



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 (vuokratuissa tiloissa)	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 Mäntylän asumispalvelut	
Toimintayksikön postiosoite Pikijärventie 1 a	
Postinumero 18120	Postitoimipaikka Heinola
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Hurme Tiina	Puhelin 044 7976866
Postiosoite Pikijärventie 1 a	
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 pyydettyessä)	

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.

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 yksikönpäällikkö ja palveluesimiehet.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Sosiaali- ja terveystoiminnan johtaja Manninen Pirjo

- ylin vastuu Heinolan kaupungin sosiaali- ja terveystoiminnasta

Sosiaalipalvelujohtaja Leino Eija

- vastaa sosiaalipalveluiden kokonaisuudesta

Palvelupäällikkö Hurme Tiina

- vastaa asumispalvelujen alla olevien toimintayksiköiden johtamisesta

<p>Palveluesimies Leppä Liisa - vastaa Mäntylän yksikön päivittäisjohtamiseen liittyvistä asioista krs. 2,3,4,5,6,7,8</p>
<p>Omaavalonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät Palvelupäällikkö Hurme Tiina p. 044 7976866 - vastaa asukkaille tarjottavan asumispalvelun laadusta, kehittämisestä ja omaavonnasta - on taloudellisessa ja tulosvastuussa asumispalveluyksiköistä - vastaa henkilöstön osaamisesta ja ammattitaidosta sekä huolehtii riittävästä koulutuksen organisoinnista asumispalvelun henkilöstölle</p>
<p>Omaavalonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet) Palvelupäällikkö Tiina Hurme Palveluesimiehet: Liisa Leppä Sairaanhoitaja Tuija Karjalainen Lähihoitaja Mirva Nikkinen Koko Mäntylän henkilöstö</p>
<p>Henkilöstön osallistuminen omaavalonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa) Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omaavalonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen Koko henkilöstö toteuttaa työssään omaavalonntasuunnitelmaa. Omaavalonntasuunnitelma on osa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytysuunnitelmaa.</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) Asiakaspalautetta kerätään asukkailta ja omaisilta. Reaaliaikasta palautetta saadaan keskustelemalla asukkaiden ja omaisten kanssa. Omaisten kautta tulee myös sähköposti palautetta. Heinolan sosiaali- ja terveystoimessa on käytössä Roidu-asiakaspalaute laite, jolla saadaan viikottain raportit hymynaama palautteista. Asumispalveluiden käytössä oleva laite on kuukauden ajan joka yksikössä. Tavoitteena on v. 2021 aikana tehdä paperikysely asumispalveluun soittaneille omaisille palvelun laadusta ja siitä miten hyvin on saanut asiansa hoidetuksi puhelimitse henkilöstön kanssa.</p> <p>Palautteiden käsittely: Palautteet käsitellään yksikön tiimipalavereissa. Reaaliaikaiset palautteet jotka vaatii toimenpiteitä käsitellään välittömästi työvuorossa olevan henkilöstön kanssa. Suulliset palautteet kirjataan kunkin asukkaan tietoihin LifeCare järjestelmään. Muissa tilanteissa palautteet ja korjaavat toimenpiteet kirjataan palaveri muistioihin. Asukkaita ja omaisia kannustetaan palautteen antamiseen, koska sen avulla voidaan toimintaa kehittää ja palvelun laatua parantaa.</p>
<p>Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa Palautteet käsitellään yksikön tiimipalavereissa. Palautteiden käsittelystä vastaa 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 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.</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.

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 Carelogi Oy:n kautta ja heidän ilmoituksella. Oma sisäistä tarkastusta tehdään jatkuvasti Mäntylän korjattavista kohteista ja ilmoitetaan Carelogin huoltoon.

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 potilas- ja työturvallisuuteen liittyvät haittatapahtumat tai Läheltä piti tapahtumat. 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 palvelupäälliköille 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.

Huolehditaan kaikkien käytössä olevien laitteiden toimintakunnosta ja laitetaan tieto korjattavista kohteista Carelogi huoltoon tai terveydenhuollon laitteista terveyskeskuksen tekniseen huoltoon.

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 ryhmäkotiin tiimipalaverissa ja koko Mäntylän tiimissä. Toimenpiteet kirjataan muistioon, joka tulee jokaisen tiimin luettavaksi.

Kuukausipalaverit x1/kk, koko Mäntylän tiimipalaveri jkt. viikko, tiimipalaverit n.3-4vko välein.

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

Mäntylän asumispalvelun henkilöstämitoitus on 0,62

- mitoitukseen ei ole laskettu mukaan palveluesimiehiä

Palvelupäällikkö (vastaa Hopeasillan, Kanervalan ja Mäntylän toiminnasta sekä kehitysvammaisten asumispalvelusta Sahaniemen ja Kaislakodin yksiköt)

Palveluesimies 1

Sairaanhoitajia 7

Lähihoitajia 39

Kodinhoitajia 2

Kotiavustajia 1

Virikeohjaaja 1

Fysioterapeutti 1

Sisäiset sijaiset 6

Toimistosihteerin palvelut ostetaan kaupungin sisäisenä palveluna.

Sijaisuudet hoidetaan sos.terv. toimen 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.

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-rekrytoinnin 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 perehtyjä 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. Kaikilla yötyöntekijöillä kuuluu terveystarkastus x1/v. Riskienarviointi päivitetään vuosittain. Työhyvinvointiin liittyvistä asioista keskustellaan yksikön tiimi- ja kuukausipalaverissa. Kehityskeskustelut käydään useampana keskusteluvarttina vuoden aikana palveluesimiehen kanssa. Keskustelujen pohjalta arvioidaan tiimin osaamista ja mitä kehittämistarpeita tiimillä 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 ja kannustetaan ergonomisen työvuorosuunnittelun käyttöä. Käytössä on myös autonominen työvuorosuunnittelu, jolla pyritään ennaltaehkäisemään työhön liittyviä kuormitustekijöitä.

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

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

Kehityskeskustelut käydään vuosittain useampina keskusteluvartteina työntekijöiden kanssa. 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.)

Mäntylässä on 77 asukaspaikkaa, joista 10 on arviointi-, kuntoutus- ja jaksottaishoidossa olevien asiakkaiden käytössä. Lisäksi on yksi yöparkki huone. Neljässä asukashuoneessa ei ole omaa wc:tä (krs. 5, 6, 7, 8). Asukkaiden huoneiden koko vaihtelee 16 - 45 m². Jokaiselle asukkaalle on jyvitetty yhteiskäyttötiloista vuokran neliöihin 14,51 m². Asukas kalustaa huoneen omilla kalusteilla. Verhot ja kattovalaisin on kiinteinä joka huoneessa.

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

Jokaisessa kerroksessa on asukkaiden yhteinen keittiö/ruokailutila ja sen yhteydessä lasitettu oleskeluparveke. Lisäksi kerroksissa on asukkaille yhteinen olohuonetila. Kerrosten yhteiskäytössä oleva harrastetila sijaitsee 8 krs:ssa. Fysioterapeutin tila ja yksikön oma kuntosalin on 3 krs:ssa. Kuntosalilla on ikäihmisille soveltuvat Hur-laitteet. Erillisiä isompia kylpyhuoneita on 2, 5, 6, 7, 8 krs:ssa, joihin mahtuu tarvittaessa suihkupaarilla. Osassa kerroksista huoneessa sijaistsevassa wc:ssä ei ole mahdollista suihkuttaa tilan pienuudesta johtuen.

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta

Kaikki asukkaat pyritään ohjaamaan ruokasaliin ruokailemaan, jos vointi sen vain sallii. Ruokailutilaan ei kuitenkaan mahdu samanaikaisesti muiden asukkaiden kanssa vuoteissa olevat asukkaat, joten he ruokailevat pääasiassa omassa huoneessa. Kuntosalilla asukkaat käyvät yksittäin tai max. 3 henkilöä kerrallaan fysioterapeutin ohjauksessa. Yksikön virikeohjaaja järjestää kerroksittain ja kaikille yhteisiä tapahtumia 8 krs:en yhteistilassa ja kesäisin ulkona piha-alueella. Lisäksi virikeohjaaja huomioi vuoteissa olevat asukkaat yksittäin käymällä heidän huoneessaan. Koko Mäntylän asukasmäärälle ei pystytä järjestämään kerralla yhteistä tapahtumaa sisätiloissa, koska sopivaa tilaa ei ole vuokratiloissa. Kesäaikaan on mahdollisuus järjestää tapahtumia myös piha-alueella, johon voidaan myös vuoteita viedä tarvittaessa.

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytännöistä

Mäntylä ostaa sisäisenä palveluna siivouspalvelut kaupungin tekniseltä toimelta. Tekniseltä toimelta on yhteensä 11 palvelutyöntekijää hoitamassa Mäntylän ruokahuolto- ja siivoustehtäviä kahdessa vuorossa 7 pv./vko. Siivouspalvelun kanssa yhteistyössä on tehty palvelukuvaus, jonka pohjalta palvelut tuotetaan. Palvelukuvaus päivitetään n. 1x/v ja tarvittaessa siivoustyönohjaaja tekee valvontakäyntejä yksikköön. Palvelutyöntekijät vastaavat jätteen kuljetuksesta kerroksista keskitetysti Valolinnan jätehuoltotiloihin P-kerrokseen.

Asukkaiden vaatteet pestään kaupungin omana toimintana Rytmin pesulassa. Työntekijöiden työvaatteet ja joitakin asukkaiden käytössä olevia yhteiskäyttö lainatekstiilejä kuljetetaan Päijät-Hämeen keskuspesulaan Lahteen.

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

Kiinteistöhuollosta vastaa Carelogi Oy:n Linnapalvelut huolto. Heinolan kaupungin tekninen huolto vastaa terveydenhuollon laitteiden huollosta ja korjauksesta. Korjauspyynnöt tehdään sähköisen järjestelmän kautta tai akuuteissa tarpeissa puhelimitse. Heinolan kaupungilla on moniammatillinen sisäilmatyöryhmä, joka kokoontuu 2-3 kertaa vuodessa. Sisäilmahaittojen ilmetessä työntekijä täyttää haittalomakkeen, joka toimitetaan sisäilmatyöryhmän puheenjohtajalle ja asia käsitellään työryhmässä. Työryhmä arvioi jatkotoimenpiteet tilojen tarkastusten osalta. Tarvittaessa sisäilmatyöryhmän puheenjohtaja on yhteydessä yksikön

<p>esimieheen haittojen tarkempaa selvittämistä varten.</p>
<p>Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista Mäntylässä käytössä sähkösätkyjä, henkilönostureita, pyörätuoleja, suihkupaarit, digitaalivaaka, hydraulisia suihkutuoleja, Eva-kävelyelineitä, Hur-kuntosalilaitteita. Verenpainemittareita, EKG-laite, crp/hb mittari, verensokeri mittari, happisaturaatio mittari, imu, happirikastin.</p>
<p>Vastuuhenkilön yhteystiedot Apuvälineistä vastaava: Yksikön fysioterapeutti p.044 7977087 ja palveluesimies p.050 3061229</p>
<p>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.</p> <p>Linkki Valviran määräyksiin: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf</p>
<p>Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma Toimitilojen, laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuutta seurataan säännöllisesti. Koko henkilökunnan vastuulla on ilmoittaa huollon tarpeessa olevista kohteista. Vuosittain päivitettävässä riskien arvioinnissa huomioidaan myös kyseiset asiat. Uusien laitteiden hankinnoista keskustellaan henkilöstöpalaverissa.</p>

8. ASIAKASTURVALLISUUS

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

<p>Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot Palvelupäällikkö Tiina Hurme p.044 797 6866, tiina.hurme@heinola.fi Palveluesimies Liisa Leppä, p.050 306 1229, liisa.leppa@heinola.fi</p>
<p>Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava) Jokainen uusi työntekijä ja opiskelija perehdytetään tulovaiheessa perehdytysuunnitelman mukaisesti. Mäntylään on laadittu pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuus selvitys ja lääkehoitosuunnitelma, jotka päivitetään säännöllisesti vähintään kerran vuodessa. Palotarkastus pelastuslaitoksen kanssa yhteistyössä x1/v. Kiinteistö-tarkastukset Carelogi Oy:kautta sovitaan x1v. Riskien arviointi päivitetään yhdessä henkilöstön kanssa x1/v. Yksikössä on automaattinen paloilmaisin järjestelmä ja spriklous. 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.</p>

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. Liukuovet saadaan auki tarvittaessa käytävällä olevasta kytkimestä, joka vain henkilökunnan käytössä. Asukkailla on Ascom/Miratel järjestelmään liittyvä hoitajakutsu painike ja hoitajilla kutsun vastaanottava kannettava laite, josta näkyy mistä soitot tulee. Soittoja voidaan ohjelmoida tulemaan kerroksittain tai koko talon hälytykset. Soitot voidaan myös kuitata hoitajalaitteesta. Carelog Oy huolehtii muualla rakennuksessa olevien ovien valvonnasta ja lukituksista. Mäntylässä on kaikissa kerroksissa automaattinen paloilmaisin ja sammutus järjestelmä, jonka huollosta vastaa Heinolan kaupungin tekninen toimi yhdessä laitetoimittajan kanssa.

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 esimiehille, jos hoitajakutsu laitteissa on huoltotarvetta. Esimies on yhteydessä laite toimittajaan.

Paloilmaisin ja sammutusjärjestelmän toimivuudesta vastaa Heinolan kaupungin tekninen huolto ja on tarvittaessa yhteydessä laite toimittajaan. Mäntylän ovikoodi lukkojen osalta esimies on yhteydessä lukkohuoltoon, 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 asukaspaikat viedään käsittelyyn asiakasohjauksen sas-palveluohjaajalle. Sas-palveluohjaaja ilmoittaa uuden asiakkaan valinnasta Mäntylän palveluesimiehelle. Asiakas saa kirjallisen päätöksen asukkaaksi hyväksymisestä. Asukas saa myös maksupäätöksen, joka perustuu Heinolan kaupungin taksikirjan mukaiseen hoivamaksuun. Asiakkaan muuttaessa Mäntylään, hänelle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma. Viimeistään kuukauden sisällä asukkaaksi tulosta vastuuhoitaja 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.

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

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

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

Asiakasohjauksen asiakasohjaaja kertoo maksuasiat ennen palveluun tuloa. Palveluesimies kertoo tapaamisen yhteydessä tai puhelimitse asiakkaalle ja omaiselle palveluasumisen maksuista. Tarvittaessa voi epäselvissä asioissa olla yhteydessä yksikön toimistosiihteriin p. 044 769 4135. Asiakas/asioiden hoitaja saavat kirjallisen maksupäätöksen hoitosuhteen alettua. Maksupäätöksiin liittyvistä muutoksista tiedotetaan asiakasta/asioiden hoitajaa kirjeitse. Hoito- ja asumistuki asioissa pyydetään ottamaan yhteys sosiaaliohjaajaan p.044 5871498.

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

Asukkaan itsemääräämisoikeutta kunninnoitetaan ja perusoikeuksiin puuttuvia rajoitteita käytetään vain tilanteissa, jolloin asukkaan oma tai muiden asukkaiden turvallisuus voi vaarantua. Myös asukkaan intimitteettisuojan turvaamiseksi voidaan joutua käyttämään ns. hoitohaalareita, jotka ovat myös yksi rajoittamistoiminto. 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, kulkemisen rajoittaminen muissa kuin Mäntylän tiloissa). Jos rajoittaminen tehdään turvaliivien- ja -vöiden kanssa on siitä tehtävä erillinen kirjaus asukkaan tietoihin sekä aina saatava lupa lääkäriltä. Kirjauksessa näkyy milloin aloitettu ja lopetus aika. Rajoittaminen lopetaan kun asukkaan, rajoittamiselle ei ole enää perusteltua syytä. Yhden hengen huoneissa yksityisyys pystytään turvaamaan paremmin kuin kahden hengen huoneissa. Kahden hengen huoneissa käytetään tarvittaessa liikuteltavia tilaa jakavia sermejä kaikissa hoitotilanteissa. Yhteiskäyttö wc/suihkutiloissa ovat lukitaan sisäpuolelta hoitajien ollessa läsnä. Näissä yhteiskäyttötiloissa ei aina pystytä valvomaan asukkaan yksityisyyttä, jos asukas käyttää tiloja itsenäisesti. Henkilöstön tehtävä on huolehtia ettei ulkopuolisia mene asukkaan huoneeseen, silloin kun kyseessä ei ole asukkaan omat vieraat. Huoneeseen menessään hoitaja koputtaa oveen. Asukkailla on vapaus liikkua yhteisissä tiloissa itsenäisesti tai avustajan kanssa. Kaikki Mäntylän 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. Tulotilanteessa viestitetään asiakkaalle/asioiden hoitajalle, että isoja summia rahaa ei olisi hyvä tuoda mukana. Vastuuhoitaja kirjaa asiat asukkaan tietoihin Lifecare-järjestelmään. 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 aina ensin henkilöstöpalavereissa ja pohditaan keinoja, joilla voidaan välttää rajoitteiden käyttöä. Henkilöstöä kouluttamalla pyritään myös vähentämään rajoitteiden käyttöä. Aina ennen rajoitteiden käyttöönottoa tarkistetaan asukkaan lääkitys ja keskustellaan asiasta lääkärin kanssa. Toimintamallina on, että asukkaita ei rajoiteta lääkkeellisin keinoin ja lääkitystä arvioidaan säännöllisesti. Fyysistä rajoittamista turvaliivien yms. avulla käytetään vain tilanteissa, joissa on kyse asukkaan oman turvallisuuden ja henkilökohtaisen koskemattomuuden turvaaminen. Asukkaita aktivoidaan ja autetaan liikkumaan, että normaali päivärytmi säilyisi ja yöaikaista rajoittamista pystytään vähentämään. Fysioterapeutin kanssa arvioidaan aina uuden asukkaan tilanne ja tarvittaessa tehdään suunnitelma kuntosali ohjelmasta. Henkilökunnan ja vapaaehtoisten toimesta pyritään mahdollistamaan myös yksikön ulkopuolella tapahtuva liikkuminen. Rajoitteiden purkamista arvioidaan päivittäin. Rajoitteiden jatkumiseen liittyvä lupa on uusittava lääkärin kautta kolmen kuukauden välein ja tieto päivitettävä Lifecare - ohjelmaan.

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 palavereissa ja asiasta keskustellaan omaisen kanssa. Rajoitteita käytetään ainoastaan asukkaan turvallisuuden ja henkilökohtaisen koskemattomuuden turvaamiseksi. Päätöksen rajoittamisesta tekee lääkäri ja se kirjataan asukkaan tietoihin Lifecare-ohjelmaan. Ryhmäkodin sisäänkäynti ovien lukitseminen on perusteltua muistisairaiden asukkaiden turvallisuuden takaamiseksi, koska toiminta on vuokratiloissa ja kaikkia ulosmeno ovia ei voida pitää lukittuna ympärivuorokauden.

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

**Asukkaan epäasiallinen kohtelu ei ole sallittua Mäntylän asumispalveluissa. Epäasiallisesta kohtelusta tulee tehdä aina ilmoitus esimiehelle. Palvelupäällikkö ja palveluesimies käyvät keskustelun työntekijän kanssa ja kertovat seuraamus menettelyt(suullinen/kirjallinen varoitus, irtisanominen). Tarvittaessa palvelupäällikkö ja palveluesimies keskustelee asukkaan ja omaisen kanssa. Palvelupäällikkö on tarvittaessa yhteydessä sosiaalipalvelujohtajaan. Kirjallinen ilmoitus viedään dynastiaan asianhallintajärjestelmään. Asukkaan kohtaamisesta ja kohtelusta keskustellaan yksikön 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 ja kaupungin www.sivuilta.
Henkilöstön tehtävänä 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 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 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 tarvittavien asiapapereiden arkistoinnista vastaa yksikön toimistosihiteeri, jolle hoitajat ilmoittavat hoitajakson päättymisen. Ei LifeCare olevien asiakirjojen osalta hoitajat laittavat asiakirjat suoraan 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

**Sosiaalipalvelujohtaja Eija Leino p.044 7978543 tai eija.leino@heinola.fi
Palvelupäällikkö Tiina Hurme p. 044 797 6866 tai tiina.hurme@heinola.fi**

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot

Sosiaaliasiamiespalvelut: Tarja Laukkanen p.044 729 7989

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

Muistutus lomakkeet sosiaali- ja terveystalvitu koskien löytyy Heinolan kaupungin www.sivuilta seuraavaa linkkiä pitkin, sosiaali- ja terveystalvitu>asiakkaan ja potilaan oikeudet>oikeudet ja velvollisuudet>liitteet.

Muistutukset osoitetaan sosiaalipalvelujohtajalle 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 kahden viikon sisällä toimenpiteistä mihin on ryhdytty muistutuksen osalta.

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

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittäminen on osana toiminnan kehittämistä. Asiakkaan asemasta ja oikeuksista keskustellaan henkilöstö palaverieissa ja kehittämispäivissä. Toiminnan arvoissa pyritään tuomaan esiin arjessa kyseiset asiat. Kehittämistoimenpiteenä v. 2021 osalta pyrimme lisäämään asukkaan mahdollisuuksia osallistua oman ja yhteisön virikkeellisen toiminnan suunnitteluun sekä toteutukseen. Tavoitteena on, että asukkaat pääsevät kukin vuorollaan pienissä ryhmissä kaupungille kerran kuukaudessa esimerkiksi torille kuukausimarkkinoille, silloin kun liikkuminen pystytään järjestämään vähintään pyörätuolin avulla.

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 Mäntylän tapahtumiin voinnin mukaan. Vuoteessa oleville asukkaille järjestetään pääasiassa toimintaa omaan huoneeseen, koska Mäntylässä ei ole riittävän isoja tiloja, joihin voisi kaikki asukkaat tulla samaan aikaan seuraamaan tapahtumia. Yhteistapahtumista löytyy tietoa yksikön ilmoitustaululta ja kaupungin www.sivuilla yksikön tietojen kohdalta blogista. Omaiset voivat myös osallistua yhteistilaisuuksiin. Asukkaiden toiveet ja elämänselämänsä historia pyritään ottamaan huomioon arjessa. Asukkaille laaditaan kuntosaliohjelma yhdessä fysioterapeutin kanssa. Asukkaille järjestetään myös mahdollisuuksia osallistua yksikön ulkopuolella tapahtuvaan toimintaan hoitajien, omaisten ja vapaaehtoisten kanssa.

Käytössä olevat toimintakykyä mittaavat mittarit: Rai, MMSE. Lisäksi fysioterapeutin käytössä olevat mittausjärjestelmät.

SAATTOHOITO

Saattohoidossa noudatetaan valtakunnallisia saattohoidon periaatteita

- * Luodaan turvallinen hoitosuhde koko saattohoidon ajalle
- * Kunnioitetaan asukkaan itsemääräämisoikeutta ja ihmisarvoa
- * Kivun hoito ja oireiden lievitys
- * Psykologinen tuki
- * Huomioidaan lähiverkostot (omaiset, ystävät, läheiset)
- * Asukkaan hyvän elämänlaadun ylläpitäminen

Saattohoitopäätöksen tekee vastuulääkäri keskusteltuaan omaisten ja henkilökunnan kanssa. Ennakoivassa hoitosuunnitelmassa on kirjattuna ohjeet saattohoidon lääkityksen toteuttamisesta. Saattohoidossa on mahdollista käyttää Jyränkölän setlementin vapaaehtoistyöntekijöitä. Saattohoidon vapaaehtoistyöstä on laadittu oma kansio, jossa kaikki tieto vapaaehtoisten toiminnasta saattohoidon tukena.

Omaisten osallistuminen saattohoitoon on mahdollista ja heitä tuetaan siinä.

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

Mäntylän asukasruoka tilataan terveystieteiden keittiötä, josta se kuljetetaan ma-la päivinä. Sunnuntain ateriat tulee kylmänä pe tai la kuljetuksessa ja ne lämmitetään yksikössä. Henkilöstö tilaa asukkaiden 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 ylivitsemustilaan. Asukkaat ruokailevat kerrosten ryhmäkotien keittiöissä pienissä ryhmissä aina kun se on mahdollista asukkaan vointi huomioiden. Hoitohenkilöstö jakaa ruuan. Tarvittaessa avustetaan ruokailussa ja huolehditaan että ruokailutilanteet on kaikille asukkaille turvallisia ja rauhallisia.

Mäntylän ruokailuajat:

Aamupala klo 7.30 - 10

Lounas klo 11- 11.30

Päiväkahvi klo 14

Päivällinen klo 16 -

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 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 ulkoiluun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.)

Päiväkodin, seurakunnan ja Jyränkölän vapaaehtoistominnan kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Asukkaiden viihtyvyyteen pyritään kiinnittämään huomiota. Asukkaat voivat 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

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 asukkaille, 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 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.)

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

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

Heinolan kaupungin sosiaali- ja terveystoimi tuottaa lääkäripalvelut asumispalveluihin. Mäntylään on määritelty yksi vastuulääkäri ja loma-ajalle sijainen. Lääkäri käy yksikössä kerran viikossa ja tarvittaessa hoitajat voivat konsultoida puhelimitse tai Lifecare-ohjelman viestien kautta. Lähikierroille hoitajat katsovat ne asukkaat ennakkoon, joiden asioita on käsiteltävä ja käytävä asukkaan luona. Omainen voi saada yhteyden lääkäriin ilmoittamalla soittopyynnön hoitajille. Asukkaat pyritään hoitamaan loppuun asti yksikössä. Akuuttitilanteissa lähetetään tarvittaessa terveyskeskukseen tai Akuutti24/PHKS.

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 kuljetetaanko 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. Vastuulääkärinä toimii geriatri.

Fysioterapian palveluihin ei käytetä lähetettä, koska yksikössä on oma fysioterapeutti 5pv./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 palveluesimies. Suunnitelman 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

Ryhmäkotien sairaanhoitajat krs.2,3,4,5,6,7,8 vastaavat lääketilauksista ja lääkehoidon opastuksesta muulle henkilöstölle myös niissä kerroksissa, joissa ei sairaanhoitajaa tiimissä.

Ryhmäkotien yhteystiedot

2 krs 044 7693060

3 krs 044 7694350

4 krs 050 5952789

5 krs 044 7693061

6 krs 044 7693062

7 krs 044 7976992

8 krs 044 7693063

Potilasasiamiehen yhteystiedot

p. 03 819 2504 tai potilasasiamies@phhyky.fi

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.

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

Asukkaan tiedot kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. 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 tai hänen edunvalvojansa on antanut luvan tietojen luovuttamiseen. Jokaisella työntekijällä on omat käyttäjätunnukset asiakastietojärjestelmään. Yksikössä noudatetaan kaupungin salassapito- ja tietoturvaohjeita. Esille tulleista salassapito- ja tietosuoja-rikkeistä ilmoitetaan esimiehelle ja tietosuojavastaavalle.

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut: vs. tietosuojavastaava Tuula Repo p. 044 796 4204 tai etunimi.sukunimi@heinola.fi

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelystä: ohjeet www.tietosuoja.fi

Tietosuojaseloste: 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 alkuperhdytyksessä ja samalla työntekijä allekirjoittaa salassapitokaavakkeen.

<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>
<p>Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)</p> <p>Asiakirjojen arkistoinnissa noudatetaan Heinolan kaupungin arkistointiohjeistusta.</p>
<p>Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa</p> <p>Asukkaan siirtyessä toiseen yksikköön hänen tiedot näkyvät asiakastietojärjestelmässä, jos on sama järjestelmä lähettävän yksikön kanssa. Muissa tapauksissa asukkaan mukaan laitetaan asiakastietojärjestelmästä tulostetut hoidon kannalta tarvittavat tiedot. Erillinen täytetty siirtolomake laitetaan myös asukkaan mukaan.</p>
<p>Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma</p> <p>Henkilöstö suorittaa Navisec-verkkokoulutuksen 1x/v.</p> <p>Perehdytyksessä kerrotaan aina tietoturvaan liittyvät asiat.</p> <p>Henkilöstöpalavereissa keskustellaan tietoturvaan liittyvistä asioista ja mietitään korjaavia toimenpiteitä.</p>

13. ALIHANKINTANA TUOTETTUIJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA

<p>Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua</p>
<p>Luettelo alihankkijoita</p>
<p>Kehittämissuunnitelma</p>

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

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

Omavalvontasuunnitelma on osana perehdytystä.

Omavalvontasuunnitelmaa käytetään osana palvelujen laadunvalvontaa ja toimintojen kehittämiseksi.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

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

Heinola 1.1.2021

Allekirjoitus

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Nimenselvennys **Tiina Hurme palvelupäällikkö**