

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	6
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	6
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	6
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	7
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	8
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	9
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	9
4.3.2 Ravitsemus.....	11
4.3.3 Hygieniäkäytännöt	11
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito	11
4.3.5 Lääkehoito.....	12
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	13
4.4.1 Henkilöstö.....	13
4.4.2 Toimitilat	15
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	15
4.4.4 Terveysturvallisuuden laitteet ja tarvikkeet.....	16
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	16
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	17
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	17
11 LÄHTEET.....	21
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	21

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Uudenmaan Vanhustenhuollon Kannatusyhdistys Ry	Kunnan nimi: Espoo Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi: Uusimaa
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0962590-4	
Toimintayksikön nimi Palvelukoti Mäntyranta	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Espoo (Espoon kaupunki/ pitkäaikaishoito/asumispalvelut www.espoo.fi)	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Luvanvaraiset palvelut/Asumispalvelut/Tehostettu palveluasuminen-vanhukset, 32 asukaspaikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Jääskentie 22	
Postinumero 02140	Postitoimipaikka Espoo
Toimintayksikön vastaava esimies Mervi Sahipakka	Puhelin 040 7104137
Sähköposti mervi.sahipakka@uvky.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) muutoslupa ESAVI/4248/04.01.04/2016 päätös 17.5.2016	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen - vanhukset	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Siivous – Sivex Oy Fysioterapia palvelut – Suomen fysiogeriatría Oy It-tuki - Integral Oy Pesulapalvelut - Laivapesu Oy Finnwash	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Palvelukoti Mäntyrinta on Uudenmaan Vanhustenhuollon Kannatusyhdistys ry:n omistama ja ylläpitämä palvelukoti. Perustehtävänämmä ja keskeisimpänä palvelunamme on tarjota ympärivuorokautista tehostettua asumispalvelua ikääntyneille asukkaillemme. Kodissamme on ympärivuorokauden paikalla sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöä.

Toiminta-ajatuksenamme on olla laadukas, turvallinen ja lämminhenkinen koti muistihäiriöisille asukkaillemme

Arvot

- Mäntyrintassa on turvallinen ja suvaitseva ilmapiiri. Asukkaat kohtaamme arvokkaina yksilöinä tapoineen ja totumuksineen.
- Moniammatillinen ja ammattitaitoinen henkilökunta kehittää osaamistaan.
- Annamme turvallisen, laadukkaan ja kokonaisvaltaisen hoidon.
- Puhallamme yhteen hiileen arvostaen toistemme työtä.
- Olemme rehellisiä, positiivisia, ystävällisiä ja avoimia.
- Asukkaiden omaiset ja ystävät ovat aina tervetulleita.
- Arvostamme vapaaehtoistyöntekijöiden ja yhteistyötahojemme työpanosta
- Hankinnoissa ja arjenvalinnoissa huomioimme kestävän kehityksen ja taloudellisuuden.

Toimintaperiaatteet

Arjen toiminnassa ja kehittämisessä olemme visiomme mukaisesti ajassa elävä, yksilöllisyyden huomioiva onnellisten hetkien palvelukoti.

Toiminnassa asukas on keskiössä ja asukaslähtöisyys ohjaa toimintaprosessejamme. Asukaslähtöisyys on asukkaan tarpeiden huomioimista sekä yhteistyötä hänen omaistensa ja läheistensä kanssa. Asukkaiden läheiset ovat tärkeä osa hoitoyhteisöämme, kumppaneita hoidon ja asumisen suunnittelussa ja toteuttamisessa.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskien hallinnassa käytetään menettelytapoina suunnitelmallista työtappaa asiakasprosesseissa, johon kuuluu toiminnan ohjeistaminen, hyvä perehdyttäminen ja asiakastyön kirjaaminen ja toiminnan jatkuva arviointi.

Toimintaympäristöön liittyvät riskit hallitaan pitämällä toimitilojen siisteydestä, kunnosta ja turvallisuudesta asianmukainen huoli, johon kuuluu ammattimainen tilojen, välineiden ja laitteiden huolto ja kunnossapito erillisten suunnitelmien mukaan.

Riskinhallinnan työnjako

Yksikön johto (toiminnanjohtaja ja palveluvastaava) huolehtivat omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa asianmukaisista työmenetelmistä, työn tavoitteista ja turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Johto luo edellytykset myönteisen asenneympäristön

luomiseen työtä ja turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Kaikki työntekijäryhmät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja toteuttamiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Laatukäsikirja, joka käsittää ohjeistuksen keskeisimmistä toiminnoista, suunnitelmat toiminnan toteutuksesta sekä keskeisimmät lakisääteiset velvoitteet.
- Laiterekisteri käytössä olevista terveydenhuollon laitteista käyttöohjeineen
- keittiön omavalvontasuunnitelma.
- lääkehoitosuunnitelma

Riskien tunnistaminen

Uudenmaan Vanhustenhuollon Kannatusyhdistyksen toiminnassa ja yksiköissä on avoin keskustelevalta ilmapiiri, jossa tapahtuneista laatupoikkeamista tai lähellä piti-tilanteista opitaan ja prosesseja parannetaan työn jatkuvan kehittämisen periaatteella.

Riskit tiedostetaan ja toimitaan aktiivisesti niiden minimoimiseksi. Epäkohtia ei salata vaan niistä puhutaan avoimesti työyhteisössä ja raportoidaan esimiehelle, joka käsittelee ilmi tulleet epäkohdat ja ryhtyy työyhteisön kanssa tarvittaviin toimiin epäkohdan poistamiseksi. Palvelukodin toiminnan eriosa-alueisiin sisältyvät riskit kartoitetaan ja tunnistetaan sekä riskienhallintasuunnittelulla pyritään poistamaan ja ennaltaehkäisemään. Riskien hallinta on toimintayksikön johdon vastuulla, mutta myös osa jokaisen työntekijän työtä. Riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Jokaisen velvollisuus on tuoda epäkohdat, laatupoikkeamat tai riskit suullisesti tai kirjallisesti esiin esim. henkilökunnan kokouksessa, suoraan palveluvastaavalle tai toiminnanjohtajalle ja tarvittaessa työsuojeluhenkilölle.

Riskien käsitteleminen

Läheltä piti-tilanteet ja asukkaalle tapahtuneet haittatapahtumat kirjataan domacare - asiakastietojärjestelmään. Toimenpiteitä vaativan haittatapahtuman havainnut ja kirjannut työntekijä raportoi tapahtuneen yksikön palveluvastaavalle tai toiminnanjohtajalle, joka edelleen tarvittaessa raportoi yhdistyksen hallitukselle. Haittatapahtumiksi tunnistetaan esim. tapaturmat, uhkatilanteet, väkivalta, lääkepoikkeamat ja muut asiakkaan hyvinvointia ja turvallisuutta vaarantavat tai uhkaavat tapahtumat ja tilanteet.

Väkivaltatilanteissa ja muissa vastaavissa tilanne puretaan heti työryhmässä mikäli se on mahdollista. Vakavat haittatapahtumat ilmoitetaan myös palvelujen ostajille. Suurempia henkilöstömuutoksia tai hankintoja edellyttävät tapahtumat käsitellään YT-kokouksessa.

Haittatapahtumista tiedotetaan asiakkaan omaiselle. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

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

Kaikki asiakkaalle tapahtuvat haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet kirjataan asukashallintajärjestelmään. Näitä ovat esimerkiksi lääkepoikkeamat, kaatumiset ja aggressiivisuuden kohtaaminen. Käytössä olevassa asukashallintajärjestelmä DomaCaressa on osiot näiden alueiden kirjaimiseen. Myös muut kuin asiakkaalle tapahtuvat haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet tai laatu-poikkeamat kirjataan tai raportoidaan suullisesti esimiehelle ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin työyksikössä ja seurataan toimenpiteiden toteutumista.

Korjaavat toimenpiteet

Henkilöstökokouksessa analysoimme tapahtumia ja sen perusteella kehitämme toimintaamme. Kiireellisesti hoidettavista haittatapahtumista on ohjeet. Lääkepoikkeamien osalta ohjeet on lääkehoitosuunnitelmassa ja muuten laatuksikirjassa. Ohjeita täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan. Palveluvastaava ja toiminnanjohtaja vastaavat henkilöstön koulutustarpeen arvioinnista ja tarvittaessa lisäkoulutuksesta. Korjaavista toimenpiteistä ja seurannasta kerromme myös omaisille.

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Tilanteet analysoidaan, etsitään keinoja epäkohtien estämiseksi ja etsitään korjaavia menetelmiä tapahtuman toistumisen ehkäisemiseksi. Vältämme syyllistämistä tai syyllisten etsimistä ja sen sijaan mietimme, miten vastaavat tilanteet voidaan estää.

Muutoksista tiedottaminen

Toiminnassa tai toimintatavoissa tehdyt muutokset kirjataan Y-asetalle ja kirjalliset ohjeet lisätään info- ja laatuksion ohjeisiin. Kaikki oleelliset toimintatapamuutokset käsitellään tiimikokouksissa, joista pidetään muistiota. Muistiot ovat sähköisesti saatavilla ja jokainen työyhteisön jäsen on velvoitettu ne lukemaan. Asiakasta koskevat toimintakäytänteet kirjataan asiakastietojärjestelmään huomioiksi tai osaksi hoito- ja palvelusuunnitelmaa, josta ne ovat jokaisen hoitoon osallistuvat työntekijän tiedossa ja huomioitavissa osan laadukkaan hoidon toteutusta.

Vakavat laatupoikkeamat raportoidaan aina palveluiden ostajana toimivalle kunta-asiakkaalle osana valvontayhteistyötä.

Jos laatupoikkeama johtuu yhteistyötahon toimista, raportoidaan laatupoikkeama sille taholle, jolle sen hoitaminen kuuluu.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavonntasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaavonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?

Mervi Sahipakka, Päivi Salli, Ria Timonen

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Mervi Sahipakka p 040 7104137

Jääskentie 22, 02140 Espoo

mervi.sahipakka@uvky.fi

Omaavonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

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

Miten yksikössä huolehditaan omaavonntasuunnitelman päivittämisestä?

Omaavonntasuunnitelmaa päivitetään aina toimintakäytänteiden tai toimintaympäristön vaateiden muuttuessa. Yksikön vastuuhenkilö käy omaavonntaprosessia ja suunnitelmaa säännöllisesti, vähintään vuosittain, läpi. Omaavonntasuunnitelma tehdään ja arvioidaan moniammatillisesti.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus
Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä? Ilmoitustaululla sisääntuloaulassa, palveluntuottajan kotisivulla

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi
Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?
<p>Asukkaat tulevat toisesta laitoksesta tai kotihoidosta, jolloin heidän perus palvelutarpeensa on jo arvioitu. Saamiemme tulotietojen, omaisten ja asukkaan haastattelun, oman arvion, fysioterapeutin toimintakykyarvioinnin, lääkärin tulotarkastuksen ja ”elämänkaari” lomakkeen tietojen perusteella teemme alustavan palvelutarpeen arvioinnin. DomaCare järjestelmään laadimme hoito- ja kuntoutussuunnitelman tavoite-mittarit.</p> <p>Asukkaan palvelutarve arvioidaan osana hoito- ja palvelusuunnitelman tekoa ja sen arviointia. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan tai hänen suostumuksellaan läheisen tai omaisen kanssa. Hoitosuunnitelman pohjana on RAI-mittari sekä asiakkaalta saadut terveystiedot ja elämänkaaritiedot. Palveluiden suunnittelussa käytetään palveluiden järjestäjältä tai muista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista saatuja potilas ja asiakastietoja, niiltä osin, kun ne on luovutettu yksikön käyttöön asiakkaan luvalla. Käytössämme on muistia ja kognitiota, toimintakykyä, mielialaa ja ravitsemustilaa seuraavat mittarit ja testit (MMSE, RAI, CORNELL, GDS, MNA). Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat asukkaan toimintakyvyn kuntouttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä asukkaan voimavarojen tukeminen sekä hyödyntäminen. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.</p>
Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?
<p>Hoito-kuntoutus- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asukkaan ja hänen luvallaan tarvittaessa omaisen tai läheisen kanssa. Hoitoneuvottelu järjestetään kuukauden kuluessa muutosta asukkaalle, neuvotteluun osallistuvat tarvittaessa myös asiakkaan omainen tai hänen läheisensä</p>
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma
Miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä soveltavia asioita.
Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?
<p>Edellä mainittujen tiedonkeruu tulosten ja mittareiden perusteella omahoitaja laatii hoito- ja palvelusuunnitelman DomaCaren hoitosuunnitelma osioon. Suunnitelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti asukkaan voinnin muuttuessa tai puolivuositain.</p>
Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?
<p>Hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat kaikkien luettavissa DomaCare-järjestelmässä ja jokaisen velvollisuus on tutustua asukkaiden hoitosuunnitelmiin ja niiden arviointiin. DomaCare-järjestelmässä tavoitteet nousevat etusivulle. Päivittäistä kirjaamista toteutetaan suhteessa asetettuihin tavoitteisiin. Moniammatillisessa tiimissä käydään läpi asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmia.</p>

4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on asukkaalle 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. Yksikön palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Yhdistyksen asiakkaat kohdataan yksilöinä ja heitä tuetaan päätöksenteossa ja yksikön arki järjestetään niin, että asukkaalla on mahdollista viettää omannäköistä arkea ja kokea onnellisia hetkiä. Päätöksentekoa ja yksilöllisyyttä tuetaan mahdollistamalla oma päivärytmi, esimerkiksi joustavilla ruokailuajoilla ja välttämällä turhia rutiineita hoitamisessa ja avustamisessa. Asukas on toiminnan keskiössä. Asukkaalla luodaan mahdollisuuksia arjen onnistumiseen ohjaamalla ja tukemalla sekä kuntouttavalla työotteella, jossa henkilökunnan rooli on toimia asukaan vierellä kulkijana ja hyvän elämän mahdollistajana samalla huolehtien asukkaalla päivittäisistä perustarpeista ja turvallisuudesta.

Yksityisyys huomioidaan asiakasta kunnioittavilla toimintatavoilla. Keskeinen periaate itsemääräämisoikeuden toteuttamisessa on ymmärrys siitä, että palvelukoti on asiakkaan koti, jossa voi elää omannäköistä elämää.

Palvelukodissa ei rajata esimerkiksi läheisten vierailuaikoja tarpeettomasti.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Itsemääräämisoikeuden rajoitteita käytetään vain, mikäli se on asiakkaan turvallisuuden ja toimintakyvyn kannalta välttämätöntä ja perusteltua. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Päätökset rajoitteista tehdään moniammatillisessa tiimissä yhteistyössä yksikön lääkärin kanssa. Rajoitustoimenpiteet kirjataan ja niiden toteuttamista arvioidaan jatkuvasti ja ne puretaan, mikäli olosuhteet ja toimintakyky muuttuvat. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti asukkaalla ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoittaminen liittyy yksikössä liikkumisen riskien (kaatumisriski, eksymisriski) hallintaan tai aggressiivisen käytöksen tai väkivallan uhan hallintaan. Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erilliset ohjeet yksikön laatu/info ohjeissa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Jokainen Mäntyranan työntekijä on tietoinen vastuustaan ja velvollisuudestaan kohdella asiakasta kunnioittaen ja arvokkaasti. Havaitusta kaltoinkohtelusta tai epäasiallisesta kohtelusta jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan välittömästi esimiehelle.

Henkilökunnalla on velvollisuus sosiaalihuoltolain (1301/2014 48–49 §) mukaan tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen.

Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemansa epäkohta yksikön palveluvastaavalle/ toiminnanjohtajalle. Epäkohtailmoituksesta riippuen ne käsitellään työpaikkakokouksessa, YT-kokouksessa tai hallituksen kokouksessa. Tiedottaminen ja korjaus toimenpiteistä riippuvat myös asian laadusta. Periaatteen kuitenkin on avoimuus ja ilmoituksen tekijä saa aina tiedon käsittelystä ja korjaustoimenpiteistä

Ilmoituksen vastaanottaja käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle eli ilmoitetaan epäkohdasta Espoon kaupungin asumispalvelutiimiin.

Tilanteet käsitellään tapauskohtaisesti ja epäasiallista kohtelua ei yksikössä suvaita ja epäasialliseen tai kaltoinkohteluun puututaan sen vaatimalla vakavuudella työnantajan toimesta työnhollisin keinoin niin, että tapahtuman toistuminen estetään. Työntekijän aiheuttama epäasiallinen kohtelu johtaa huomautukseen/varoitukseen ja tilanteen niin vaatiessa työsuhteen purkamiseen. Asiakkaalle tapahtunut havaittu haittatapahtuma kirjataan asiakastietojärjestelmään ja käsitellään suullisesti sen tilanteen vaatimalla tavalla asiakkaan ja tai hänen läheisensä kanssa.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asukkaan tai omaisen kokiessa epäasiallista käytöstä niin asiasta keskustellaan välittömästi ja selvitetään asioiden kulku. Asukkaalle/omaiselle selvitetään, miten asiaan on puututtu. Haittatapahtumat tai vaaratilanteet kirjataan asukastietojärjestelmään ja käydään suullisesti läpi asukkaan/omaisten kanssa.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten 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.

Palautteen kerääminen

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

Espoon kaupunki kerää asukaskyselyn muodossa palautetta kaksi kertaa vuodessa. Kaupungin asiakastytyväisyysmittauksen tulokset käsitellään tiimikokouksissa ja toimintaa kehitetään sen perusteella. Palautetta asiakkailta ja omaisilta kerätään myös osana hoidon suunnittelua ja toteutusta. Asukkaan hoitokokoukset pidetään vuosittain tai tarvittaessa useimmin. Omaistenillat ovat kaksi kertaa vuodessa. Asukkaiden palautetta ja toiveita kuullaan arjessa sekä asukkaiden yhteisökokouksissa. Yhteisökokouksista laaditaan muistio. Omaisia kannustetaan antamaan jatkuvaa palautetta.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asukas- tai omaispalautteet käsittelemme välittömästi henkilökunnankokouksissa ja korjaamme niiden perusteella toimintaamme. Rai- arvioiden perusteella arvoimme asukkaiden hoidonlaatua ja teemme tarvittaessa korjauksia. Asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset käsittelemme yhdessä ja niiden perusteella kehitämme työtämme paremmin asukkaiden tarpeita vastaavaksi.

<p>4.2.4 Asiakkaan oikeusturva</p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja Toiminnanjohtaja Tuula Raatikka tuula.raatikka@uvky.fi p 040-7122314</p>
<p>b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista Eva Peltola Espoon sosiaali- ja terveystoimi PL 213 02070 Espoon kaupunki p 0981621/ 050-5897899</p>
<p>c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista vaihe 0295053000 postiosoite Kilpailu- ja kilpailuvirasto PL5 00531 Helsinki Käyntiosoite Siltasaarenkatu 12 A 00530 Helsinki sp etunimi.sukunimi@kkv.fi Palveluseteli-asukkaan palvelukonseptin sisältöön liittyvät asiat.</p>
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Muistutukset käsitellään Uudenmaan vanhustenhuollon kannatusyhdistys ry:n johtoryhmässä ja tarvittaessa hallituksessa mahdollisimman nopeasti, jonka jälkeen vastataan asianosaisille. Tarvittaessa tehdään korjaavia toimenpiteitä.</p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</p> <p>Muistutukset käsitellään viimeistään kuukauden sisällä. Hallitus kokoontuu kerran kuukaudessa, jos muistutus vaatii nopeita toimenpiteitä, niin voidaan järjestää aiemmin ylimääräinen hallituksen kokous.</p>

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<p>4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</p>
<p>a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen</p> <p>Virikkeellisyys ja kuntouttava toiminta on osa asukkaiden arkea ja jokaisen työntekijän työtä, joka päivä. Kuntouttavaa toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä koko henkilöstön voimin. Palvelukodin ohjattu kuntouttava toiminta suunnitellaan ja toteutetaan päiväkohtaisesti viikko-ohjelman avulla, joka perustuu palvelukodin puolivuositain laadittavaan kuntouttavan toiminnan suunnitelmaan. Se rakennetaan vuosi- ja kuukausipohjalta, ja siinä otetaan huomioon vuodenkierto juhlapyhineen ja merkkipäivineen. Viikko-ohjelma on nähtävillä ilmoitustauluilla talon eri pisteissä. Lisäksi viikko-ohjelma lähetetään sähköisesti asukkaiden omaisille. Suunnitel-</p>

man laatii vapaaehtois- ja kuntouttavasta toiminnasta vastaava ohjaaja yhdessä palveluvastavan ja muun henkilökunnan kanssa. Suunnitelmaa toteuttaa koko henkilökunta mahdollisten vapaaehtoisten avustamana.

Onnellisten hetkien ja kuntouttavan arjen toteuttamisen keinoina käytämme laadukkaan hoitotyön lisäksi yhteisöllistä yhdessäoloa, päivä- ja viikko-ohjelmiamme tapahtumia sekä asukkaan yksilöllistä huomioimista. Ohjaajat käyvät kertomassa asukkaille alkavista ryhmistä ja aktiviteeteista sekä avustavat asukkaat mukaan ryhmiin. Mäntyrannassa vapaaehtoiset työntekijät käyvät säännöllisesti rikastuttamassa asukkaiden arkea toimimalla apuna ulkoilutuksissa, vetämällä ja avustamalla ryhmissä, esimerkiksi bingo ja käsityöpiiri. Vapaaehtoiset käyvät lukemassa ja keskustelemassa asukkaiden kanssa sekä osallistuvat erilaisten juhlien järjestämiseen.

Palvelukodin kuntouttava arki rakentuu hyvälle hoitotyön osaamiselle, joka asukkaan elämässä näkyy mm. sosiaalisen pääoman, päivittäisen liikkumisen, hyvän ravitsemuksen sekä yksilöllisten tottumusten huomioimisena sekä esteettisyyden ja aisti-ilojen huomioimisena.

Palvelukodin asukkaiden yksilöllisen hoito- ja kuntoutussuunnitelman eri osa-alueilla otetaan huomioon kuntouttava toiminta ja virikkeellisyys. Jokaisen asukkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa huomioidaan aktiviteetit, kuntouttava toiminta ja virikkeellisyys osana hoitosuunnitelman tavoitteita ja keinoja, niin että kuntouttava toiminta tukee fyysistä, psyykkistä, sosiaalisista ja hengellistä hyvinvointia.

Osana hyvinvoinnin edistämistä huomioidaan myös hoitosuunnitelmissa ja yksikön toiminnassa muistisairaana asukkaan turvallisuuden varmistaminen sekä kaatumisvaarassa olevan asukkaan tunnistaminen.

Asukkaan muuttaessa Mäntyrantaan Suomen fysiogeriatrian fysioterapeutit tekevät asukkaille toimintakyky arviot, joiden pohjalta yhdessä asukkaan ja omahoitajan kanssa luodaan tavoitteet toimintakyvyn ylläpitämiseksi tai kehittämiseksi sekä liikkumisen toteuttamiseksi.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Palvelukodin henkilökunta seuraa asukkaiden hyvinvointia ja toimintakykyä päivittäin. Asukaan toimintakyvystä ja voinnista kirjataan joka vuorossa asukastietojärjestelmään. Palvelukodin asukkaille tehdään RAI-arvioinnit puoli- vuosittain tai voinnin muuttuessa. Omahoitajat seuraavat asukkaan toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden toteuttamista säännöllisesti ja huomion muutokset hoito- ja palvelusuunnitelmien arvioinnin yhteydessä.

4.3.2 Ravitsemus

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Mäntyranassa ruokahetket on luotu kiireettömiksi ja yhteisöllisyyttä tukeviksi. Asukkaita kannustetaan tulemaan ruokasaleihin ruokailemaan, apua tarvitsevat asukkaat avustetaan ruokasaliin ja heitä avustetaan. Henkilökunta ruokailee yhdessä asukkaiden kanssa. Ruoan esteettisyyteen kiinnitetään huomiota. Asukkaan ruoan rakennetta muutetaan asukkaan tarpeen mukaan, esimerkiksi rakennemuunneltu ruoka tai soseruoka. Erikoisruokavaliot huomioidaan.

Ruoka Mäntyrantaan tulee yhdistyksen valmistuskeittiöstä. Mäntyranassa työskentelee kokki, joka huolehtii ruoan tarjolle sekä tekee tarvittavat lisukkeet. Aamupalan, lounaan, päiväkahvin, päivällisen ja iltapalan lisäksi asukkaalla on mahdollista saada välipaloja esimerkiksi leipää, vaukkaita, mehukeittoa tai hedelmää talon keittiöstä.

Ohjaajat ja sairaanhoitajat seuraavat asukkaiden ravitsemustilaa ja nesteytystä silmämääräisesti päivittäin, painon punnituksilla kerran kuukaudessa ja tarvittaessa useammin. Tarvittaessa käytämme nestelistoja. Tarvittaessa teemme MNA-testin.

4.3.3 Hygieniakäytännöt

Infektiotautien ehkäisyn tehokkain tapa on hyvä käsihygienia. Henkilökuntaa on ohjeistettu hyvän käsihygienian noudattamisessa sekä suullisesti että kirjallisilla ohjeilla. Asukkaita ohjataan ja avustetaan hyvän käsihygienian noudattamiseen. Myös vierailijoita ohjataan opastein käsihygieniaan.

Mäntyranassa on varauduttu toimimaan epidemiatilanteissa ja yksikössä on ohjeet toimisesta ongelmabakteerien kantajien hoidossa ja erityistä vaativissa tilanteissa. Osa hygienian edistämistä on henkilöstön kannustaminen influenssa rokotteisiin ja asukkaiden influenssa rokottaminen.

Mäntyrantaan on nimetty hygieniavastuuhenkilö.

Käytävissä on Espoon kaupungin hygieniahoidajan palvelut.

Infektioiden esiintyvyyttä ja antibioottien käyttöä seurataan ja poikkeamiin reagoidaan välittömästi.

Palvelukodissa on kirjallinen elintarvikkeiden omavalvontasuunnitelma. Ruoan valmistuksessa mukana olevalla ja helposti pilaantuvia elintarvikkeita käsittelevällä henkilöstöllä on hyväksytty hygieniapassi.

Mäntyranassa on siivoussuunnitelma, jonka mukaan yksikön siivousta toteutetaan. Ympäristön siisteydestä huolehtiminen on osa jokaisen työntekijän työtä.

4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito

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

Y-verkkoasemalle ja INFO-kansiossa on ohjeistukset kiireelliselle sairaanhoidolle ja äkilliselle kuolemantapaaukselle. Kiireettömään sairaalahoitoon kodissamme käyvä Espoon vanhuspalvelu-

tiimin lääkäri lähettää tarvittaessa. Asukkaiden lääkäripalveluista vastaa Espoon kaupungin järjestämä lääkäritiimi, josta kodissamme käy säännöllisesti omalääkäri. Tarvittaessa lääkäriä konsultoidaan puhelimitse. Kun omalääkäri ei ole tavoitettavissa voimme käyttää Attendon konsultaatiolinjaa tai päivystysapua.

Palvelukodin ohjaajat ja sairaanhoitajat ohjaavat ja avustavat asukkaista suunterveyden hoidossa päivittäin. Asukkaiden hammashoidosta huolehtii Espoon suunterveydenhuolto tai asukkaan halutessa yksityinen hammashoito. Espoon kaupungin suuhygienistit käyvät Mäntyranassa tarkistamassa asukkaiden suun kunnon vuosittain ja ohjaavat myös tarvittaessa hampaslääkärille. Suuhygienistit myös pitävät koulutusta palvelukodin henkilökunnalle suunterveyden edistämisestä ja hoitamisesta yksikössämme.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Hoitotyö on kuntouttavaa. Omahoitajat huolehtivat, että asukkaiden toiveet harrastetoiminnasta ja esim. ulkoilusta tulevat kirjatuiksi palvelusuunnitelmaan. Kuntouttavaa toimintaa ja vapaaehtoistoimintaa koordinoi nimetty työntekijä. Hän järjestää sekä tiedottaa talossa ja sen ulkopuolella järjestetyistä tapahtumista asukkaille, omaisille ja henkilökunnalle. Mäntyranan viikko-ohjelma on nähtävissä usealla ilmoitustaululla. Tapahtumiin kutsutaan yksilöllisesti ja tarvittaessa saatetaan perille. Kaikki halukkaat omaiset sekä vapaaehtoiset saavat viikko-ohjelman sähköpostiin. Yhteisistä sekä yksilöllisistä fysioterapia palveluista vastaa yksityinen palveluntuottaja. Asukkaan terveydentilaa seurataan jatkuvasti ja siitä kirjataan DomaCare järjestelmään. Muutokset asukkaan voinnissa raportoidaan omalääkärille, joka arvioi hoidon tarpeen ja vastaa asukaan lääketieteellisestä hoidosta.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Joka työvuorossa on määritelty vastaava hoitaja, joka yhdessä hoitoryhmän kanssa vastaa asukkaan terveyden- ja sairaanhoidosta. Kodissa on asukkaiden hoidon edellyttämä määrä terveydenhuollon laillistettuja ammattihenkilöitä/ sairaanhoitajia, jotka osaltaan vastaavat terveyden ja sairaanhoidon toteuttamisesta.

4.3.5 Lääkehoito

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Turvallinen lääkehoito Uudenmaan Vanhustenhuollon Kannatusyhdistyksen palveluissa perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään yksikön lääkehoitosuunnitelmaan, joka on laadittu STM:n Turvallinen lääkehoito – oppaan ohjeiden mukaan. Lääkehoidon suunnitelmassa on linjattu lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, joita toteutetaan yksikön lääkehoidossa. Mäntyrantaan on nimetty lääkehoidon vastuuhenkilöt.

Lääkehoitosuunnitelmaan tehdään välittömästi toiminnan kannalta välttämättömät muutokset, muuten suunnitelma arvioidaan ja päivitetään vuosittain.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

sairanhoitajat Mari Rönkkönen ja Irina Lindqvist

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan?

Omahoitaja vastaa asiakkaan hoidon suunnitellusta ja tarvittaessa asiakasta avustetaan hake-
maan tarvitsemiaan muita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. Asiakkaasta tehdään aina lä-
hete, kun asiakas siirtyy muiden sosiaali- tai terveydenhuoltopalveluiden piiriin. Lähetettäessä on
tarvittavat tiedot varmistamaan tiedonkulun jatkuvuus, asiakkaalta pyydetään lupa tietojen anta-
miseen kolmansille osapuolille. Hammaslääkəriin tai muille terveydenhuollonkynneille saatta-
jaksi pyritään ensisijaisesti saamaan omainen tai henkilökuntaa.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuus-
vaatimuksia?

Ennen hankintasopimuksen tekoa varmistetaan, että palveluntuottaja täyttää alihankinta tuotet-
tavan palvelun tuottamista varten vaadittavat kriteerit, jotka on määritelty yhteistyösopimuk-
sessa.

Toimintaa arvioidaan yhteistyössä alihankkijan kanssa jatkuvasti ja laatupoikkeamiin reagoi-
daan.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asia-
kasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Kodissamme on turvallisuus/poistumisturvallisuus suunnitelma. Henkilökunnalle järjestetään
palo- ja turvallisuuskoulutusta vuosittain ja uudet työntekijät perehdytetään palo- ja turvallisuus-
suunnitelmaan sekä käydään läpi pelastusvälineet ja poistumistiet. Paloviranomainen ja tervey-
densuojelu viranomainen tekevät tarkastuskynntejä palvelukotiin, joista laaditaan pöytäkirja, toi-
mintaa kehitetään, jos tarkastuksissa ilmenee kehittämiskohteita.

Asukkaan tullessa kartoitetaan asukkaan asioiden hoitaja. Tarvittaessa tehdään maistraattiin
edunvalvonta ilmoitus.

Kaltoinkohtelulle meillä on joka suhteessa nollatoleranssi.

4.4.1 Henkilöstö

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

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Hoitohenkilöstön mitoitus perustuu sosiaali- ja terveysministeriön laatusuosituksen hyvän
ikäntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (Julkaisuja 2013:11) sekä aluehallinto-
viraston myöntämään toimilupaan, jossa hoitajaindeksiksi on määritelty 0.6. Sairaanhoidtajien
määrä on vähintään 0,1 asukasta kohti. Hoitotyössä on sairaanhoidtajia ja ohjaajia. Aamu- ja ilt-
vuorossa työskentelee aina vähintään yksi sairaanhoidtaja. Ohjaajan koulutus on lähihoitaja, so-
sionomi (amk) tai geronomi (amk). Lisäksi on avustavaa henkilökuntaa keittiötyössä, pyykkihuol-
lossa, siivouksessa ja kiinteistöhuollossa vähintään 0.10 asukasta kohti. Yövuorossa työskente-
lee yksi ohjaaja. Kaikkien hoitotyöhön osallistuvien henkilöllisyys, sekä ammatillinen pätevyys
tarkistetaan ennen työsuhteen aloittamista tutkintotodistuksesta sekä tarkistetaan rekisteröinti
terhikki- rekisteristä. Alan opiskelijoilta tarkistetaan opintorekisteriotteet.

Tarjoamme työkokeilupaikkoja vähintään 1/30 asukasta. Toimimme harjoittelupaikkana alan
opiskelijoille.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Sairaslomiin tai äkillisiin poissaoloihin otetaan sijaisia omasta sijaisrekisteristä niin, että henkilöstömitoituksen vähimmäismäärät täyttyvät.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Hyvä henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan hyvällä työvuorosuunnittelulla. Huolehdimme hyvästä henkilöpolitiikasta ja arvojemme mukaisesta asukkaidemme hoidosta luomme hyvän yrityskuvan, joka auttaa henkilöstön rekrytoinnissa. Huolehdimme, että meillä on riittävä määrä työhön kutsuttavia sijaisia.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Ammatillinen pätevyys, vanhusten hoivaan perehtyneisyys sekä soveltuvuus alalle. Työhaastattelussa tarkistetaan henkilöllisyys, tutkintodistukset sekä valviran rekisteröinti suosikista/terhikistä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Uusille työntekijöillä, opiskelijoilla ja pitkään poissaolleilla on yhdessä sovittu perehdytys ohjelma. Omavalvontaan perehdyttäminen on osa perehdytysohjelmaa.

b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).

Osana perehdytystä henkilökuntaa informoidaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen.

Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemansa epäkohta yksikön palveluvastaavalle/ toiminnanjohtajalle. Ohjeet ilmoituksen tekemisen velvollisuudesta ja tekemisestä löytyvät laatukäsikirjasta sekä Y-kansioista, kohdasta ohjeet. Kaavake ilmoituksen tekemiseen löytyy myös tämän omavalvontasuunnitelman liitteestä.

Epäkohtailmoituksesta riippuen ne käsitellään tiimikokouksessa, YT-kokouksessa tai hallituksen kokouksessa. Tiedottaminen ja korjaus toimenpiteistä riippuvat myös asian laadusta. Periaatteen kuitenkin on avoimuus ja ilmoituksen tekijä saa aina tiedon käsittelystä ja korjaustoimenpiteistä

Ilmoituksen vastaanottaja käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle eli ilmoitetaan epäkohdasta Espoon kaupungin asumispalvelutiimiin.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Kehityskeskusteluissa kartoitetaan jokaisen koulutustarpeita ja näihin vastataan koulutussuunnitelmassa. Koulutus voi olla koko henkilöstölle yhteistä jolloin se järjestetään palvelukodissa tai verkkokoulutusta tai yksittäiseen koulutustapahtumaan osallistumista

4.4.2 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Mäntyranta on alun perin paritaloon remontoitu kotoisa asumispalvelun yksikkö. Talossamme on kaksi varsinaista asuinkerrosta ja lisäksi muutaman portaan korkeuseroja eri huoneiden välillä. Asukkaiden käytössä on kaksi ruokasalia. Viihtyisä olohuone kutsuu yhteiseen ajanviettoon ja tarjoaa mahdollisuuden television katseluun tai musiikin kuunteluun.

Lokakuussa 2008 valmistui yhdessä tasossa oleva 12-paikkainen laajennusosa ja tässä yhteydessä rakennettiin myös hissi. Asukashuoneet ovat yhden- tai kahden hengen huoneita. Remontoidussa osassa on kahdessa huoneessa oma wc, muut wc:t remontoidussa osassa ovat yhteiskäytössä. Laajennusosassa olevissa huoneissa on omat wc:t, jotka kaikki ovat invamitotettuja- ja varustettuja. Kaikissa asukashuoneissa on peruskalustuksena sähkökäyttöinen sänky (antidecubituspatjalla), yöpöytä ja tuoli sekä yleisvalaistus. Palvelukodin puolesta saa liinavaatteet, pyyhkeet, tyynyn ja peiton, tarvittaessa verhot. Asukkaalla on mahdollisuus kalustaa huone mieleisekseen.

Mäntyrannassa on asukkaiden käytössä nykyaikaisin laittein varustettu kuntosali. Terapiasalissa on mahdollista pitää esimerkiksi asukkaiden taideryhmiä tai henkilökunnan koulutustilaisuuksia. Sauna lämmitetään asukkaiden mieltymisten mukaan ja saunan lämmössä on mahdollisuus peseytyä lavettia käyttäen.

Talossamme on viihtyisä sisäpiha, jossa järjestämme paljon virikkeellistä toimintaa. Sisäpihalla asukkaat voivat myös ulkoilla.

Jokaiselle asukkaalle yritetään etsiä juuri hänen tarpeitaan vastaava huone ottaen huomioon asukkaan toimintakyky sekä oma toive. Omaiset ja ystävät voivat vierailta palvelukodissa ilman vierailuaikoja. Omaiselle järjestetään mahdollisuus yöpymiseen hänen niin halutessaan. Kaikki kodissa olevat yhteiset tilat ovat vain asukkaiden ja heidän läheisteistensä käytössä. Asukkaiden henkilökohtaisia tiloja ei käytetä asukkaan ollessa poissa.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Pyykkihuollosta vastaa osa-aikainen työntekijä ja henkilökunta. Liinavaatteiden pesusta vastaa Laivapesu Oy Finnwash.

Siivouksesta vastaa osa-aikainen työntekijä ja ostopalveluna siivousalan yritys Sivex.

Siivous tapahtuu Espoon kaupungin palvelukonseptin edellyttämällä tavalla ja yksikön siivoussuunitelman mukaisesti.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

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

Kodissamme ei ole henkilökunnan kutsulaitteita, avun tarpeen välittyminen asukkaalta ja henkilökunnalle varmistetaan henkilökunnan läsnäololla.

Kulunvalvonnassa ovat lukitut ovet, sähkölukitus ja ovikamera.

4.4.4 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Omahoitaja vastaa, että asukkaalla on tarvittavat apuvälineet. Omahoitajalla on mahdollisuus konsultoida fysioterapeuttia tai sopivien apuvälineiden hankinnasta. Henkilökunta avustaa asukasta henkilökohtaisten apuvälineiden hankinnassa Espoon apuvälinelainaamosta. Apuvälineyksikön apuvälineiden korjauksesta ja huollosta vastaa apuvälineyksikkö. Kodissamme on kirjattu apuvälineet ja niiden huoltotarpeet ja huollosta vastaavat henkilöt.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet luettelon yhteydessä sekä Y-aseamalla on ohjeistus ja lomakkeet asianmukaisen vaaratilanneilmoituksen tekemisestä.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Mervi Sahipakka
mervi.sahipakka@uvky.fi
puh 040-7104137

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

- a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Laatukäsikirjassa tietosuojasuunnitelma. Uudenmaan vanhustenhuollon kannatusyhdistys ry:ssä on tietosuojavaltuutettu, joka vastaa tietosuojan toteutumisesta. Hoitosuhteen päättymisen jälkeen asukkaan tiedot arkistoidaan arkistointiohjeen mukaan paloturvalliseen arkistokaappiin. Nämä asiakirjat toimitetaan tilaajalle määräajoin järjestettyinä ja seulottuina tilaajan erikseen antaman ohjeen mukaan.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Perehdytysohjelmaan kuuluu tietoturvaan liittyvä ohjeistus. Perehdytys annetaan kaikille jotka ovat tekemisissä tietoturvaan liittyvien asioiden kanssa. Asukastiedot kirjataan domacareen, johon jokaisella on omat henkilökohtaiset tunnukset ja määrittelyt käyttöoikeudet. Henkilökuntaa on opastettu ohjelman käytössä. Jokaisella työntekijällä on salassapitovelvollisuus.

Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Asiat käsitellään palvelusopimuksessa

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tuula Raatikka
040 7122314
tuula.raatikka@uvky.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

13.2.2019

Allekirjoitus

Mervi Sahipakka

Sosiaalihuollon henkilöstön sosiaalihuoltolain 1301/2014 § 48 mukainen ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

▼ Ilmoituksen voi tehdä yksittäinen työntekijä tai työntekijät yhdessä. Ilmoitus annetaan esimiehelle tai toiminnasta vastaavalle työnantajan edustajalle. Toiminnasta vastaava täydentää ilmoituksen ja välittää siitä kopion ilmoituksen tehneelle ja tiedoksi työyhteisölle. Työnantaja tekee tarvittavat muutokset omavalvontasuunnitelmaan.

Sosiaalihuoltolain 1301/2014 § 49 nojalla ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

▼ *Ilmoituksen tekijä täyttää.*

Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Tilanne/tapahtuma, havaittu epäkohta tai sen uhka asiakkaan saamassa palvelussa tai kohtelussa:

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Lisää liite tarvittaessa.

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Päiväys

Ilmoittajan/ilmoittajien allekirjoitus, nimenselvennys ja titteli

▼ *Ilmoituksen vastaanottaja täyttää ja toimittaa toiminnasta vastaavalle työnantajan edustajalle.*

Ilmoituksen vastaanottaminen

Olen vastaanottanut ilmoituksen ja se on saatettu palvelusta vastaavalle toimenpiteitä varten.

Päiväys _____ Ilmoituksen vastaanottajan allekirjoitus, nimenselvennys ja titteli _____

▼ *Toiminnasta vastaava työnantajan edustaja täyttää ja välittää kopion ilmoituksen tekijälle sekä tiedoksi työyhteisölle.*

Työnantajan toimenpiteet ilmoituksen johdosta

1) Johdon tekemät sosiaalihuoltolain § 49 mukaiset korjaustoimenpiteet ja niiden arviointi:

2) Suunnitelma tilanteen/tapahtuman toistumisen estämiseksi/ehkäisemiseksi:

3) Henkilöstölle annetut ohjeet ja neuvonta:

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Päiväys _____ Työnantajan edustajan allekirjoitus, nimenselvennys ja titteli _____

Ilmoitukseen ja tilanteen korjaamiseen velvoittava lainsäädäntö

a) Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

1.1.1.1.1 47 §

1.1.1.1.2 *Omavalvonta*

Sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta voidaan säätää tarkemmin sosiaali- ja terveysministeriön asetuksella.

1.1.1.1.3 48 §

1.1.1.1.4 *Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus*

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

1.1.1.1.5 49 §

1.1.1.1.6 *Toimenpiteet ilmoituksen johdosta*

Edellä 48 §:n 2 momentissa tarkoitetun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

b) Sosiaalihuoltolaki: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pidp432675264>

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisuja (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun/toimisto/opaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun/toimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.