

Humana

Koivu- ja Tähtikoti
**Omavalvonta-
suunnitelma**

08.04.2024

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen	4
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	4
4	Omaevalvonnan toimeenpano	7
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	9
6	Palvelun sisällön omaevalvonta	14
7	Asiakasturvallisuus	17
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	20
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	21

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Hoiva Oy

Y-tunnus: 276945 -4

Hyvinvointialue: Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue, Pohde

Kunnan nimi: Muhos

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Kotikylä Koivu ja Tähti

Katuosoite: Töllintie 5

Postinumero: 91500

Postitoimipaikka: Muhos

Sijaintikunta: Muhos

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Vanhusten ympärivuorokautinen palveluasuminen, 29 asukaspaikkaa sekä 1 vuorohoitopaikka

Esihenkilö: Yksikön päällikkö Ritva Karhula

Puhelin: 044 4175668

Sähköposti: ritva.karhula@humana.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt): 19.06.2016

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Ympärivuorokautinen palveluasuminen

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Yksikönpäällikkö Ritva Karhula
Palveluvastaava Anu Plaketti
Kotikylä Koivu- ja Tähtikodin henkilöstö

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma kertoo lukijalle, miten yksikössä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti. Omavalvontasuunnitelma kertoo myös sen, miten yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua. Omavalvontasuunnitelma on arjen työkalu, johon on koottu toimintaa ohjaavat käytännöt. Jokainen on velvoitettu itse perehtymään suunnitelman uusimpaan versioon.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään yhdessä henkilöstön kanssa vähintään vuosittain. Päivittämisajankohta merkitään lomakkeen allekirjoitus kohtaan.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asukkaat, omaiset ja henkilökunta voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös yksikön omilta nettisivuilta.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Koivu- ja Tähtikodissa tuetaan asukkaidemme kokonaisvaltaista hyvinvointia tarjoamalla mielekästä elämää ja toimintakykyä ylläpitävää arkea mahdollisimman tehokkaasti. Palvelukodin toiminta tukee jäljellä olevia voimavaroja antaen iloa, nautintoa ja onnistumisen kokemuksia. Toimintakyvyn tukeminen elää kotimme kaikessa toiminnassa. Jokaista asukasta ohjataan liikkumaan mahdollisimman itsenäisesti joko apuvälineiden avulla tai ilman. Yhdessä tekeminen virkistää ja motivoi liikkumaan. Toimintakykyä tuetaan yksilöllisen suunnitelman ja mielekkäiden arjen toimintojen lisäksi suunnittelemalla ja toteuttamalla viriketoimintaa ympäri vuoden. Viriketoiminnan tarkoituksena on parantaa asukkaidemme elämänlaatua. Sen avulla luodaan sisältöä ja virkistystä elämään sekä sen avulla voidaan vaikuttaa positiivisesti psyykkiseen, sosiaaliseen ja fyysiseen toimintakykyyn. Viriketoiminnan tukena käytetään Sävelsirku -menetelmäpalvelua, jossa on ikäihmisille sopivaa ja mukavaa ohjelmaa. SävelSirkun kautta saamme palvelukotimme arkeen jutunaiheita, jumppaa ja musiikkia: asioita, jotka ovat asukkaillemme tuttuja jo vuosikymmenten takaa.

Toimintaperiaatteitamme ovat asukkaan hyvä kohtelu Hyvän kohtelun suunnitelman mukaisesti: omahoitajuus, toimintakyvyn ylläpitäminen, arjen hallinnan tukeminen, elämänlaadun tukeminen ja laadukas hoito kuoleman lähestyessä. Jokaisella asukkaallamme on nimetty omahoitaja. Kunkin asukkaan hoito suunnitellaan yksilöllisesti yhdessä asukkaan ja hänen omaisensa kanssa RAI-toimintakykyarviointiin perustuen. Kaikki tähtää siihen, että asukkaan toimintakyky säilyisi mahdollisimman hyvänä ja hän voisi elää kodissaan mielekästä ja turvallista arkea. Lääkäri käy säännöllisesti kierrolla kodissamme jatkuvan konsultointimahdollisuuden lisäksi.

Kotikylä- toimintamalli



Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Hoitotyötä ohjaavat toimintaperiaattemme ovat toiminnallisuus, yhteisöllisyys ja turvallisuus. Toimintaperiaatteet yhdessä arvojen kanssa yhtenäistävät kotiemme toimintatavat ja luovat standardin yhteisömmelle toiminnalle ja ulkoasulle.

Toiminnallisuus

Toiminnallisuus tarkoittaa Kotikylässä ennen kaikkea aktiivista arkea. Kotiemme asukkaat osallistuvat oman toimintakykynsä mukaisesti arjen toimintoihin ja niiden suunnitteluun. Pienetkin teot ja merkitykselliset asiat tuovat onnistumisen ja onnellisuuden tunnetta. Kunkin asukkaan hoito suunnitellaan yksilöllisesti yhdessä asukkaan ja hänen omaistensa kanssa. RAI-toimintakykyarviointiin perustuvassa hoitosuunnitelmassa otamme huomioon asukkaan toiveet ja odotukset asumiselle, ja kiinnitämme huomiota hänen osaamiseensa ja vahvuuksiinsa.

Yhteisöllisyys

Yhteisöllisyys Kotikylässä on yhdessä tekemistä, yhteenkuuluvuuden tunnetta, aitoa läsnäoloa ja lämmintä ilmapiiriä. Yhteisöllisyys rakentuu kohtaamisesta ja toistemme hyväksymisestä sekä siitä, että jokaisella on juttuseuraa halutessaan. Viikko-ohjelma ja yhteisöllisen toiminnan ohjelma tuovat virikkeitä arkeemme.

Turvallisuus

Meille on tärkeää, että jokainen asukas tietää ja tuntee asuvansa turvallisessa asuinympäristössä. Turvallisuuteen kuuluu ammattitaitoinen ja työhönsä sitoutunut henkilökunta, mielekkäät arkirutiinit, sosiaalinen elämä, hyvä tiedonkulku ja elämistä helpottavat teknologiset ratkaisut. Jokaisella kotimme asukkaalla on nimetty omahoitaja, joka on hänelle läheinen tukihenkilö. Omahoitaja vastaa asukkaan kokonaistilanteesta ja hyvinvoinnista. Hän toimii edustajana ja asioiden edistäjänä asiakkaan puolesta: huolehtii yhteydenpidosta omaisiin, viestii kuulumisista ja vastaa hoitosuunnitelmasta. Omahoitajan kanssa vietetään yhteistä aikaa viikoittain esimerkiksi ulkoillen, valokuvia katsellen tai ihan vain keskustellen.

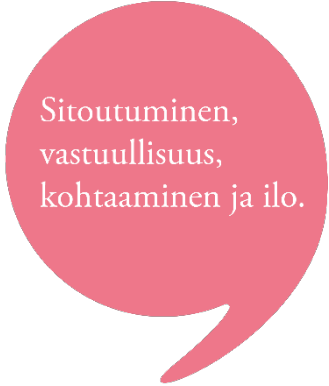
Yksikön toimintaa ohjaavat arvot

Sitoutuminen - *Minunkin tekemä*

Sitoutuminen on laadukkaan ja inhimillisen asiakaslähtöisen työn perusta. Sitoudumme olemaan asiakkaidemme tukena ja huomioimaan heidän tarpeensa ja toiveensa, jotta jokainen voisi elää hyvää, turvallista ja itsensä näköistä elämää. Meillä on halu löytää ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin, sillä olemme työssämme motivoituneita ja välitämme aidosti asiakkaistamme. Olemme osa toistemme työympäristöä. Antamalla työyhteisössämme palautetta luomme toistemme työlle merkitystä ja kannustamme jokaista yrittämään parhaansa.

Vastuullisuus - Erilaisuus on hyvinvointia

Sosiaali- ja hoivapalveluissa ollaan lähellä yksilön ja perheen elämää, jopa osa heidän arkeaan. Palvelun ja tuen tarjoajalla on erittäin iso vastuu kunnioittaa yksilöä, kuunnella häntä ja vastuu auttaa. Vastuullisuus tarkoittaa käytännön työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun mukaisesti. Työnantajana vastuullisuus tarkoittaa sitä, että huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista. Tunnemme **myös vastuumme yhteiskunnasta ja ympäristöstä**. Käytämme valtaa vastuullisesti. Kaikissa arkipäivän ratkaisuihin lähtökohtana on visiomme "Jokaisella on oikeus hyvään elämään".



Sitoutuminen,
vastuullisuus,
kohtaaminen ja ilo.

Kohtaaminen - Huomaa hyvä tänään

Jokainen hetki ja jokainen kohtaaminen on työssämme merkityksellinen. Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosaa: miten olemme aidosti läsnä ja osaamme kuunnella, ymmärtää ja huomioida. Työn arvo luodaan jaetuissa hetkissä yhdessä asiakkaan kanssa – asiakkaan

kokemus on palvelun laadun tärkein mittari. Ymmärrämme, että sillä mitä teemme, on oikeasti merkitystä ja se vaikuttaa jonkun elämään.

4 Omavalvonnan toimeenpano

RISKIEN HALLINTA

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskienhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

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

Riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeita

- Humana Hoiva Oy:n tavoitteena on olla työpaikka, jossa työtä tehdään turvallisissa olosuhteissa hyvinvoivien työntekijöiden toimesta.
- Tavoitteena on, että etenkin henkisen kuormituksen riskit vähenevät. Konkreettisina mittareina käytetään vuosittaista työhyvinvointikyselyä sekä kehityskeskusteluita.
- Riskiselvitys tehdään vuosittain ja tallennetaan Sharepointiin. Selvitys toteutetaan tiimin yhteisarviona kartoittaen työn eri haittatekijöiden osa-alueet: henkinen kuormitus, fyysiset haitat, kemialliset haitat, tapaturmat ja ergonomia.
- Humana Hoiva Oy: llä on ohjeet asiakastyön tekemiseen. Ne muodostavat raamin työntekijöille. Asiakastyön kirjaamiselle ja salassapidolle on olemassa oma ohjeistus, joka turvaa myös työntekijöiden oikeudellista asemaa. Vaaratilanteissa noudatetaan uhkaavien tilanteiden ohjeistusta.
- Porehdytyksestä vastaavat työsuhteasioiden ja asiakastyön osalta esimiehet sekä mahdollinen työpari.
- Työntekijöiden ensiaputaidot päivitetään säännöllisesti ajan tasalle.

- Päihdeohjelmassa noudatetaan työterveyshuollon laatimaa mallia päihdeongelmien käsittelystä. Siinä on määritelty huolen puheeksi otto, hoitoonohjaus ja sopimus päihdehoidosta.
- Vaaralliset aineet säilytetään lukituissa tiloissa.

Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Riskienkartoitus on Humanalla säännöllistä toimintaa, jolla tarkoitetaan saatavissa olevan tiedon järjestelmällistä käyttämistä vaarojen tunnistamiseksi sekä ihmisiin, omaisuuteen, ympäristöön tai toimintaan kohdistuvan riskin suuruuden arvioimiseksi. Riskien kartoituksella saadaan esille merkittävimmät uhkatekijät, joille etsitään tarkoituksenmukaisimmat riskienhallintatoimenpiteet.

Riskienhallintasuunnitelma, joka sisältää mm. sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelman, palo- ja pelastussuunnitelman, hygieniasuunnitelman, henkilöstöön liittyvän riskikartoituksen, lääkehoitosuunnitelman ja työpaikkaselvityksen on laadittu.

Henkilöstö seuraa päivittäin mahdollisia riskejä. Henkilökunta on mm. tuonut esille, jos asiakkaan turvallisuuden vuoksi on hankittava hälytysmatto kaatumisten ehkäisemiseksi. Henkilökunta on tuonut esille ideoita, jotka helpottavat arjen työtä mm. riskijäteastioiden sijoittamisessa. Henkilökunta seuraa päivittäin asukashuoneiden mahdollisia riskitekijöitä ja ottaa yhteyttä kiinteistöhuoltoon tarvittaessa. Viikkopalaverissa keskustellaan mahdollisista riskeistä ja tehdään heti tarvittavat korjaustoimenpiteet.

Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (Sotevalvontalaki 29§)

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ensi sijassa esihenkilölle ja kirjaa tapahtuman poikkeamalomakkeelle. Käytössä on Gurufield- järjestelmä. Esihenkilö ilmoittaa tapahtumista eteenpäin organisaatiossa sovittuun käytännön mukaisesti. (Gurufield-toimintamalli). Epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä keskustellaan osana arkista vuorovaikutusta.

- Työntekijöillä on velvollisuus nostaa esille työssä havaittuja epäkohtia, riskejä ja vaaroja.
- Työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa omasta hyvinvoinnistaan siten, että työkyky säilyy.
- Työntekijöillä on velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvittaessa.
- Riskien, epäkohtien ja laatupoikkeamien esille tuomisen foorumina ovat säännölliset tiimi- tai viikkopalaverit.
- Työntekijät ovat tietoisia lakisääteisestä ilmoitusvelvollisuudestaan (Sotevalvontalaki 29§) ja siihen liittyvistä menettelytavoista
- Yksikköön laaditussa hyvän kohtelun suunnitelmassa kerrotaan, miten hyvä kohtelu lain edellyttämällä tavalla toteutetaan käytännössä.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä käytävä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos yksikössä tapahtuu vakava haittatapahtuma, sen seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma korvataan ja asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Korjaavat toimenpiteet

Haittojen ja vaarojen arviointia ja aktiivisia työsuojelutoimenpiteitä toteutetaan jatkuvasti yhteistyössä esihenkilöiden, työsuojeluvaltuutettujen ja työntekijöiden välillä. Työntekijöitä kannustetaan nostamaan huomaamiaan tekijöitä esille ja toiveisiin sekä parannusehdotuksiin pyritään vastaamaan nopeasti ja joustavasti. Myös mahdollisiin asiakkaiden tai heidän lähiverkoston tekemiin havaintoihin reagoidaan viipymättä. Työolojen ja riskien arviointi on yhteistä ja jokapäiväistä toimintaa. Viralliset, vuosittaiset arvioinnit dokumentoidaan ja toteutetaan esihenkilöiden ja henkilöstön kesken. Haittatapahtumat, mahdolliset työtaturmat ja läheltä-piti – tilanteet dokumentoidaan tarvittaessa heti ja kootusti henkilöstöpalaverissa henkilökunnan kesken. Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat työtaturmista vakuutusyhtiöön (Fennia) tapaturmailmoituksen. Mahdollisista vakavista työtaturmista ilmoitetaan Aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille ja poliisille. Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti –tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, ollaan asiasta esihenkilön johdolla yhteydessä asiakkaaseen ja mahdolliseen lähiverkostoon suunnitellusti. Läheltä-piti-tilanteet sekä sattuneet työtaturmat käsitellään keskitetysti myös työsuojelutoimikunnassa.

Asiakastyöhön liittyvät poikkeamat ja niiden käsittely kirjataan niille varattuun järjestelmään/tiedostoon (Gurufield) sekä potilastietojärjestelmään (LifeCare). Tilanteet käydään aina läpi työntekijän kanssa huolellisesti ja laajakantoiset asiat käydään yhteisesti läpi viikkopalaverissa. Työn laadun kehittämiseksi ja työyhteisön toimivuuden edistämiseksi yhtiössä järjestetään tarvittaessa työnohjausta koko työyhteisölle. Dokumentaatio kerääntyy Gurufield järjestelmään ja viikkopalaverimuistioihin. Henkilöstöön liittyvistä työsuojelullisista haittatapahtumista tieto kerääntyy Gurufield järjestelmään, josta tieto on myös työsuojelupäällikön käytettävissä.

Työstä saatu palaute ja mahdolliset haittatapahtumat ja poikkeamat otetaan kehittämiskohteeksi ja niiden työstämiseen tehdään suunnitelma. Kehittämistyö pohjautuu palautetietoisuuteen. Olemme avoimia kaikelle palautteelle ja kehitämme toimintaamme palautteen suuntaisesti. Työotteena palautetietoisuus huomioi mm. asiakaskokemuksen, asiakastyöhön liittyvät poikkeamat, yksilöllisen ja ajantasaisen hoitosuunnitelman, tarkastuksiin, huomautuksiin ja ohjeisiin reagoimisen sekä henkilökunnan arkiset huomiot (myös mm. Sotevalvontalaki 29§). Tarvittaessa toimenpiteisiin ryhdytään heti ja käytössä olevin keinoin pyritään estämään tapahtuman uusiminen.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

Hoitosuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Asiakkaalle laaditun hoitosuunnitelman avulla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Kirjaamisessa avataan, kuinka toiminnassa vahvistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Asukkaan muuttaessa Kotikylä Koivuun ja Tähteen, hänelle laaditaan hoitosuunnitelma yhteistyössä asukkaan ja hänen niin halutessaan omaisten kanssa ensimmäisen asumiskuukauden aikana. Suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti puolivuositain ja aina asukkaan tilanteen niin vaatiessa.

Hoitosuunnitelma kirjataan potilastietojärjestelmä LifeCareen. Sen toteutumista seurataan mm. päivittäiskirjaamisen ja RAI-mittariston tulkinnan perusteella. RAI LTC tehdään Domacare-asiakastietojärjestelmän kautta. Asiakassuhteen aikana mittareiden ja päivittäiskirjausten myötä syntyy vaikuttavuusinformaatiota, minkä avulla voidaan tarkastella tavoitteiden toteutumista. Vaikuttavuudessa isossa roolissa on asiakkaan kokemus. Näin korostuu myös yhteinen asiakaskokemuksen kysyminen ja kerääminen.

Asukkaan omahoitajat ovat vastuussa suunnitelmasta, muutosten informoinnista ja asukkaan kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista, vastaavat hoitosuunnitelman ajantasaisuudesta ja säännöllisesti täytettävien asiakastyön mittareiden käytöstä. Mittareissa peilataan aina työskentelyä hoitosuunnitelman sisältöön ja tavoitteisiin. Tällä varmistetaan, että henkilöstö toimii täysin suunnitelman sisällön mukaisesti.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

Kaikessa työskentelyssä seurataan yhteisesti sovittuja tavoitteita ja työskennellään niiden toteutumiseksi. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kuunteleminen ja toteutuminen ovat palvelun keskeisiä periaatteita. Miten asiakas kokee asioita, on oleellinen huomioitava kysymys. Asiakkaan hoitosuunnitelmassa otetaan huomioon asiakkaan toiveet ja odotukset asumiselle ja siinä korostetaan asiakkaan omaa tekemistä, osaamista ja vahvuuksia. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja huomioidaan jokapäiväisessä elämässä.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan selvittämällä hänen toiveitaan liittyen elämän eri osa-alueisiin. Haastattelemalla asukasta tai tarvittaessa hänen omaistaan pyritään saamaan selville asukkaan toiveita esim. unirytmistä ja ulkoilusta. Viriketoimintaan liittyvät toiveet pyritään toteuttamaan toiveiden mukaan. Tärkeää on mahdollistaa myös asukkaalle omaa aikaa ja rauhaa, jos hän niin haluaa. Asukkaan elämäkatsomus ja arvomaailma otetaan huomioon hoidon suunnittelussa ja hoidossa.

Asiakkaan kanssa yhdessä sovitaan työskentelyn alkuvaiheessa, kenelle voidaan luovuttaa tietoja ja tehdä yhteistyötä. Viime kädessä tämä määräytyy sovellettavan lainsäädännön mukaisesti.

Omaisille annetaan heti tulovaiheessa Koivu- ja tähtikodin yhteystiedot. Omaisten vierailu on osa kotimme arkea ja myös puhelimitse saa ajankohtaista tietoa asukkaamme voinnista aina niin halutessa. Omahoitaja pitää yhteyttä omaisiin säännöllisesti. Omaisista informoidaan välittömästi, mikäli asukkaan voinnissa tapahtuu muutoksia.

Yksikköön laaditussa itsemääräämisoikeussuunnitelmassa on kuvattu, miten toimintayksikössä vahvistetaan ja tuetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja varmistetaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen arjessa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa. Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudesta käyttää suomen tai ruotsin kieltä, tulla kuulluksi ja saada toimituskirjansa suomen tai ruotsin kielellä sekä hänen oikeudestaan tulkkaukseen näitä kieliä viranomaisissa käytettäessä säädetään kielilain (423/2003) 10, 18 ja 20 §:ssa. Kuntien ja kuntayhtymien velvollisuudesta järjestää sosiaalihuoltoa suomen ja ruotsin kielellä säädetään sosiaalihuoltolaissa (6.6.2003/428).

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Hyvän kohtelun suunnitelmaan on kirjattu menettelytavat mahdollisen epäkohdan tai epäkohdan uhan ilmaantua ja henkilöstö on perehdytetty toimimaan yhdessä sovittujen ohjeiden mukaan siten, että toimintatavat ennaltaehkäisevät kaltoinkohtelun tai epäasiallisen käytöksen esiintymistä. Hyvän kohtelun suunnitelman laatiminen vahvistaa henkilöstön huomion kiinnittämistä tarvittaessa epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Hyvän kohtelun suunnitelma on päivitetty keväällä 2023 ja henkilökunnalla on ollut mahdollisuus osallistua sen tekemiseen henkilöstöpalaverissa sekä kirjoittamalla palautetta suunnitelman loppuun.

Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaalle/omaiselle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Asukkaille ja omaisille toteutetaan Roidu-asiakastyytyväisyyskysely kaksi kertaa vuodessa. Kyselyyn vastataan anonyymisti ja sen avulla omaiset ja asukkaat voivat antaa palautetta laadusta ja kehittämisestä.

Koivu- ja Tähtikodissa järjestetään kerran kuukaudessa asukaspalaveri, jossa käydään läpi ajankohtaisia asioita ja pyydetään palautteita.

Humana.fi-sivujen kautta voi antaa palautetta anonyymisti.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutus

Muistutuksen vastaanottaja, asema ja yhteystiedot: Ritva Karhula, yksikönpäällikkö,
044 4175668

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 1 vko.

Sosiaaliasiavastaava

- edistää asiakkaiden oikeuksia neuvomalla ja avustamalla asiakkaita
- tiedottaa asiakasta heidän oikeuksistaan
- avustaa muistutusten teossa

Sosiaaliasiavastaavaan voi olla yhteydessä, jos kokee tulleen väärin kohdelluksi yksityisessä sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot: 044 703 4115

Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira

Kantelun voi tehdä aluehallintovirastoon kuka tahansa kokemistaan epäkohdista sosiaali- tai terveydenhuollossa. Jossain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Valviraan. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun tekeminen on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli kantelun tekemiselle.

Avin yhteystiedot:

Pohjois-Suomen aluehallintoviraston päätoimipaikka

Postiosoite: PL 6, 13035 AVI

Kirje tulee lähettää Pohjois-Suomen aluehallintovirastolle PL-osoitteeseen (ei käyntiosoitteeseen). Osoita kirjeesi vain aluehallintovirastolle (viranhaltijan nimellä tuleva posti voi aiheuttaa viivettä asian käsittelyyn).

Käyntiosoite: Linnankatu 3, Oulu

kirjaamo.pohjois@avi.fi

Puhelinvaihde: 0295 016 000

Avoinna: ma–pe klo 8.00–16.15

- Virallinen asiointi (mm. tiedustelut, kantelut, valitukset): ole yhteydessä viraston kirjaamoon, kirjaamo.pohjois@avi.fi
Kirjaamo ottaa vastaan viralliset asiakirjat, kirjaa ne asianhallintajärjestelmään ja antaa tietoa asiaa hoitavasta viranomaisesta.
- Työsuojelu: tyosuojelu.pohjois@avi.fi
- Viestintä: viestinta@avi.fi

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja, jolle voi myös tehdä kantelun kokemistaan epäkohdista. Kantelun voi tehdä itseä koskevasta asiasta tai toisen puolesta, jolloin on syytä liittää mukaan valtakirja. Kantelu tehdään kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Kantelun tekeminen on maksutonta ja käsittelyaikataavoite on enintään yksi vuosi. Ylimmät laillisuusvalvojat tutkivat kantelun, jos sen perusteella on aihetta epäillä, että viranomainen on toiminut lainvastaisesti tai jos oikeusasiamies muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta.

Kantelun tekemisestä voi kysyä neuvoa soittamalla oikeusasiamiehen kansliaan.

Puh. 09 4321

Kuluttajaneuvonta:

- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- kuluttajaneuvonnan opastus ja sovitteluapu on maksutonta

Kuluttajaneuvonta: 029 505 3050

Omatyöntekijä

Jokaiselle asukkaalle on nimetty omahoitaja. Omahoitajat seuraavat ja huolehtivat muun muassa siitä, että asukkaan arjen säännölliset asiat toteutuvat, esimerkiksi lääkäri- ja parturikäynnit sekä jalkahoidot. Omahoitajat vastaavat hoitosuunnitelmien päivitystarpeista ja osallistuvat suunnitelmien laatimiseen. He vastaavat myös yhteydenpidosta asukkaan läheisiin, esimerkiksi keskusteluihin ja tapaamisiin liittyen. Omahoitajat myös huolehtivat asukasta koskevien asioiden tiedottamisesta muulle henkilöstölle. Omahoitajan kanssa vietetään yhteistä aikaa viikoittain esimerkiksi ulkoillen, valokuvia katsellen tai ihan vain keskustellen.

Omahoitajat ottavat kantaa asukkaan asioiden hoitamiseen, kuuntelevat muiden työntekijöiden mielipiteet, perehtyvät asukkaan asioihin ja tarvittaessa päättävät yhdessä muun henkilöstön kanssa parhaimman tavan toimia.

Edellä mainittujen asioiden hoitaminen on aina asukaskohtaista asukkaan ja hänen läheistensä tarpeiden sekä toiveiden mukaan. Vaikka omahoitajan rooli onkin tärkeä, arjen toiminnassa jokainen työntekijämme hoitaa kaikkien asukkaidemme asioita.

6 Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Hoitosuunnitelma ohjaa asukkaan päivittäistä hoitotyötä. Suunnitelmassa otetaan huomioon asukkaan voimavarat ja tarpeet, mieltymykset ja muut hänelle tärkeitä asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn edistämiseen ja ylläpitämiseen ja tätä kautta asukkaan hyvään elämään.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Asukkaiden toimintakykyä pidetään yllä tukemalla asiakkaan omatoimisuutta arjen toiminnoissa. Tämä tarkoittaa sitä, että asukkaalle annetaan tarpeeksi aikaa suoriutua toiminnoista omatoimisesti ja häntä ohjataan ja autetaan tarvittaessa. Asukkaan kannustaminen omatoimisuuteen lisää osallisuutta elämän joka osa-alueella. Omaiset voivat vierailta asukkaidemme luona ja heidät huomioidaan tärkeänä osana asukkaan psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämisessä. Omahoitajalla on tärkeä osa toimia asukkaan ja omaisen yhdyshenkilönä.

Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen arviointi on osa hoitajien päivittäistä tehtävää. Lisäksi tavoitteiden toteutumista seurataan Lifecare-potilastietojärjestelmän avulla tehtyjen kirjausten perusteella. RAI -arviointit tehdään puolivuositain ja mittaustuloksia verrataan aiempiin tuloksiin yksikkö- ja yksilötasolla. Tulokset käydään läpi henkilöstön kanssa tiimipalaverissa.

Koivu- ja Tähtikodissa järjestetään päivittäin viriketoimintaa viikkosuunnitelman mukaisesti, joka pohjautuu vuosisuunnitelmaan. Viriketoiminnan tarkoituksena on toimintakyvyn ylläpitäminen, olemassa olevien voimavarojen tukeminen ja ilon tuottaminen arkeen.

Ravitsemus

Kotikylä Koivuun ja Tähteen tulee lounas ja päivällinen sekä välipalat Compass Group Oy:lta. Aterioissa on otettu huomioon ikäihmisten ravitsemussuositukset. Arkisin ruuan esivalmistelusta vastaa keittiötyöntekijä. Iltaisin ja viikonloppuisin hoitajat lämmittävät ateriat ja vastaavan ruuan esille laitoista. Aamupuuron laittaa hautumaan yöhoitaja. Useana aamuna aamupalaa täydentää ns. smoothie, jolla saamme mm. täydennettyä asukkaidemme proteiinin tarvetta. Yksikössämme tarjoillaan aamupala: 7:00-9:00, lounas: 11.00-12.00, päiväkahvi noin klo: 14.00, päivällinen klo:15.30-16.30 ja iltapala klo: 19:00-21:00. Välipalaa ja yöpalaa tarjoillaan tarvittaessa asukkaille.

Asukkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoitosuunnitelmaa. Siinä selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Asukkaiden ruokailut pyritään järjestämään niin, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ylitä 11 tuntia. Asukkaiden ruokailut tapahtuvat valvotusti ja asukkaita avustetaan ruokailuissa heidän avuntarpeensa mukaisesti. Kerran vuodessa päivitetään ruokahuollon omavalvontasuunnitelma. RAI arvioinnin sisällä on MNA-mittari, jota hyödynnetään asukkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa. Mikäli asukkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan ravitsemusta entistä tarkemmin. Tarvittaessa käytetään apuna nestelistaa. Jos asukkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asukkaat punnitaan kerran kuukaudessa tai tarpeen mukaan useamminkin. Mahdollisiin suurempiin painonmuutoksiin reagoidaan. Painon laskuun puututaan esimerkiksi lisäämällä ruokavalioon lisäravinnevalmisteita. Tarvittaessa konsultoidaan lääkäreitä ja ravitsemusterapeuttia. Ravitsemuksen seuranta on osa päivittäistä kirjaamista.

Hygieniaikäytännöt ja infektioiden torjunta

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoitosuunnitelmat asettavat hygieniaikäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

WASH-siivouspalvelun siistijä työskentelee yksikössämme arkisin 6 tuntia kerrallaan. Hän noudattaa siivouksessa erillistä siivoussuunnitelmaa. Henkilökunta toteuttaa työssään aseptista toimintatapaa. Hyvä käsihygienia on ehdottomasti tärkein tapa välttää infektioita. Käsihygienian ohjeita löytyy sekä keittiöstä että eri käsienpesupisteiden yhteydestä. Ns. eristystilanteissa asukkaan huoneen oveen laitetaan ohje, jossa ohjataan oikeaan hygieniaan.

Asukkaillemme pistetään vuosittain influenssarokotteet, mikäli asukkaalta tai tarvittaessa omaiselta saadaan siihen lupa.

Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäiseen hoitotyöhön. Asukkaita tuetaan tai avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asukkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan päivittäin ja raportoidaan potilastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intymiteettisuoja kunnioittaen, Yksikön sairaanhoitaja seuraa päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa tarvittaessa muuta henkilökuntaa hygieniaikäytännöissä. Tarvittaessa konsultoidaan Pohteen infektioiden torjuntayksikköä. Mahdolliset inkontinenssisuojat tilataan keskitetysti.

Koivu- ja Tähtikodin infektiovastaavana toimii yksikön vastaava sairaanhoitaja.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Hammashoito

Suun terveydenhuolto järjestetään Pohteen hammashoitolan toimesta tai yksityisellä hammaslääkärillä. Koivu- ja Tähtikodissa käy hammashoitaja kahden vuoden välein paikanpäällä. Muulloin asiakkaat käyvät hammashoitolassa tarpeen mukaan.

Kiireetön sairaanhoito

Asukkaan kiireettömästä sairaanhoidosta vastaa Muhoksen hyvinvointikeskuksen nimetty lääkäri. Lääkäri päättää asukkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairaanhoidossa. Jos lääkäri ei ole tavoitettavissa, henkilökunta voi soittaa Pohteen KOTAS-tilannekeskukseen kysyäkseen neuvoja jokaisena viikonpäivänä kello 7-22. Virka-ajan ulkopuolinen etälääkärikonsultaatio on tavoitettavissa arkisin ja viikonloppuisin.

Kiireellinen sairaanhoito

Kiireellisissä tilanteissa soitetaan 112. Sairaanhoidon lähete Lifecarelta tulostetaan mukaan, jos lähete on. Mukaan annetaan ns. perustietolomake ja informoidaan sairaankuljetushenkilökuntaa.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveydentilaa seurataan päivittäin. Suunnitelman mukaisista hoitotoimenpiteistä ja kontrolloista huolehditaan. Verenpaineen, pulssin ja painon sekä verensokerin mittaukset suoritetaan kuukausittain ja aina tarpeen vaatiessa. Hyvä ravitsemus turvataan monipuolisella ruokavaliolla. Kivun arvioimiseen ja kivunhoitoon kiinnitetään erityistä huomiota. Asiakkaille

tehdään suunnitelmallisesti vuosittaiset lääkärintarkastukset ja lääkärinkierto toteutuu tarpeen mukaan. Yksikössä toimitaan terveyttä edistävien tavoitteiden mukaisesti.

Yksikön sairaanhoidosta vastaa yksikön vastaava sairaanhoitaja 044 974 9815. Mikäli hän ei ole työvuorossa, on vastuussa tiimin lääkevastaava.

Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa yksikköme lääkehoidon toteutumista. Päävastuu yksikön lääkehoidon toteutumisesta on yksikön päälliköllä, mutta päivittäistä asukkaiden lääkehoidon toteutumista seuraa yksikön vastaava sairaanhoitaja, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista yhdessä yksikön päällikön kanssa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa esihlön, palveluvastaavan sekä vastaavan sairaanhoitajan toimesta.

Kotikylä Koivun ja Tähtien lääkehoidosta ja lääkkeiden määräämisestä vastaa Pohteen lääkäri. Sairaanhoitaja huolehtii lääkehoidon, lääkelistan, lääkemuutosten ja hoitotoimenpiteiden dokumentoinnista ja tiedottamisesta henkilökunnalle. Lähihoitajat ovat vastuussa toteuttamastaan lääkehoidosta, voinnin muutosten tiedottamisesta ja lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin dokumentoinnista. Vuoron lääkevastaavana toimii aina lääkeluvallinen lähihoitaja/sairaanhoitaja. Vuoron lääkevastaavan tehtävänä on varmistaa, että asukkaat ovat saaneet kaikki lääkärin määräämät lääkkeet oikeaan aikaan ja oikealla antotavalla.

Monialainen yhteistyö

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, tarvitaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Yhteistyö varmistetaan yhteisesti sovitulla säännöllisillä toimintatavoilla, kommunikointitavoilla sekä avoimella viestinnällä aina tarpeen vaatiessa. Yhteisiä verkostotapaamisia järjestetään tarpeen mukaan. Yksikössä päällikkö ja muu henkilökunta valvoo mahdollisten alihankkijoiden toimintaa jatkuvasti. Alihankintana saatavat palvelut ovat mukana säännöllisesti tehtävissä asiakastytyväisyyskyselyissä. Valvontaa ja kehittämistä tapahtuu säännöllisissä yhteistyöpalaverissa. Alihankintana ostettavat palvelut kilpailutetaan.

Koivu- ja Tähtikodissa käy säännöllisesti yksityisiltä palvelutuottajilta hankitut jalkahoitaja, kampaaja ja fysioterapeutit. Seurakunnan puolesta järjestetään hartaus kerran kuukaudessa. Humanan oma fysioterapeutti käy kerran tai kaksi kertaa viikossa yksikössämme.

Ostopalvelut:

Elintarviketoimittaja: Compass Group FS Finland Oy (ateriat) + Kespro

Hygieniä-, hoiva – ja siivoustuotteet: Lyreco ja Velimark

Toimistotarvikkeet: Lyreco

Kiinteistöhuolto: Muhoksen kunta

Apuvälineet: Berner Medical, Terveysmaailma

Asukkaiden hälytysjärjestelmä: Hoitajakutsu.fi

Virikeohjelma: menetelmäpalvelu Sävelsirku

Apteekkipalvelut: Muhoksen apteekki

Siivouspalvelut: Wash

Jätehuolto: Muhoksen kunnan kautta. Riskijäte L&T. Paperinen tietosuojajäte Encore ympäristöpalvelut.

7 Asiakasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuuden palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulaki (763/1994) velvoittaa kaikkia toimijoita 1. tunnistamaan toimintaan liittyvät riskit 2. seuraamaan niihin vaikuttavia tekijöitä 3. estämään terveyshaittojen syntyminen. Toiminnanharjoittajalta edellytetään säännöllistä omavalvontaa ja toimintatapoja terveysriskin hallitsemiseksi. Omavalvontavelvollisuus koskee terveydensuojelulain 13 §:n mukaisia ilmoitusvelvollisia toimijoita. Riskien tunnistamisella ja seurannalla on ennaltaehkäisevä vaikutus terveyshaittojen syntymiseen. Omavalvontaan sisältyy terveydellisiin olosuhteisiin liittyvien ilmoitusten ja toimenpiteiden kirjaaminen ja dokumenttien säilyttäminen. Suositeltavaa on laatia kirjallinen omavalvontasuunnitelma, jotta se on kaikkien luettavissa, käytettävissä ja hyödynnettävissä toiminnan ylläpitämisessä sekä kehittämisessä. Kirjallinen omavalvontasuunnitelma on hyvä työkalu esimerkiksi henkilökunnan perehdyttämistä varten. Terveydensuojeluviranomainen valvoo ilmoitusvelvollisten toimintojen terveydellisiin olosuhteisiin vaikuttavia tekijöitä. Viranomainen arvioi omavalvonnan toimivuutta ja miten toiminnanharjoittaja täyttää huolehtimisvelvollisuutensa. Toiminnanharjoittajaa voidaan pyytää esittämään, miten toimintaan vaikuttavat riskit on tunnistettu, miten niiden vakavuus on arvioitu ja mitä riskien hallintakeinoja toiminnanharjoittaja on ottanut käyttöönsä.

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki. Luvanvaraisessa toiminnassa otetaan huomioon luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Puite- ja hankintasopimus määrittelee myös osaltaan tarpeen. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Koivu- ja Tähtikodissa on oma henkilökunta. Vakituisesti palvelukodilla työskentelevät lähihoitajat ovat erikseen sovittujen asukkaiden omahoitajia. Sairaanhoidajat työskentelevät pääsääntöisesti arkipäivisin aamuvuorossa. Sairaanhoidajan vastuualueeseen kuuluvat asukkaiden terveyden-/sairaanhoidon liittyvät asiat, omais- ja lääkärikontaktit, terveyden-/sairaanhoidon liittyvät hankinnat sekä apteekkiasiat.

Työvuorot Koivussa ja tähdessä:

Aamuvuoro: 6 hoitajaa 1 virikevastaava

Iltavuoro: 5 hoitajaa

Yövuoro: 2 hoitajaa joista toinen lääkeluvallinen hoitaja ja toinen lähihoitaja/hoitoapulainen.

Aamuvuoro viikonloppuisin: 6 hoitajaa

Iltavuorossa viikonloppuisin: 5 hoitajaa

Henkilökunta:

Yksikön päällikkö

Palveluvastaava
Sairaanhoitajat
Lähihoitajat
Hoito-apulainen/ hoiva-avustaja/virikeohjaaja
Keittiötyöntekijä

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Sijaisena käytetään pätevyysvaatimukset täyttävää henkilökuntaa, ja poissaolot korvataan täysimääräisenä hoitohenkilöstön osalta niin, että vaadittava mitoitus täyttyy. Sijaisina käytetään jo valmistuneita tai alan opiskelijoita, jotka tulevat töihin pyydettyä esim. sairastapauksissa. Sijaiset ovat sosiaali-/terveydenhoitoalan opiskelijoita tai jo valmistuneita lähi- tai sairaanhoitajia. Vakituisen työntekijän tai sijaisen sairastuttua virka-aikana hän ilmoittaa esteestään esimiehelle, joka huolehtii tilalle sijaisen hoiva- ja hoitotyöhön. Viikonloppuisin vuorossa olevat työntekijät etsivät sijaiset.

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Palkattavien henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus ovat ensisijaisen tärkeitä seikkoja henkilöstöä rekrytoitaessa. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Tarkistamme ammatinharjoittamisen oikeuden Valviran –rekistereistä (JulkiTerhikki) ja tuomme esiin työn suorittamisen muut vaatimukset jo rekrytointitilanteessa (esim. rokotevaatimukset). Tutkintotodistukset tarkistetaan rekrytointiprosessissa, joilla varmistetaan tehtävään vaadittava riittävä koulutus, arvioimme myös soveltuvuutta yhtiön arvoihin ja kulttuuriin – tapaan kohdata asiakas ja tuottaa hänelle palveluja.

Kokoaikaisiin, toistaiseksi voimassa oleviin tai pitkiin määräaikaisiin työsuhteisiin rekrytoidaan pätevää ja koulutettua henkilöstöä. Valinnoissa huomioidaan hakijan koulutus, työkokemus, asenne sekä erityisaidot. Osa-aikaisiin ja tilapäisiin sijaistarpeisiin käytettävä henkilöstö on voimavara ja resurssi. Työntekijöiden rekrytoinnista vastaa ensisijaisesti yksikönpäällikkö ja palveluvastaava. Yksikössä noudatetaan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta ja G-palkkataulukkoa. Työsopimukset tehdään kirjallisina. Toimen vastaanottaneella työntekijällä on maksimissaan kuuden kuukauden koeaika. Sijaisten osalta noudatetaan samaa työehtosopimusta ja palkkataulukkoa. Sijaisten tulee esittää pyydettyä tutkintotodistus tai ote opintorekisteristä. Uusilta työntekijöiltä, joiden työsuhde on yli 6 kuukautta voimassa, tarkastetaan rikosrekisteri.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydenniskoulutus

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Henkilöstöä edellytetään MyHumanan GDPR- koulutus ja perehdytysmateriaalin läpikäyntiin. LifeCare-potilastietojärjestelmää käyttävät työntekijät suorittavat myös Pohteen tietoturvakoulutukset.

Humana Hoiva Oy huolehtii työntekijöidensä ammattitaidosta, täydenniskoulutuksesta ja riittävästä koulutuksesta. Täydenniskoulutus suunnitellaan vuosittain ja koulutustarpeet määritellään osaamisvaatimusten mukaisesti. Täydenniskoulutus perustuu asiakastyöstä esiin nousseisiin tarpeisiin ja kunkin työntekijän osaamisen kehittämiseen. Syventävän koulutuksen ohella työntekijät osallistuvat ajankohtaisiin seminaareihin yms. Työnantaja suhtautuu myönteisesti henkilöstön

omaehtoiseen kouluttautumiseen ja pyrkii mahdollistamaan sen esim. työvuorojärjestelyillä ja opintovapaan myöntämisellä.

Humana Hoiva Oy:n yksiköissä on käytössä koulutusjärjestelmä Skhole. Skholen avulla pystymme huolehtimaan koulutuksista aikaisempaa huomattavasti laajemmin ja laadukkaammin. Skhole on helpokäyttöinen ja tuo opiskeluun vapautta.

Työnantaja pitää yllä rekisteriä henkilökunnan koulutuksista ja lupien voimassaoloajoista sekä ohjaa tarkoituksenmukaisesti ammattitaitoa tukeviin ja täydentäviin koulutuksiin.

Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan

- Aloittavalle työntekijälle määritellään perehdytyksen vastuhenkilö, joka tekee aikataulun perehdytyksestä: 1) hallinnollisten asioiden (työsuhde, tekniset järjestelmät jne.) ja 2) asiakastyön osalta / Esihenkilö vastaa perehdytyksen suunnittelusta.
- perehdytysmateriaali, asiakastietojen käsittelyn ohjeet sekä ohjeet tietosuojan toteutumisen periaatteista, kirjallinen perehdytyslomake.
- Opiskelijalla on oma ohjaaja, joka vastaa omalta osaltaan perehdytyksestä
- Tietosuoja- ja tietoturvatenttien suorittaminen sähköisesti.

Toimitilat

Asukkaalla on henkilökohtaisessa käytössään oma huoneisto kooltaan n.13-30 neliometriä. Huoneistoissa on oma wc- ja pesutila. Uusien asukkaiden sijoittamiset huoneistoihin tehdään huoneistojen vapautumisjärjestyksessä. Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus yksityisyyteen mm. halutessaan lukitsemalla huoneensa ovi. Hoitotilanteissa hoitajat huolehtivat asukkaan yksityisyyden suojaamisesta. Asukkaiden vapaassa yhteisessä käytössä on olo-/ ruokailuhuone, joka sopii hyvin virike- ja kuntoutustoimintaan. Sauna on asukkaiden yhteiskäytössä. Ulkoalueet: toisen ryhmäkodin ulkoilualue ja sisäpiha on aidattu. Keittiötilat: Tähtikodilla on laitoskeittiö, jossa keittiötyöntekijä ja hoitajat valmistelevat ruuat/ annokset. Koivukodissa on oma keittiö, jossa on oma jääkaappi ja lämmityslevy. Astiahuolto tapahtuu laitoskeittiössä. Asukkaat ruokailevat ryhmäkotien omissa päivä/ruokailusaleissa. Henkilökunnalla on erillinen taukotila. Toimistotilat: Ryhmäkodeilla on erilliset toimistotilat. Yksikön päälliköllä ja palveluvastaavalla on yhteinen toimisto. Tilat ovat avaria ja käytävät helpokulkuisia. Tiloissa on esteetön kulku.

Teknologiset ratkaisut

- Ulko-ovissa sähkölukitus. Kulunseurantalätkät nimettyjä. Lääkehuoneessa erillinen lukitus, jonne 2 "lätkeä" lääkevastaavien hallussa.
- Yksikönpäällikkö huolehtii laitteiden toimintakuntoon saattamisesta tilaamalla huollon tai korjauksen.
- Hoitajakutsujärjestelmä: Hoitajakutsu.fi
- Kiinteistöhuolto testaa säännöllisesti hälytyslaitteiden toimivuuden ja toimintakuntoon saattamisen.
- Sprinklerijärjestelmä ja automaattisesti sulkeutuvat palo-ovet

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Asiakkaan omahoitaja yhdessä yksikön fysioterapeutin avulla kartoittaa ja

huolehtii asiakkaan apuvälinetarpeen ja mahdolliset huollot ja korjaukset. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

Yksikössä huolehditaan laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan Gurufield-järjestelmässä poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta tehdään ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010). https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimeallettehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta.

Koivu- ja Tähtikodin apuvälineet hoitaa ja huoltaa Berner Medical. Tarvittaessa tilataan käyttöönottokoulutus toimittajalta. Humanan fysioterapeutti ohjaa apuvälineiden käytössä. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikön käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan yhteystiedot

Sairaanhoidolliset välineet: vastaava sh 040 484 6329

Terveydenhuollon laitteet: laitehuoltovastaava Tähtikoti p. 044 4175697

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Henkilötietojen käsittelylle on aina oltava oikeusperuste. LifeCare-potilastietojärjestelmän rekisterinpitäjä on Hyvinvointialue Pohde. Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Asiakas tai asiakkaan edunvalvoja voi pyytää asiakastietoja Hyvinvointialue Pohteelta erillisellä asiakastietojen luovutus -lomakkeella. Hyvinvointialue Pohteen kautta huolehditaan myös lokitietojen seuranta.

LifeCare-järjestelmän arkistointi on Hyvinvointialue Pohteen vastuulla.

Asiakastyön kirjaaminen

Koivu- ja Tähtikodissa asiakastietoa kirjataan LifeCare-potilastietojärjestelmään kirjaamisohjeen mukaan. Kirjaamisohje löytyy Koivukodin- ja Tähtikodin toimistoista.

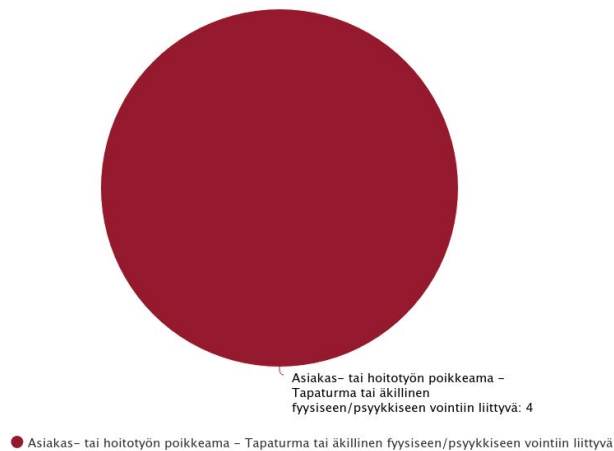
Asiakkaan asiakirjoihin kirjataan vain hoidon kannalta tarpeellisia asioita. Asiakastietojärjestelmään pääsee vain omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla, jotka esimies tai palveluvastaava pyytää Pohteen LifeCare-pääkäyttäjältä. Kirjaukset tehdään joka vuorossa ja aina tarpeen mukaan.

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Pohteen suunnitelmallisen valvontakäynnin yhteydessä syksyllä 2023 pyydettiin selkeyttämään ja tarkentamaan asiakaskirjauksia potilastietojärjestelmään. Yksikköön on laadittu tuolloin ohje kirjaamisesta, joka toimii kirjaamisen tukena. Kirjaamista seurataan säännöllisesti; jokaisesta asukkaasta on vuorokohtaisesti kirjattu riittävät tiedot. Kirjaamista kehitetään edelleen asiakaslähtoisemmäksi. Jokainen potilastietojärjestelmään kirjaava työntekijä on käynyt vuoden alun aikana Skhole-järjestelmässä kirjaamisen perusteet- kurssin, jossa kerrataan kirjaamisen perusasioita. Suunnitelmana on syventää kirjaamisen osaamista syventävällä kirjaamiskurssilla tämän vuoden aikana.

THL Kerro palvelustasi -palautekysely toteutettiin kaikille asukkaille, jotka halusivat/ kykenivät vastaamaan kyselyyn. Kysely toteutettiin maaliskuussa, joten raporttia vastauksista ei vielä ole saatavilla.

Gurufield-järjestelmällä seurataan poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden lukumäärää. Poikkeamia on tehty yksikön kokoon nähden vähän, joten jatkoon kehittämiskohteeksi nostetaan Gurufield -järjestelmän käyttäminen hoitotyössä. Tammikuusta maaliskuun 2024 loppuun mennessä Koivu- ja Tähtikodissa on tehty neljä poikkeamailmoitusta, jotka kaikki liittyvät asukkaan kaatumiseen. Tapausten pohjalta on tehty asukaskohtaisia suunnitelmia, mm. hälytintattoja on asennettu sänkyjen viereen, jotta hoitajalle tulee hälytys puhelimeen asukkaan lähtiessä liikkeelle. Muistisairas asukas ei aina muista omaa rajoittunutta toimintakykyään.



Highcharts.com

Oma- ja laivontasuunnitelman päiväys 8.4.2024

Ritva Karhula

Ritva Karhula,
Yksikön päällikkö, Koivu- ja Tähtikoti