



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 <b>Heinolan kaupunki</b>	Kunnan nimi <b>Heinola</b>
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan <b>Laajennettu tuettu asuminen ja lyhytaikainen hoito</b>	Sijaintikunta <b>Heinola</b>
Sijaintikunnan yhteystiedot <b>Heinolan kaupunki, Rauhankatu 3, 18100 Heinola</b>	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi <b>Heinolan kaupunki, Sosiaali- ja terveystoimi</b>	Palvelujen tuottajan Y-tunnus <b>1068892-9</b>
Toimintayksikön nimi <b>Kanervalan palvelukeskus, vanhusten ryhmäkodit</b>	
Toimintayksikön postiosoite <b>Vanhatie 31</b>	
Postinumero <b>18300</b>	Postitoimipaikka <b>Heinola</b>
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi <b>Hurme Tiina</b>	Puhelin <b>044 7976866</b>
Postiosoite	
Postinumero	Postitoimipaikka
Sähköposti <b>tiina.hurme@heinola.fi</b>	
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 pyydettyessä)	

### 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus <b>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.</b>
--

Arvot ja toimintaperiaatteet

**Toiminnassa keskeisenä on asiakas itse. Kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta ja huomioimme hänen toiveet elämän eri osa-alueilla. Lähtökohtana toiminnassa on ihminen ihmiselle.**

**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, tiimipalaverissa. 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

**Hoito- ja vanhustalvalvelujohtaja West Riitta**

- vastaa hoito- ja vanhustalvalvelujen toiminnan kokonaisuudesta

**Palvelupäällikkö Hurme Tiina**

- vastaa asumispalvelujen alla olevien toimintayksiköiden johtamisesta

<p><b>Palveluesimies Savonen Tarja</b>  - vastaa Kanervalan yksikön päivittäisjohtamiseen liittyvistä asioista</p>
<p>Omaavalonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät  <b>Palvelupäällikkö Hurme Tiina p. 044 7976866</b>  - vastaa asumispalveluyksiköiden toiminnan suunnittelusta ja kehittämisestä  - on taloudellisessa ja tulos vastuussa asumispalveluyksiköistä  - vastaa henkilöstön osaamisesta ja ammattitaidosta sekä huolehtii riittävästä koulutuksen organisoinnista asumispalvelun henkilöstölle</p>
<p>Omaavalonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)  <b>Palvelupäällikkö Tiina Hurme</b>  <b>Palveluesimies Tarja Savonen</b>  <b>Sairaanhoitaja Saara Helminen</b>  <b>Lähihoitaja Mervi Mattila</b>  <b>Koko Kanervalan vanhuspuolen henkilöstö</b></p>
<p>Henkilöstön osallistuminen omaavalonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa)  Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omaavalonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen  <b>Koko henkilöstö toteuttaa työssään omaavalonntasuunnitelmaa. Omaavalonntasuunnitelma on osa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytysuunnitelmaa.</b></p>

#### 4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

<p>Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omaavalonntasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkaita ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä)  <b>Asiakaspalautetta kerätään asukkailta ja omaisilta. Reaaliaikasta palautetta saadaan keskustelemalla asukkaiden ja omaisten kanssa. Omaisten kautta tulee myös sähköposti palautetta.</b>  <b>Heinolan sos. terveystoimessa on käytössä Roidu-palautelaite, jolla saadaan viikottain raportit hymynaama palautteista. Asumispalveluiden käytössä oleva laite kierrätetään yksiköiden välillä. Laite on n.2-3kk jokaisessa ryhmäkodissa.</b>  <b>Jokatoinen vuosi tehdään kirjallinen asiakas- ja omaiskysely.</b></p>
<p>Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa  <b>Palautteet käsitellään yksikön 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.</b>  <b>Asukkaita ja omaisia kannustetaan palautteen antamiseen, koska sen avulla voidaan toimintaa kehittää.</b></p>
<p>Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä  <b>Palautteiden tarkoitus on kehittää yksikön toimintaa. Tiimipalaverissa sovitaan palautteiden jälkeiset korjaavat toimenpiteet. Toimenpiteistä kerrotaan myös asukkaille 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.</b></p>
<p>Suunnitelma asiakaspalauttejärjestelmän kehittämiseksi  <b>Toimintaa kehitetään palautteiden pohjalta ja toimintaa muutetaan vastaamaan asukkaiden esittämiä toiveita vastaavaksi hallitusti ja yhteisesti sovitulla tavalla. Toiminnan kehittämistä seurataan ja arvioidaan säännöllisesti. Asiakaspalaute kaavake (liitteenä)</b></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 jkt. vuosi.**

**Kiinteistötarkastukset Heinolan kaupungin teknisen toimen kanssa yhteistyössä x1v. Omaa sisäistä riskien arviointia tehdään päivittäin.**

**Lääkehoitosuunnitelmat tehty ja sen 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 palveluesimies, joka tarvittaessa tiedottaa asiasta palvelupäällikölle 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 tiimipalaverissa.**

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 tiedoksi palvelupäällikölle.**

**Huolehditaan kaikkien käytössä olevien laitteiden toimintakunnosta ja laitetaan tieto korjattavista kohteista tekniseen huoltoon sähköisen ilmoitusjärjestelmän kautta. Kiireelliset korjattavat kohteet soimitaan puhelimitse.**

**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 palveluesimiehet 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 tiimipalaverin yhteydessä. Toimenpiteet kirjataan muistioon, joka tulee tiimin luettavaksi.**

**Tiimipalaverit 2x/kk, joihin palvelupäällikkö myös osallistuu vähintään kerran kuukaudessa.**

**Kiireelliset asiat tiedotetaan välittömästi sähköpostilla ja tarvittaessa kokoonnutaan pikapalaveriin päivittäin.**

**Perehdytyksessä huomioidaan myös näitä asioita.**

**Ennaltaehkäisyn 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, mitoituksista ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset)

**Kanervalan vanhusten ryhmäkotien henkilöstämitoitus on 0,6**

**- mitoitukseseen ei ole laskettu mukaan palveluesimiestä**

**Palvelupäällikkö (vastaa Hopeasillan, Kanervalan ja Mäntylän toiminnasta)**

**Palveluesimies 0,5**

**Sairaanhoitajia 1**

**Lähihoitajia 9,5**

## **Fysioterapeutti 2pv/vko**

**Toimistosihteerin palvelut kaupungin sisäisenä palveluna.**

**Sijaisuudet hoidetaan sos.terv. toimen rekrytointiyksikön kautta. Työvoimahallinnon kautta on vuoden aika 1-2 henkilöä työkokeilussa ja palkkatuella avustavissa tehtävissä.**

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

**Henkilöstön rekrytoinnissa noudatetaan Heinolan kaupungin henkilöstöhankinta oppaan ohjeistusta.**

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

**Sijaisten hankinnassa käytetään Heinolan sos.terv. toimen rekrytointiyksikköä ja Kunta-rekrytointi sähköistä palvelua.**

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 palveluesimies 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 tiimipalaverissa.**

**Kehityskeskustelut käydään useina lyhyinä keskusteluvartteina vuoden aikana. Palveluesimies tekee yhteenvetoa yksikön kehitettävistä asioista keskustelujen pohjalta.**

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

**Työvuorosuunnittelussa huomioidaan mahdollisuuksien mukaan henkilöstön toiveet ja kannustetaan ergonomisen työvuorosuunnittelun käyttöä.**

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

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

**Kehityskeskustelut käydään useina lyhyinä keskusteluvartteina vuoden aikana. 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.)

**Kanervalassa on 18 asuntoa. Toiminta on jaettu kahdelle erilliselle ryhmäkodille Ruskakoti 10 asuntoa ja Viljakoti 8 asuntoa. Asunnoista puolet on lyhytaikaishoidon tarpeessa olevien asiakkaiden käytössä ja puolet kevyemmän asumisen (laajennettu tuettu)käytössä. Viljakodilla kahdessa tilavammassa asunnossa voi tarvittaessa asua myös kaksi asiakasta. Kaikissa huoneissa on oma wc ja suihku. Asuntojen koko vaihtelee 20 - 24 m<sup>2</sup>. Laajennetussa tuetussa asumisessa asukas kalustaa asunnon omilla kalusteilla.**

**Lyhytaikaishoidon asunnot on kalustettu yksikön toimesta.**

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

**Asiakkailta on käytössä myös yhteistiloina olohuone- ja ruokailutilat. Kuntosali on Ruskakodin sisääntulon yhteydessä olevassa takka huoneessa. Saunoja on asukkaiden käyttöön varattuna kaksi. Asukkaiden käytössä on myös piha-alue molemmilla puolilla rakennusta. Rakennuksen takaosassa on aidalla rajattu piha-alue, jossa voi liikkua vapaasti. Etupihan puolella myös aidattu istuma-alue Ruskakodin yhteydessä.**

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta

**Kaikki asukkaat pyritään ohjaamaan ruokasaliin ruokailemaan, jos vointi sen vain sallii. Kuntosalilla asukkaat käyvät yksittäin tai pienryhminä fysioterapeutin ohjauksessa. Asumispalvelujen virikeohjaaja käy Kanervalassa x1/kk torstai iltapäivisin pitämässä asukkaille erilaisia tapahtumia. Kesäaikaan on mahdollisuus järjestää tapahtumia myös piha-alueella.**

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytännöistä

**Siivouspalvelut ostetaan sisäisesti teknisen toimen siivouspalveluilta. Siivouspalvelun kanssa tehty sopimus pitää sisällään asuntojen ja yhteistilojen siivouksen. Siivouspalvelu on yksikössä n. 6h./vko. Siivouspalvelu hoitaa jätteiden kuljetuksen piha-alueen säiliöihin silloin kun ovat yksikössä ja muina aikoina yksikön hoitajat huolehtivat kyseisen tehtävän. Hoitajien tehtäviin kuuluu myös tilojen yleisen siisteyden ylläpitäminen. Asukkaiden pyykkihuollosta vastaa hoitajat, mutta pyykinpesu ja jälkikäsitteily tehdään kehitysvammaisten ryhmäkodin yhteydessä olevan työtoiminnan kautta, joka sijaitsee Kanervalan palvelukeskuksen yhteydessä.**

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

**Kiinteistöhuollosta vastaa Heinolan kaupungin tekninen toimi. Tekninen huolto vastaa terveydenhuollon laitteiden huollosta ja korjauksesta. Korjauspyynnöt tehdään sähköisen järjestelmän kautta tai akuuteissa tarpeissa puhelimitse.**

Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

**Kanervalassa käytössä sähkösätkyjä, henkilönostureita, pyörätuoleja, suihkupaarit, digitaalivaaka, Eva-kävelytelineitä, Hur-kuntosalilaitteita. Verenpainemittareita, EKG-laite, crp/hb mittari, inr-mittari, verensokeri mittari, happisaturaatio mittari, imu, happirikastin.**

Vastuuhenkilön yhteystiedot

**Apuvälineistä vastaava:**

**Yksikön fysioterapeutti p.044 769 4136 ja palveluesimies p.050 596 6031**

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](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 henkilöstöpalavereissa.**

## 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 Tarja Savonen, p.050 596 6031, tarja.savonen@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.**

**Kanervalaan on laadittu pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuus selvitys ja lääkehoitosuunnitelma, jotka päivitetään säännöllisesti vähintään kerran vuodessa. Palotarkastus pelastuslaitoksen kanssa yhteistyössä x1/v. Kiinteistötarkastukset Heinolan kaupungin teknisen toimen 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. Laitekoulutukset järjestetään yksikössä yhteistyössä laitteiden toimittajan kanssa. Asiakas- ja omaiskyselyjen kautta kerätään palautetta asiakasturvallisuudesta. Henkilöstö ja asiakkaat voivat tehdä turvallisuus haitoista myös Haipro ilmoituksen-sähköiseen järjestelmään, joka käsitellään yksikössä.**

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

**Yksikössä on jokaisen ryhmäkodin sisäänkäynti ovesa ovikoodilla toimiva lukitus. Palotilanteissa lukitus saadaan pois erillisellä painikkeella, joka on hoitajien kansliassa. Asumisalueilla on huoneissa hoitajakutsu painike ja hoitajilla kutsun vastaanottava kannettava laite, josta näkyy mistä soitot tulevat. Myös hoitajien toimistotiloissa on kutsun vastaanottolaitteet. Soitot voidaan myös kuitata hoitajalaitteesta. Kanervalassa on automaattinen paloilmaisin ja sammutus järjestelmä, jonka huollosta vastaa Heinolan kaupungin tekninen toimi yhdessä laitetoimittajan kanssa. Paloilmaisin laitteet sijaitsee rakennuksen keskiosassa pienen kerhotilan yhteydessä.**

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

**Henkilökunnan tehtäviin kuuluu ilmoittaa palveluesimiehelle, jos hoitajakutsu laitteissa on huoltotarvetta.**

**Palveluesimies on yhteydessä tekniseen huoltoon.**

**Paloilmaisin ja sammutusjärjestelmän toimivuudesta vastaa Heinolan kaupungin tekninen huolto ja on tarvittaessa yhteydessä laite toimittajaan. Kanevalan ovikoodi lukkojen osalta palveluesimies on yhteydessä lukkuhuoltoon, jos toiminnassa ilmenee ongelmia.**

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

**Riskien arviointi päivitetään x1/v. henkilöstön kanssa. Turvallisuuteen liittyviä koulutuksia järjestetään säännöllisesti ja asioista keskustellaan yksikön palavereissa.**

## 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 asiakaspaikat ilmoitetaan sas-ohjelman kautta asiakasohjaukseen. Asiakasohjauksen sas-ohjaajan kautta tulee tieto uusista asiakkaista. Asiakas saa kirjallisen päätöksen asukkaaksi hyväksymisestä. Asukas saa myös maksupäätöksen, joka perustuu Heinolan kaupungin taksakirjan mukaiseen hoivamaksuun. Asiakkaan muuttaessa Kanervalaan, jokaiselle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma. Viimeistään kuukauden sisällä asukkaaksi tulosta vastuuhoidtaja sopii hoitoneuvottelun asukkaan ja omaisen/asioiden hoitajan kanssa. Hoitoneuvottelussa sovitaan hoivan linjauksista ja huomioidaan myös toiveet sekä kirjataan asiat hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään asukkaan voinnin muuttuessa ja vähintään puolen vuoden välein.**

**Lyhytaikaista jaksottaishoitoa koordinoidaan yhdessä asiakasohjauksen kanssa sas-ohjelman avulla. Kyseiset asiakkaat ovat aina ensikontaktissa asiakasohjaukseen ennen asiakkaaksi tuloa. Päätökset omaishoidon vapaapäivistä hoidetaan asiakasohjauksessa. Kanervalassa hoitajat tekevät jaksoon sisältyvät hoitosuunnitelmat ja arvioinnit. Jaksottaishoitomaksut perustuvat Heinolan kaupungin taksakirjan mukaiseen maksuun.**

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

**Asiakas ja omainen voivat tulla tutustumaan yksikköön ennalta. Tapaamisen voi sopia 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. Maksuihin liittyvissä asioissa voi olla yhteydessä sosiaaliohjaajaan p.044 587 1498 tai toimistosihteriin p.044 769 4135. Asiakas/asioiden hoitaja saavat kirjallisen maksupäätöksen hoitosuhteen alettua. Maksupäätöksiin liittyvistä muutoksista tiedotetaan asiakasta/asioiden hoitajaa kirjeitse. Jaksottaishoidon maksuista tiedotetaan asiakasta asiakasohjauksen kautta. Tarvittaessa asioista keskustellaan vielä tutustumiskäynnin yhteydessä tai puhelimitse yksikön hoitajan kanssa. Jaksottaishoitoon liittyvät kirjalliset päätökset asiakas saa asiakasohjauksen kautta.**

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

**Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja perusoikeuksiin puuttuvia rajoitteita käytetään vain erityistilanteissa ja pitkän harkinnan jälkeen. Rajoittamisesta keskustellaan omaisen ja lääkärin kanssa sekä sovitaan toimintamalli millä asiakkaan turvallisuus pystytään takaamaan. Rajoittamista jota joudutaan käyttämään asiakkaan turvallisuus huomioiden (vuoteen laidat, turvaliivit- ja vyöt, geriatriset tuolit, hoitohaalarit, kulkemisen rajoittaminen yksin piha-alueella). 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 asiakkaan vointi sen sallii. Yhden hengen huoneissa yksityisyys pystytään turvaamaan paremmin kuin kahden hengen huoneissa. Yhteiskäyttö wc/suihkutiloissa ovat lukitaan sisäpuolelta hoitajien ollessa läsnä. Näissä yhteiskäyttötiloissa ei aina pystytä valvomaan asukkaan yksityisyyttä, jos asiakas käyttää tiloja itsenäisesti. Henkilöstön tehtävä on huolehtia ettei ulkopuolisia mene asiakkaan huoneeseen, silloin kun kyseessä ei ole asiakkaan oma toive tai omat vieraat. Huoneeseen mennessään hoitaja koputtaa oveen. Asiakkailla on vapaus liikkua yhteisissä tiloissa itsenäisesti tai avustajan kanssa sekä ulkona itsenäisesti asiakaskohtaisesti sovittuna huomioiden turvallisuuteen liittyvät asiat. Kaikki Kanervalan 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

**Asiakas yhdessä omaisen kanssa vastaa siitä mitä omaisuutta ja kuinka paljon tuo rahaa tullessaan asiakkaaksi. Tulotilanteessa viestitetään asiakkaalle/asioiden hoitajalle, että isoja summia rahaa ei olisi hyvä tuoda mukana. Vastuuhoidtaja kirjaa asiat asiakkaan tietoihin Efficaan. Asiakkaan 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 asiakkaan 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 asiakkaita ei rajoiteta lääkkeellisin keinoin ja lääkitystä arvioidaan säännöllisesti. Asiakkaiden osallistamista päivittäisiin toimiin pyritään ylläpitämään kuntouttavaa työtapaa käyttäen. Fysioterapeutin kanssa arvioidaan aina uuden asiakkaan tilanne ja tarvittaessa tehdään suunnitelma kuntosali ohjelmasta.**

**Henkilökunnan ja vapaaehtoisten toimesta pyritään mahdollistamaan myös yksikön ulkopuolella tapahtuva liikkuminen.**

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 asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusta syystä. Päätöksen rajoittamisesta tekee lääkäri ja se kirjataan asiakkaan tietoihin Efficaan. Ryhmäkodin sisäänkäynti ovien lukitseminen on perusteltua muistisairaiden asukkaiden turvallisuuden takaamiseksi, koska kaikkia ulosmeno ovia ei voi pitää lukittuna ympärivuorokauden samassa rakennuksessa olevan muun toiminnan takia.**

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

**Asukkaan epäasiallinen kohtelu ei ole sallittua Kanervalan palvelukeskuksessa. Epäasiallisesta kohtelusta tulee tehdä aina ilmoitus palveluesimiehelle. Palvelupäällikkö ja palveluesimies käyvät keskustelun työntekijän kanssa ja kertovat seuraamus menettelyt(suullinen/kirjallinen varoitus, irtisanominen). Tarvittaessa palvelupäällikkö keskustelee asiakkaan ja omaisen kanssa sekä on yhteydessä ylempään johtoon. Asiakkaan 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 sosiaaliammiehen, jonka yhteystiedot löytyy ilmoitustauluilta ja kaupungin www.sivuilla.**

**Henkilöstön tehtävä on huolehtia että asiakas ei joudu epäasiallisen kohtelun kohteeksi toisen asiakkaan taholta ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin uhkan poistamiseksi.**

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

**Asiakkaan hoitosuhteen päättymisestä ilmoitetaan aina omaiselle/asioiden hoitajalle puhelimitse.**

**Asiakkaan kuollessa henkilöstö 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 asiakkaan tietoihin kaiken tarvittavan tiedon mikä liittyy hoitosuhteen päättymiseen ja tekee hoitotyön yhteenvedon. Jos asiakas siirtyy toiseen hoitoyksikköön, niin tarvittaessa tulostetaan asiakkaan tiedot tietojärjestelmästä. Hoitohenkilöstö huolehtii asiakkaan uloskirjauksen. Hoitohenkilöstö sopii asiakkaan asunnon tyhjentämisen omaisen kanssa.**

**Asiakkaan asiapapereiden arkistoinnista vastaa yksikön toimistosihteeri, jolle hoitajat ilmoittavat hoitajakson päättymisen. Jaksottaishoidon osalta jakson päättymisen kirjataan asiakkaan tietoihin Efficaan.**

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).

<p>Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan</p> <p><b>Hoito- ja vanhuspalvelujohtaja Riitta West p. 050 547 7094 tai riitta.west@heinola.fi</b></p> <p><b>Palvelupäällikkö Tiina Hurme p. 044 797 6866 tai tiina.hurme@heinola.fi</b></p>
<p>Sosiaaliamiehen yhteystiedot</p> <p><b>Sosiaaliamiespalvelut: Lindqvist Tiina p.044 729 7989 tai tiina.lindqvist@phsotey.fi</b></p>
<p>Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä</p> <p><b>Muistutus lomakkeet sosiaali- ja terveystieteiden löytö Heinalan kaupungin <a href="http://www.sivuilla.seuraavaa.linkkia.pitkin">www.sivuilla.seuraavaa.linkkia.pitkin</a>, sosiaali- ja terveystieteiden&gt;asiakkaan ja potilaan oikeudet&gt;oikeudet ja velvollisuudet&gt;liitteet.</b></p> <p><b>Muistutukset osoitetaan vanhus- ja hoitopalvelujohtajalle kirjallisena. Muistutuksiin vastataan kirjallisesti kun asia käsitelty hoitavassa yksikössä. Muistutustilanteissa asiat yritetään käsitellä asiakkaan ja omaisen kanssa keskustellen ja sopimalla tarvittavista toimenpiteistä. Asiakkaalle ja omaiselle toimitetaan vastaus mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta ryhdytty.</b></p>
<p>Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa</p>
<p>Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta</p>
<p>Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma</p> <p><b>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.</b></p>

## 10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

<p>Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta: <a href="http://www.valvira.fi/">http://www.valvira.fi/</a></p>
<p>Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämäntilannetta sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta</p> <p><b>Jokaiselle asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma, joka pitää sisällään myös kuntoutuksen osa-alueen. Henkilöstön tehtävä on asiakastyössä huomioida asiakkaan omat voimavarat ja hyödyntää sekä tukea asiakkaan omatoimisuutta kaikissa päivittäisissä toiminnoissa. Asiakkaita aktivoidaan osallistumaan Kanervalan palvelukeskuksen tapahtumiin voimien mukaan. Yhteistapahtumista löytyy tietoa yksikön ryhmäkotien ilmoitustaululta. Omaiset voivat myös osallistua yhteistilaisuuksiin. Asiakkaiden toiveet ja elämäntilannetta pyritään ottamaan huomioon arjessa. Asiakkaille laaditaan kuntosaliohjelma yhdessä fysioterapeutin kanssa. Asiakkaille järjestetään myös mahdollisuuksia osallistua yksikön ulkopuolella tapahtuvaan toimintaan hoitajien, omaisten ja vapaaehtoisten kanssa.</b></p> <p><b>Käytössä olevat toimintakyky mittarit: Rai, RaVa, MMSE, Bartel. Lisäksi fysioterapeutin käytössä olevat mittausjärjestelmät.</b></p>

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

**Kanervalan palvelukeskukseen asiakasruoka tilataan terveyskeskuksen keittiötä, josta se kuljetetaan ma-la päivinä. Sunnuntain ateriat tulee kylmänä pe tai la kuljetuksessa ja ne lämmitetään yksikössä. Henkilöstö tilaa asiakkaiden ateriat sähköisen järjestelmän kautta ja huomioi jokaisen asiakkaan ravitsemustarpeet.**

**Jokaiselle asiakkaalle 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 ylivitsemustilaan. Asiakkaat ruokailevat ryhmäkotien ruokasalissa aina kun se on mahdollista asukkaan vointi huomioiden. Hoitohenkilöstö jakaa ruuan. Tarvittaessa avustetaan ruokailussa ja huolehditaan että ruokailutilanteet on kaikille asiakkaille turvallisia ja rauhallisia.**

**Kanervalan ruokailuajat:**

**Aamupala klo 7.30 - 10**

**Lounas klo 11.30 -**

**Päiväkahvi klo 13.30 -**

**Päivällinen klo 16 -**

**Iltapala klo 19 -**

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

**Yöpaasto aika joidenkin asiakkaiden kohdalla on yli 11 tuntia, koska asiakas voi haluta nukkumaan ennen klo 20. Yöhoitaja voi tarjota iltapalaa myös myöhemmin uudelleen.**

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

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

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

**Heinolan kaupunki/Tekninen toimi/Ruokapalvelut**

**Ravitsemuspäällikkö Heli Auvinen p. 044 797 7048 tai heli.auvinen@heinola.fi**

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

**Mäntylässä työskentelevä viriketyöntekijä käy Kanervalassa n. x1/kk. Viriketyöntekijän tehtävänä on organisoida ja järjestää monipuolista harrastetoimintaa Kanervalan vanhus asiakkaille yhdessä henkilöstön kanssa. Päiväkodin, seurakunnan ja Jyränkölän vapaaehtoistominnan kanssa tehdään yhteistyötä. Asiakkaiden viihtyvyyteen pyritään kiinnittämään huomiota. Asiakkaat voi ulkoilla avustajan kanssa lähiympäristössä. Omaisia kannustetaan viemään omaa omaistaan myös lyhyille kotilomille, jos mahdollista.**

THL:n liikuntasuosituksset eri-ikäisille:

[http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa\\_terveydesta/elintavat/liikunta](http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta)

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen

**Henkilöstö toteuttaa työssään aseptista työtapa. Yksikössä 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 asiakkaille, henkilöstölle ja vierailijoille käsidesinfektioautomaatteja.**

**Epidemioiden aikana lisätään tiedotteita eri puolille yksikköä käsihygieniaan liittyen.**

**Pandemioita varten on erilliset toimintaohjeet.**

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

**Päivittäistä hoitotyötä arvioidaan jatkuvasti ja kehittämistarpeista keskustellaan asiakkaiden 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.)

**Kanervalan ryhmäkodin hoitajat seuraavat asiakkaiden terveydentilaa päivittäisessä hoitotyössä. Asiakkaiden voinnin muutoksiin pyritään reagoimaan 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 lääkäripalvelut. Lääkäri käy x1/vko lähikierrolla-Lähikierrolle hoitajat katsovat ne asukkaat ennakkoon, joiden asioita on käsiteltävä ja käytävä asukkaan luona. Tarvittaessa muuna aikana lääkäriin otetaan yhteys puhelimitse tai Effica viestien välityksellä. Omainen saa yhteyden lääkäriin ilmoittamalla soittopyynnön hoitajille. Asukkaat pyritään hoitamaan loppuun asti yksikössä. Akuuttitilanteissa lähetetään tarvittaessa terveyskeskukseen vastuuläkäriin ohjeiden mukaisesti. Jaksottaishoidon ja arviointijakson asukkaat hoidetaan oman nimetyn vastuuläkäriin kautta.**

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

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

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

**Erikoissairaanhoidon palveluihin asukkaat menevät vastuuläkäriin läheteellä. Fysioterapian palveluihin ei käytetä lähetettä, koska yksikössä on oma fysioterapeutti 2-3pv./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](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.**

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

**Palveluesimies Tarja Savonen**

**Ryhmäkotien sairaanhoitaja vastaa lääketilauksista ja lääkehoidon opastuksesta muulle henkilöstölle.**

Potilasasiamiehen yhteystiedot

**Mervi Piekkari**

**Päijät- Hämeen sosiaali- ja terveysyhtymä**

**Keskussairaalankatu 7 , 1585 Lahti**

**p. 03 8192504 tai potilasasiamies@phsotey.fi**

Terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

**Henkilöstölle järjestetään koulutussuunnitelman mukaista täydennyskoulutusta vuosittain.**

**Koulutussuunnittelussa huomioidaan henkilöstöltä tulevat ehdotukset ja tarpeet. Tavoitteena on että lääkehoidon tentit ja näytöt olisi jokaisella suoritettuna.**

## 12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

**Asiakkaan tiedot kirjataan sähköiseen potilastietojärjestelmään. Asiakkaalle tehtävä hoito- ja palvelusuunnitelma kirjataan myös sähköiseen järjestelmään. Henkilöstöllä on oikeus käydä niiden asiakkaiden tiedoissa, joihin heillä on hoitosuhde. Asiakas uloskirjataan heti hoitosuhteen päättyessä. Asiakkaan tietoja luovutetaan toiselle hoitoyksikölle vain siinä tapauksessa että asiakas tai hänen edunvalvojansa 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.**

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

[http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57\\_1.pdf](http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf)

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

**Sosiaali- ja terveystalot: Repo Tuula p.050 340 9224 tai tuula.repo@heinola.fi**

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet [www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi)

Tietosuojaohje: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kqgfj8w.pdf> ja

<http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf>

Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas

<http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf>

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 asioista alkuperehdytyksessä ja samalla työntekijä allekirjoittaa salassapitokaavakkeen.**

Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.

Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaalutuotteen ohje ja lomake: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf> ja

<http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>

Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla <http://www.tietosuoja.fi/1582.htm> : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaohje, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä

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 toimistosihteeri.**

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

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

**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

**10.8.2018**

Allekirjoitus

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Nimenselvennys **Tiina Hurme, palvelupäällikkö**