioista vastaavan henkilön nimeäminen (lastensuojelulaki) asiakkaiden ulkoiluun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.)

Palvelukeskus Hopeasillassa toimii viriketyöryhmä johon kuuluu 5 hoitajaa ja tarvittaessa palveluesimies mukana. Viriketyöryhmä kokoontuu. 4-5 kertaa/v. Viriketyöryhmän tarkoitus on suunnitella ja toteuttaa yhdessä koko henkilöstön kanssa erilaisia tapahtumia ja retkiä asukkaiden kanssa. Asukkailta pyritään kysymään myös toiveita, mitä tapahtumia toivovat järjestettäväksi. Viriketyöryhmä suunnittelee ja kokoaa tuloaulaan eri aiheisia näyttelyitä. Jokainen ryhmäkoti järjestää kesäaikana retken asukkaille lähiympäristöön. Päiväkodin, seurakunnan ja Jyränkölän vapaaehtoistominnan kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Asukkaiden viihtyvyyteen pyritään kiinnittämään huomiota. Asukkaat voivat ulkoilla palvelukeskuksen kahdella takapihalla, joilla molemmilla aidattu alue tai avustajan kanssa lähiympäristössä. Omaisia kannustetaan viemään omaa omaistaan myös lyhyille kotilomille, jos mahdollista.

THL:n liikuntasuosituksot eri-ikäisille:

http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen

Henkilöstö toteuttaa työssään aseptista työtapa. Palvelukeskuksessa järjestetään aseptiikka koulutusta yhdessä hygieniahoitajan kanssa. Henkilöstöllä on ohjeet miten voidaan ennaltaehkäistä infektioita ja miten toimitaan infektio tilanteissa yksittäisten asukkaiden kohdalla. Tarvittaessa konsultoidaan hygieniahoitajaa.

Yksikössä on käytössä asukkaille, henkilöstölle ja vierailijoille käsidesinfektioautomaatteja.

Epidemioiden aikana lisätään tiedotteita eri puolille palvelukeskusta käsihygieniaan liittyen.

Pandemioita varten on erilliset toimintaohjeet.

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

Päivittäistä hoitotyötä arvioidaan jatkuvasti ja kehittämistarpeista keskustellaan asukkaiden ja omaisten kanssa. Toimintamalleja kehitetään saatujen palautteiden pohjalta yhdessä henkilöstön kanssa. Kehittämispäivissä päivitetään palvelustrategia.

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön/palvelun asiakkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa (terveyden edistäminen, terveystarkastukset, seulontatutkimukset, terveydentilan seurantaan liittyvät tutkimukset, tarkastukset, kontrollit, jne.)

Hoitohenkilöstö seuraa asukkaiden terveydentilaa päivittäisessä hoitotyössä. Asukkaiden voimien muutoksiin reagoidaan herkästi. Tarvittaessa hoitajat konsultoivat lääkäriä terveydentilan muutoksissa. Hoitajat huolehtivat säännölliset seurantatutkimukset (mm. paino, verenpaine, verensokeri, kontrolloitavat verikokeet, muisti- ja toimintakykytestit). Flunssarokotukset hoidetaan yleisen ohjeistuksen mukaisesti.

Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä taho vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa

Heinolan kaupungin sosiaali- ja terveystoimi tuottaa asumispalvelun lääkäripalvelut. Lähikierroille hoitajat katsovat ne asukkaat ennakkoon, joiden asioita on käsiteltävä ja käytävä asukkaan luona. Lääkäri käy x1/vko. Omainen voi saada yhteyden lääkäriin ilmoittamalla soittopyynnön hoitajille. Asukkaat pyritään hoitamaan loppuun asti yksikössä. Akuuttitilanteissa lähetetään tarvittaessa terveyskeskukseen tai suoraan Akuutti24 lääkärin ohjeen mukaisesti.

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

Kiireellistä hoitoa vaativat asukkaat saavat tarvittavan ensiavun ja ensitilanteen hoidon yksikössä vastuulääkärin antamien ohjeiden mukaisesti ennen sairaankuljetuksen saapumista. Sairaankuljetus arvioi tarvittaessa puhelimitse lääkärin kanssa riittääkö siirto terveyskeskukseen vai kuljetetanko suoraan Akuutti 24/PHKS. Hoitajat täyttävät siirtolomakkeen, joka lähtee asukkaan mukana jatkohoito yksikköön. Lisäksi hoitajat kirjaavat tapahtuman ja toimenpiteet asukkaan tietoihin sähköiseen järjestelmään sekä ilmoittavat omaisille.

Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrinen hoito, jne.)

Erikoissairaanhoidon palveluihin asukkaat menevät vastuulääkärin läheteellä. Fysioterapian palveluihin ei käytetä lähetettä, koska yksikössä on oma fysioterapeutti 3pv./viikossa.

Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittäisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta (Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta vastaa palvelupäällikkö yhdessä palveluesimiehen kanssa. Suunnitelman päivittäisestä vastaa palveluesimies ja päivitys tehdään kerran vuodessa yhdessä henkilöstön kanssa tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Lääkehoitosuunnitelma on osana perehdytystä. Lääkehoitosuunnitelma on henkilöstön luettavissa paperisena kappaleena lääkehuolto tilassa ja sähköisena kaupungin intrasivuilla. Henkilöstö suorittaa Love(lääkehoidon oppiminen verkossa) tentit ja antaa näytöt ennen lääkeluvan myöntämistä. Lääkeluvan myöntää johtava lääkäri.

<p>Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot Palveluesimies Anne Lindholm- Meriluoto > lääkehoitosuunnitelman päivitys Sairaanhoitajat (4) vastaavat lääketilauksista ja lääkehoidon opastuksesta muulle henkilöstölle</p>
<p>Potilasasiamiehen yhteystiedot</p> <p>Potilasasiamies palvelut: p. 03 8192504 tai potilasasiamies@phhyky.fi</p>
<p>Terveystieteiden ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma Henkilöstölle järjestetään koulutussuunnitelman mukaista täydennyskoulutusta vuosittain. Koulutussuunnittelussa huomioidaan henkilöstöltä tulevat ehdotukset ja tarpeet. Sairaanhoitajien työvuorosuunnittelussa pyritään huomioimaan, että vuoroissa olisi tasaisesti sairaanhoitajan osaamista. Tavoitteena on että lääkehoidon tentit ja näytöt olisi jokaisella suoritettuna 2017 aikana.</p>

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

<p>Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta Asukkaan tiedot kirjataan sähköiseen potilastietojärjestelmään. Asukkaalle tehtävä hoito- ja palvelusuunnitelma kirjataan myös sähköiseen järjestelmään. Henkilöstöllä on oikeus käydä niiden asukkaiden tiedoissa, joihin heillä on hoitosuhde. Asukas uloskirjataan heti hoitosuhteen päättyessä. Asukkaan tietoja luovutetaan toiselle hoitoyksikölle vain siinä tapauksessa että asukas on antanut luvan tietojen luovuttamiseen. Jokaisella työntekijällä on omat käyttäjätunnukset potilastietojärjestelmään. Yksikössä noudatetaan kaupungin salassapito- ja tietoturvaohjeita. Esille tulleista salassapito- ja tietosuojarikkeistä ilmoitetaan esimiehelle ja tietosuojavastaavalle.</p>
<p>Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf</p>
<p>Tietosuojavastaavan yhteystiedot Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut: Repo Tuula p.050 340 9224 tai tuula.repo@heinola.fi</p>
<p>Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet www.tietosuoja.fi</p> <p>Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kqgfj8w.pdf ja http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf</p> <p>Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf) Uuden työntekijän ja opiskelijan kanssa keskustellaan tietosuojaan liittyvistä alkuperästyksessä ja samalla työntekijä allekirjoittaa salassapitokaavakkeen.</p>
<p>Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.</p> <p>Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf ja http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf</p> <p>Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla http://www.tietosuoja.fi/1582.htm : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä</p>

Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)

Asiakirjojen arkistoinnissa noudatetaan arkistointiohjeistusta. Asiakirjojen arkistoinnista vastaa asumispalvelujen toimistosihteeri.

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Asukkaan siirtyessä toiseen yksikköön hänen tiedot näkyy potilastietojärjestelmässä, jos on sama järjestelmä lähettävän yksikön kanssa. Muissa tapauksissa asukkaan mukaan laitetaan potilastietojärjestelmästä tulostetut hoidon kannalta tarvittavat tiedot. Erillinen täytetty siirtolomake laitetaan myös asukkaan mukaan.

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

Henkilöstö osallistuu sosiaali- ja terveystoimen yhteiseen tietoturva koulutukseen.

Perehdytyksessä kerrotaan aina tietoturvaan liittyvät asiat.

Henkilöstöpalavereissa keskustellaan tietoturvaan liittyvistä asioista ja mietitään korjaavia toimenpiteitä.

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

Luettelo alihankkijoita

Kehittämissuunnitelma

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Palvelupäällikkö ja palveluesimies vastaavat yhdessä henkilöstön kanssa, että omavalvonta toteutuu suunnitellusti.

Omavalvontasuunnitelma on osana perehdytystä.

Omavalvontasuunnitelmaa käytetään osana palvelujen laadunvalvontaa.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämissuunnitelmista

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa ja päivitetään tarvittaessa, mutta vähintään vuosittain.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Paikka ja päiväys

27.10.2017

Allekirjoitus

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Nimenselvennys **Tiina Hurme, palvelupäällikkö**