

**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA****1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**

Palvelujen tuottaja	
<input checked="" type="checkbox"/> Yksityinen palvelujen tuottaja	<input checked="" type="checkbox"/> Kunta
Palvelujen tuottajan nimi	Kunnan nimi
Palvelutalo Hopeatauri	Raahe
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	
Ikääntyneiden tehostettu asumispalvelu ja kotihoito	Sijaintikunta
Raahe	
Sijaintikunnan yhteystiedot	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi	Palvelujen tuottajan Y-tunnus
Raahen Vanhustenhuoltosäätiö sr, Palvelutalo Hopeatauri	0189385-9
Toimintayksikön nimi	
Palvelutalo Hopeatauri	
Toimintayksikön postiosoite	
Härkäsalmenkatu 3	
Postinumero	Postitoimipaikka
92100	Raahe
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi	
Eeva Honka	Puhelin
044 7114 200	
Postiosoite	
Härkäsalmenkatu 3	
Postinumero	Postitoimipaikka
92100	Raahe
Sähköposti	
eeva.honka@hopeatauri.fi	
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	Muutosluvan myöntämisen ajankohta
3.7.1997	11.3.2011
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä)	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Palvelutalo Hopeatauri tarjoaa ikäihmisille kodinomaista ympärivuorokautista asumispalvelua, kotihoitoa ja vuokra-asuntoja. Korostamme kodinomaisuutta, turvallisuutta, yhteisöllisyyttä ja yksilöllistä hoitoa ja huolenpitoa arjessamme.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvojamme ovat: ihmisarvon kunnioittaminen, asiakaslähtöisyys, yhteisöllisyys, kodinomaisuus ja vastuullisuus.

Keskeiset toimintaperiaatteet ovat: itsemääräämisoikeus, ikäihmisen kunnioittaminen, kuntouttava työote, yhteistyö ja toiminnan jatkuva arviointi.

Päivittämissuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toiminnanjohtajan ja henkilökunnan yhteistyönä.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Toiminnanjohtaja vastaa omavalvonnan toteutumisesta ja toiminnan vaatimusten mukaisuudesta.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Eeva Honka, toiminnanjohtaja

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Härkäsalmenkatu 3, 92100 Raahe, puh. 044-7114200

eeva.honka@hopeatauri.fi

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

Eeva Honka, toiminnanjohtaja/sairaanhoitaja

Eija Nissilä, vastaava sairaanhoitaja

Tilda Takalo, lähihoitaja

Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa)

Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

Omavalvonnan laatimista varten on perustettu oma laatutyöryhmä, joka käy läpi omavalvonnan kohdat.

Omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä toiminnanjohtaja käy suunnitelman läpi

henkilöstön kanssa. Henkilökunta, uudet työntekijät ja opiskelijat ovat velvollisia perehtymään

omavalvontasuunnitelmaan. Suunnitelma on myös omaisten luettavissa ja lisäksi se löytyy Hopeataurin

nettisivuilta. Omavalvontasuunnitelma on osa työntekijöiden perehdyttämissuunnitelmaa.

Työpaikkakokouksessa 8/20 on käsitelty Valviran ohje omavalvonnasta yksityisessä sosiaalihuollossa.

Ohje löytyy perehdytyskansiosta.

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä)

Asiakkaiden ja heidän omaistensa huomioon ottaminen on tärkeä osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Suurin osa palautteesta saadaan suoraan joko asiakkaalta itseltään tai omaiselta suullisesti. Tämä on hyväksi havaittu keino, koska tällöin voidaan heti käsitellä palaute asiakkaan/omaisen sekä henkilökunnan kanssa. Hopeataurissa on myös palautelaatikko, joka sijaitsee talon eteisessä ja johon voi nimettömänäkin antaa palautetta. Asiakaskyselyt omaisille ja asiakkaille järjestetään vuosittain.

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

Palautteet käsitellään yleensä suoraan asianosaisten kanssa palautteen antohetkellä. Tarvittaessa järjestetään myös keskustelutilaisuus yhdessä palautteen antajan, hoitajien ja toiminnanjohtajan kanssa. Palautteet ja asiakaskyselyiden tulokset dokumentoidaan ja käsitellään työpaikkakokouksessa ja yhteisillä raporteilla. Kyselyiden tulokset viedään myös Hopeataurin hallitukselle tiedoksi. Palaute antaa arvokkaan mahdollisuuden korjata asioita ja kehittää toimintaa. Hopeataurissa pidetään yllä avointa ja jatkuvaa keskustelua omaisten ja asiakkaiden kanssa.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautetta käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamiseen. Asiakaspalautetta käytetään lisäksi koko organisaation toiminnan ja henkilöstön kehittämisessä. Asiakaspalautteen luonne määrittelee mahdolliset toimenpiteet tai tehtävät muutokset toimintakäytännöissä. Palautteeseen reagoidaan viipymättä. Palautteissa huomioidaan myös omaisen/asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet hoidon ja palveluiden suhteen.

Suunnitelma asiakaspalauttejärjestelmän kehittämiseksi

Asiakaspalauttejärjestelmän kehittämisen tarkoituksena on lisätä toiminnan laatua sekä työyhteisön ammattitaitoa, osaamista ja hyvinvointia. Asiakastyytyväisyyttä seurataan jatkuvasti arjessa sekä keräämällä asiakkailta ja omaisilta palautetta asiakaskyselyillä. Asiakaskyselyt järjestetään syksyn aikana sekä asukkaille että omaisille. Kyselyt järjestetään vuosittain. Palaute dokumentoidaan ja hyödynnetään palveluiden kehittämisessä. Omahoitaja ja sairaanhoitaja pitävät yllä aktiivista keskustelua asiakkaan ja omaisen kanssa asiakkaan hoitoon, yksilöllisiin toiveisiin ja tarpeisiin liittyvissä asioissa. Säännöllisin väliajoin järjestetään myös palaverit yhdessä asiakkaiden, omaisten ja kuntayhtymän edustajien kanssa. Aktiivinen ja avoin vuorovaikutussuhde luo hyvän pohjan asiakassuhteelle. Asiakkaita otetaan myös mukaan erilaisiin kehittämistyöryhmiin ja heidän kokemukseensa hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä.

5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

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

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

Hopeataurissa on koulutettu henkilökunta, joka osaa tunnistaa ja ennakoida vaaratilanteita. Uudet työntekijät perehdytetään huolellisesti ja perehdytysuunnitelmaan jokainen työntekijä tutustuu myös itsenäisesti. Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu lääkehoitoon liittyvät menettelyt, työvaiheet ja vaaratilanteet. Vaara- ja uhka- ja läheltä piti- tilanteista tehdään aina HaiPro-ilmoitus, joka lähetetään toiminnanjohtajalle jatkotoimenpiteitä varten. Ilmoitus välitetään tarvittaessa myös työsuojeluvaltuutetulle. Kaikki HaiPro-ilmoitukset käydään läpi työyhteisössä sekä tarvittaessa saatetaan tiedoksi myös Hopeataurin hallitukselle. Asiakkaiden ja omaisten kanssa käydään heitä koskettavat vaara-, uhka- ja läheltä piti -tilanteet viipymättä läpi. Toiminnanjohtaja varmistaa, että tapahtumat dokumentoidaan asianmukaisesti ja ehkäiseviä toimenpiteitä kehitetään ja jälkipuintipalaverit dokumentoidaan. Tapahtuman luonne määrittelee mahdolliset jatkotoimenpiteet tai tehtävät muutokset toimintakäytännöissä. HaiPro-ilmoituksen tekemiseen ohjeet löytyvät perehdytyskansiosta.

Hopeataurissa on työsuojeluvaltuutettu ja työsuojelutoimikunta, jotka paneutuvat muihin riskeihin ja epäkohtiin. Riskitekijöiden kartoitus tehdään säännöllisesti 1-2 vuoden välein. Henkilökunta tekee kartoituksen eri työpisteistä ja työsuojelutoimikunta tekee yhteenvedon, joka käsitellään työpaikkakokouksessa.

<p>Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään</p> <p>Läheltä piti -tilanteet ja epäkohdat käsitellään välittömästi asianosaisten kanssa sekä työpaikkakokouksessa ja raporteilla. Havaitut epäkohdat ja läheltä piti- tilanteet dokumentoidaan ja mietitään ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä.</p>
<p>Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan</p> <p>Toiminnanjohtaja valvoo, että suuret epäkohdat ja puutteet korjataan. Pienemmät epäkohdat ottaa hoitaakseen se, joka ensimmäisenä havaitsee epäkohdan, ja huolehtii tiedottamisesta muille työntekijöille. Jokainen työntekijä on velvollinen saattamaan toiminnanjohtajan tietoon heti havaitsemansa epäkohdan. Menettelystä ja korjauksista tehdään muistiinpanot.</p>
<p>Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille</p> <p>Päivittäisillä raporteilla epäkohdista tiedotetaan heti, ja suuremmat epäkohdat käydään myös työpaikkakokouksessa läpi. Muistiot ovat jokaisen luettavissa myöhemmin. Epäkohdat myös kirjataan hoitajien vihkoon ja toiminnanjohtajalle kirjallisesti tiedoksi. Tiedon tulee kulkeutua aina toiminnanjohtajalle asti. Suuret epäkohdat ja niiden korjaustoimenpiteet viedään myös hallitukselle tiedoksi.</p>
<p>Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1571326</p>

6. HENKILÖSTÖ

<p>Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksesta ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset)</p> <p>Hopeataurissa työskentelee STM:n suositusten mukainen ammattitaitoinen ja koulutettu henkilökunta; 1 toiminnanjohtaja/sairaanhoitaja, sairaanhoitajia 2, lähihoitajia 19, hoitoapulaisia 1, ravitsemustyöntekijöitä 1,5 ja siivoustyöntekijöitä 1,5. Lisäksi sijaisina ja lisätyövoimana työskentelee määräaikaista lähihoitajia ja hoitoapulaisia. Kaksi henkilöä työskentelee avotyötoimintasopimuksella.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaateista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.)</p> <p>Henkilöstörekrytointi voidaan toteuttaa joko sisäisenä tai ulkoisella haulla työhallinnon (www.te-palvelut.fi) kautta. Sijaisuuteen voidaan ottaa työntekijä suoraan henkilökohtaisen haun tai työ- ja elinkeinotoimiston välityksellä. Vakinaisten työntekijöiden valinnat tekee toiminnanjohtaja avustajineen. Suurin rekrytoinnin kohderyhmä on lähihoitajat. Uusien osaajien rekrytoimiseksi tehdään yhteistyötä eri ammattioppilaitosten kanssa. Henkilöstön kelpoisuus varmistetaan tarkastamalla alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset sekä ammatinharjoittamisoikeudet (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki).</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)</p> <p>Uudelle työntekijälle laaditaan henkilökohtainen perehdyttämisohjelma, jonka avulla tämä perehtyy organisaatioon, omaan yksikkönsä, omiin työtehtäviinsä ja niiden tavoitteisiin. Toiminnanjohtaja vastaa siitä, että työntekijä saa nimetyn henkilökohtaisen perehdyttäjän. Perehdytyksen kesto vaihtelee työntekijästä ja hänen aiemmasta työkokemuksesta riippuen. Minimissään perehdytys kestää täysin uudelle työntekijälle 3 työvuorokautta/yksikkö, jolloin häntä ei lasketa vahvuuteen. Toiminnanjohtaja perehdyttää työntekijän Hopeataurin yleisiin asioihin ja sen jälkeen vastuu on perehdyttäjällä ja kaikilla henkilökunnan jäsenillä. Kaikki työntekijät perehdyttävät omalta osaltaan ja perehdytys kestää useita viikkoja varsinaisten perehdytyspäivien lisäksi. Käytössä on myös päivitetty perehdytyskansio, johon perehdyttävä tutustuu oma-aloitteisesti. Toiminnanjohtajan vastuulla on seuranta, jolla varmistetaan perehdyttämisohjelman toteutuminen. Perehdyttämisen tavoitteena on, että uusi työntekijä sisäistää organisaation toimintatavat ja omat tehtävänsä niin että hän pystyy mahdollisimman pian työskentelemään itsenäisenä ammattilaisena. Yksikössä työskentelevät opiskelijat perehdytetään yksikön toimintaan opiskelijan harjoittelujakson tavoitteiden ja opiskelijan osaamisen kannalta tarkoituksenmukaisessa laajuudessa. Perehdyttämisestä vastaa opiskelijalle nimetty ohjaaja sekä yksikön muut työntekijät toimiessaan opiskelijan ohjaajina työvuoroissa.</p>

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

Osaamisen kehittämisen perustana ovat toiminnanjohtajan ja työntekijän väliset vuosittain käytävät yksilökehityskeskustelut, jotka tukevat sekä arjen työtä, että tavoitteellista ja tuloksellista työskentelyä ja henkilökohtaista kehittymistä. Kehityskeskusteluiden yhteydessä laaditaan/päivitetään työntekijän osaamiskartoitus. Täydennyskoulutusta järjestetään kehityskeskusteluissa esille tulleiden tarpeiden mukaisesti, oman kiinnostuksen mukaan sekä työnantajan havaitessa koulutustarpeen jollakin tietyllä osa-alueella. Koulutuksia hankitaan pääasiassa ulkopuolisilta koulutustentarjoajilta. Henkilöstön kehittämisen keinoja ovat myös omaehtoisen opiskelun tukeminen sekä yksilö- ja/tai ryhmätyönohjaus, johon henkilökunnalla on mahdollisuus.

Esimieskoulutukseen ja johtamistaitojen vahvistamiseen, myös työhyvinvoinnin edistämiseksi, panostetaan. Osaamista ylläpidetään koulutuksin ja hyödyntämällä henkilöstöltä tullutta palautetta. Sairauspoissaoloja seurataan yhdessä työterveyshuollon kanssa. Varhaisen välittämisen malli sekä päihdeohjelma ovat käytössä. Jos ongelmia työssä selviytymisessä ilmenee, työntekijä ohjataan tarvittaessa työterveyshuollon piiriin. Tyhy-toimintaa järjestetään 1-2krt vuodessa. Lisäksi henkilökunnalla on käytössään Smartum liikunta- ja kulttuurisetelietu.

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Palvelutalo Hopeataurissa on henkilöstötyöryhmä, jonka vastuualueeseen kuuluu henkilöstösuunnitelman laatiminen ja päivittäminen. Henkilöstön kehittämistarpeet ja –suunnittelu on yksi osa kehityskeskusteluja, jolloin tarkistetaan saavutetut tavoitteet ja suunnitellaan tulevaa vuotta. Koko työyhteisöä koskevia kehittämissasioita pohditaan yhdessä työpaikkakokouksissa ja raporteilla.

7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

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

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

Hopeataurissa on 36 yksiötä, 16 m², kolme yksiötä, 21m² ja kaksi kaksiota, 35 m². Jokaista asiakasta kohti on jyvitetty yhteisistä tiloista 11 m². Asiakkaat kalustavat huoneensa itse. Kaikissa huoneissa on oma wc. Viidessä yksiössä on wc:n yhteydessä myös suihkutilat. Asiakas kalustaa huoneen omilla huonekaluillaan. Tehostetun palveluasumisen huoneen varusteluun kuuluu sähkökäyttöinen hoitosänky.

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

Asiakkailta on käytössä yhteinen ruokasali, päiväsalin ja saunatilat. Yhteistä oleskelutilaa on Hopeataurissa runsaasti. Parveke ja sisäpihan ulkoilutila ovat asukkaiden yhteisessä käytössä. Jokaisella asukaskäytävällä on 1-2 yhteistä suihkutilaa. Liikkumista helpottavat kaksi hissiä. Hopeataurissa toimii yrittäjiä (jalkahoitaja, kampaaja ja naprapaatti), joiden palveluja asukkaat voivat ostaa.

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta

Ruokailut tapahtuvat ruokasalissa, mikä mahdollistaa yhteisen ruokailuhetken muiden asiakkaiden kanssa. Viihtyisät ja suuret yhteistilat mahdollistavat monipuolisen viriketoiminnan toteutumisen. Hopeataurin yhteiset tilat luovat myös hyvät mahdollisuudet asiakkaiden yhdessäoloon. Päiväsalissa on erilaista ohjelmaa päivittäin; musiikkituokioita, keskustelupiirejä, pelejä sekä muisti- ja päättelykykyharjoituksia. Erilaisten teemapäivien aikaan askarrellaan aiheeseen liittyviä kortteja ja koristeita. Muutaman kerran vuodessa on erityisiä juhlapäiviä, joissa on runsaasti ohjelmaa. Lisäksi Hopeataurissa käy paljon ulkopuolisia vierailijoita, mm. seurakunta, erilaiset järjestöt, koulut jne. pitämässä ohjelmaa asiakkaille.

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytännöistä

Laitoshuoltaja huolehtii asiakashuoneiden, yleisten tilojen ja kerrosten siivouksesta erillisten ohjeistusten mukaisesti. Asiakashuoneissa tehdään ylläpitosiivous kerran viikossa ja osa yleisistä tiloista siivotaan päivittäin, osa kerran viikossa.

Laitoshuoltajalla on kirjallinen siivoustyön suunnitelma, jossa luetellaan selkeästi puhdistuskohteet, puhdistusmenetelmät ja -aineet sekä puhdistustiheys ja käytettävät välineet. Määräajoin 1-2 kertaa vuodessa tapahtuvia lattian vahauksia ja ikkunanpesuja ostetaan myös ulkopuolisilta toimijoilta.

Jätteet lajitellaan paikan päällä ja jätteidenkuljetus on ostopalveluna. Jätteiden käsittelystä on olemassa ohjeistukset. Toiminnassa pyritään minimoimaan syntyvän jätteen määrä. Yksikössä on oma pesukone ja kuivausrumpu. Henkilökunta huolehtii asiakkaiden pyykkihuollosta, ellei asiakkaan/omaisen kanssa ole toisin sovittu. Pyykin käsittelystä on ohjeistus.

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

Kiinteistöhuolto valvoo ja huoltaa ilmastointilaitteet. Sisäilman laatua seurataan mittauksilla ja havainnoimalla. Havaittuihin ongelmiin puututaan välittömästi. Hopeataurin päiväsalin on asennettuna kaksi ilmalämpöpumppua, jotka viilentävät yläkerran yhteisiä tiloja kesäaikaan.

COAGUCHEK XS INR- PIKAMITTARI kuntayhtymän toimittama mittari 2018. Hopeataurissa seurataan vieritestikäsi kirjjan avulla hyytymisaikamittarin huolto -ja puhdistuslomakkeella huoltoa ja mittarin toimintaa. (Kalibrointi, puhdistus ja laadunvalvonta) Hyytymismittarin toimintaa seurataan rinnakkaisnäytteitä ottamalla. CONTOUR XT-MITTARI JA CONTOUR NEXT- liuskat kuntayhtymän ohjeen mukaan näytteet analysoidaan ja sisäistä laadunvalvontaa tehdään ohjeiden mukaisesti.

FREE STYLE LIBRE glukosiseurantajärjestelmä verensokerin seuraamiseksi. Valvonta ja arviointi kuntayhtymältä.

VERENPAINEMITTARIT uusitaan kahden vuoden välein. Laadunvalvontaa tehdään päivittäin hoitajien toimesta esimerkiksi kaksoismittauksella.

SORMIPULSSIOKSIMETRI paristojen vaihto, koneen puhdistus sekä desinfiointi jokaisen käyttökerran jälkeen tuotepakkausohjeen mukaisesti.

Jokaisella työntekijällä on ilmoittamisvelvollisuus havaitsemistaan puutteista tai vaaratilanteista. □

Vastuuhenkilön yhteystiedot

Terveydenhuollon laitteista ja turvallisuudesta vastaa Eija Nissilä

Apuväline- ja laiteturvallisuudesta vastaavina toimivat Kaarin Heikkilä ja Päivi Mehtomaa

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

Linkki Valviran määräyksiin: http://www.valvira.fi/files/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

Henkilöstö seuraa päivittäisessä työskentelyssään tilojen, laitteiden ja tarvikkeiden toimivuutta sekä tarkoituksenmukaisuutta ja raportoi niistä toiminnanjohtajalle/kiinteistöhuoltoon. Suurempien puutosten tai korjaustarpeiden ilmetessä toiminnanjohtaja konsultoi kiinteistöhuoltoa sekä tarvittaessa Hopeataurin hallitusta. Havaitut viat korjataan nopeasti ja tarvittavat laitehankinnat toteutetaan toiminnanjohtajan toimesta. Laitteiden määräaikaishuollot ja kalibroinnit tehdään laitevalmistajan suositusten mukaan ja niistä pidetään ajantasaista kirjanpitoa. Asuin- ja yhteisiä tiloja saneerataan ja kehitetään vuosittain ja tarpeen mukaan turvallisuuskohdat huomioon ottaen. Kiinteistön kuntotarkastukset hoidetaan yleisten ohjeiden mukaisesti.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

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

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

Turvallisuussuunnittelusta sekä turvallisuuskirjallisuuden ajantasaisuudesta vastaa toiminnanjohtaja yhdessä turvallisuusvastaavan kanssa. Palvelutalo Hopeataurissa on laadittu turvallisuusselvitys ja turvallisuussuunnitelma. Henkilöstön ja vastuuhenkilöiden riittävästä turvallisuusosaamisesta varmistutaan kattavalla perehdytyksellä sekä monipuolisilla säännöllisin väliajoin toistuvilla turvallisuuskoulutuksilla ja -harjoituksilla. Toiminnanjohtaja vastaa siitä, että henkilöstöllä on riittävät tiedot ja taidot toimia turvallisesti. Turvallisuussuunnitelma löytyy hoitajien kansioista.

<p>Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava)</p> <p>Henkilöstö seuraa päivittäisessä työssään aktiivisesti asiakkaiden turvallisuuden toteutumista ja havainnoi mahdollisia turvallisuusriskejä. Havaitessaan turvallisuutta uhkaavia tilanteita/tekijöitä henkilöstö tekee välittömästi korjaavat toimenpiteet ja raportoi niistä toiminnanjohtajalle. Koulutettu henkilökunta on paikalla ympärivuorokautisesti ja huolehtii asukkaiden tarpeista ikäihmisen erityispiirteet huomioiden. Hoitohenkilökunnan määrää arvioidaan säännöllisesti vastaamaan asukkaiden hoidon ja palveluiden tarvetta. Henkilöstölle järjestetään myös säännöllistä ensiapu- ja ergonomiakoulutusta sekä erilliset ohjeet hygieniaosaamiseen liittyen.</p>
<p>Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta</p> <p>Hopeataurissa on käytössä hoitajakutsujärjestelmä sekä tallentava turvakamerajärjestelmä asukaskäytävillä ja ovivalvonta ulko-ovilla, jotka pidetään suljettuina klo 17 - 07. Järjestelmissä havaituista ongelmista tiedotetaan heti toiminnanjohtajaa ja muuta henkilöstöä. Vian havaitsija tekee asiasta vikailmoituksen Ascom Miratelin huoltonumeroon sekä kirjallisen raportin toiminnanjohtajalle. Yöhoitajalla on lisäksi käytössään turvalaite, jolla hän saa tarvittaessa apua vartiointiliikkeeltä yöaikaan. Laitteessa ilmenevistä ongelmista ollaan yhteydessä Raahen Turvallisuus-Vartiointiin sekä tiedotetaan muuta henkilöstöä.</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytyslaitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.)</p> <p>Asukashuoneissa on turvapuhelin, johon liittyy turvaranneke. Asukkaan turvan tarpeen vaatiessa hänelle laitetaan dementiaranneke, joka antaa hälytyksen asukkaan poistuessa pääovesta, lastauslaiturin ulko-ovesta tai poistuessaan yrittäjien käytävälle/vuokrapuolelle. Asukaskutsut yhdistyvät hoitajille. Turvalaitteiden toimivuus ja kunto tarkistetaan säännöllisesti kerran kuukaudessa. Turvapuhelimet huolletaan vuosittain ja niiden toimivuutta seurataan päivittäin. Jos ongelmia ilmenee, raportoidaan niistä välittömästi laitteen valmistajan huoltoon sekä tiedotetaan muuta henkilöstöä. Teknologisten laitteiden toiminnasta ja huollosta vastaavana toimii Kati Törmälä sekä Riikka Lepola. Teknologisten laitteiden yhteyksien toimivuudesta vastaa Microvisio/Juha Keränen.</p>
<p>Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma</p> <p>Turvajärjestelmät ovat tarkoitettuja turvaamaan sekä asiakkaiden, että työntekijöiden turvallisuutta. Turvallisuuden tärkeimpiä tekijöitä on henkilökunnan ammattitaito, turvallisuusosaaminen, sekä hyvät vuorovaikutustaidot ja asiakkaiden tuntemus. Asiakasturvallisuutta koskevista poikkeamista raportoidaan ja poikkeamiin haetaan ratkaisuja sisäisissä palavereissa ja työpaikkakokouksissa. Uhka- ja vaaratilanneraportteja seurataan ja mietitään ratkaisuja ongelmien ennaltaehkäisyksi. Turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat päivitetään säännöllisesti.</p>

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

<p>Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palvelutarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittäisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon</p> <p>Asiakkaat ohjautuvat Hopetauriin Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän SAS-työryhmän kautta tai yksityisesti. Jokaiselle asiakkaalle tehdään henkilökohtainen hoito- ja palvelusuunnitelma. Yksityisasiakkaat päättävät itse tarvitsemistaan palvelusta ja tarvittaessa asiakkaita ohjataan julkisten palveluiden piiriin. Kotihoidon asiakkaiden palvelut kartoitetaan heti taloon muuttaessaan palvelutarpeen arviointipalaverissa ja tehostetun palveluasumisen asiakkaille hoitoneuvottelu järjestetään kuukauden kuluessa hoidon alkamisesta sekä aina tarvittaessa. Asiakas ja omainen ovat mukana hoidon suunnittelussa ja arvioinnissa. Asiakkaan hoitotyön suunnitelma tehdään palvelutarpeen arvioinnissa esiin tulleiden tarpeiden, voimavarojen ja riskitekijöiden pohjalta ja siinä huomioidaan asiakkaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja henkiset voimavarat ja tarpeet. Suunnitelman perustaksi kerätään myös tietoja asiakkaan elämästä asiakkaan ja omaisen haastattelun avulla. Asiakkaan hoitotyön suunnitelmaan kirjataan konkreettiset hoidon tavoitteet, asiakkaan toiveet ja toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi. Suunnitelmaa päivitetään toimintakyvyn muuttuessa ja asiakkaan tarpeiden mukaan, kuitenkin vähintään 2 krt vuodessa. Asiakkaalle nimetään omahoitaja heti taloon muuttaessaan.</p>
<p>Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen</p> <p>Asiakkaalle järjestetään mahdollisuus tutustua Hopeatauriin toiminnanjohtajan tai sairaanhoitajan opastuksella. On suotavaa, että asukas ja omaiset tutustuvat Hopeatauriin etukäteen.</p>

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

Toiminnanjohtaja tekee asukkaan/edunvalvojan kanssa vuokra- ja palvelusopimukset. Sairaanhoidtaja täyttää asiakkaan/omaisten kanssa apteekkisopimuksen, Hilkka-asiakastietojärjestelmän sopimuksen ja potilaan suostumuksen tietojen tarkasteluun Lifecare-potilastietojärjestelmästä. Sairaanhoidtaja ohjaa ja neuvoo erilaisten tukien hakemisessa, mm. hoitotuki, asumistuki, edunvalvonta. Sopimukset laaditaan yhdessä asukkaan ja/tai omaisen/edunvalvojan kanssa ja muutoksista ilmoitetaan sekä suullisesti että kirjallisesti. Sopimukset ja kustannukset käydään läpi ennen palvelu- ja vuokrasopimusten tekemistä, jotta asiakkaalla on selkeä tieto sopimusten sisällöstä ja palveluiden kustannuksista ennen asiakkaaksi tuloaan. Palvelujen kustannusten muutoksista asiakasta informoidaan aina kirjallisesti sovitun ajan puitteissa ennen hinnanmuutosten voimaantuloa.

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

Asiakkaiden asumista tuetaan ja heitä hoidetaan yksilöllisesti itsemääräämisoikeutta ja inhimillisyyttä kunnioittaen. Asiakasta kuullaan, hänen vointiaan seurataan ja asiakkaan yksilöllistä elämäntapaa pyritään tukemaan, että jokainen asiakas saisi elää haluamansa kaltaista elämää Hopeataurissa. Hoidossa korostetaan yhteistyötä asiakkaan läheisten kanssa.

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

Asukkaan rahavaroista huolehtii hän itse tai erikseen määrätty edunvalvoja/omainen. Raha-asioiden hoidosta sovitaan ensisijaisesti asukkaan ja hänen omaistensa kanssa, ja raha-asioiden hoitaja kirjataan asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmään sekä hoito- ja palvelusuunnitelmaan. On suotavaa, ettei asukkaalla ole käteisvaroja omassa huoneessaan. Hopeataurin henkilökunta ei pääsääntöisesti käsittele ollenkaan asukkaan rahoja, kaikki kulut pyritään saamaan ensisijaisesti laskulle omaisen/edunvalvojan hoidettavaksi. Asukkaalla on avain omaan huoneeseensa, jos hän kykenee itse huolehtimaan avaimesta.

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

Asiakkaiden liikkumisen rajoitteina voidaan käyttää esimerkiksi haaraturvavyötä pyörätuolissa, sängyn laidat, hygienihaalarit, turvaliivi vuoteessa/tuolissa, ulko-ovet lukittuna koronarajoitusten vuoksi (kulunvalvonta helpompi järjestää).

Asiakkaiden liikkumista rajoitetaan vain pakottavista syistä, jotka liittyvät asiakkaan turvallisuuteen. Asiakkaan liikkumista yksin Hopeataurin ulkopuolella on rajoitettu turvallisuussyistä. Osa asiakkaistamme pystyy vielä liikkumaan itsenäisesti ulkonakin. Karkailevilla asiakkailla on käytössä dementiaranneke, joka hälyttää ulko-ovella, jos asiakas on poistumassa talosta. Karkailevat ja paljon liikkuvat muistisairaajat asiakkaat pyritään sijoittamaan asumaan toiseen kerrokseen, josta ei ole suoraa yhteyttä ulos. Kerrosten välillä on hissi ja portaat, joissa on portit. Keittiön puolen hississä on toimintarajoite, jolla rajoitetaan asiakkaiden pääsyä keittiöön, kellariin tai lastaussillan tiloihin. Rajoitteiden käytön tarvetta vähentää hoitajien läsnäolo ja valvonta. Kameravalvonta on kohdistettu julkisiin/yleisiin tiloihin kuten käytäviin ja ulosmeno-oviin. Kameravalvonnassa näkyy päivämäärä ja kellonaika, kameravalvonta seuranta on tallentava ja esimerkiksi yövuorossa seurataan aktiivisesti monitoriosta, joka sijaitsee hoitajien toimistossa.

Lääkäri tekee rajoitteet vain määräaikaiseksi, jotka arvioidaan uudelleen aina kolmen kuukauden kuluttua. Hilkka-asiakastietojärjestelmään kirjataan rajoitetiedot erityistä huomioitavaa kohtaan. Rajoitetiedot ovat tiedossa omaisilla ja hoitotiimissä. Rajoitteiden käyttöä pyritään vähentämään säännöllisellä arvioinnilla hoitotiimissä, lääkeshoidon arvioinnilla ja säännöllisillä lääkärin kontakteilla pystytään lisäämään asiakkaan turvallisuutta ilman rajoitteita. Rajaavia toimenpiteitä tehdään vain asukkaan tai muiden henkilöiden terveyden tai turvallisuuden ollessa uhattuna.

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

Rajoitteiden käytöstä päättää talon omalääkäri. Jos rajoitteita käytetään, arvioidaan sen tarpeellisuus jokaisella kerralla erikseen ja rajoitusten käyttö kirjataan asiakastietojärjestelmään (Hilkka/Lifecare). Rajoitteiden vaikutuksia seurataan jatkuvasti ja vaikutukset kirjataan asiakastietojärjestelmään. Asiakkaan vuositarkastuksissa arvioidaan myös yhdessä lääkärin kanssa rajoitteiden tarpeellisuutta ja vaikutuksia. Rajoitteiden käytöstä on oltava lääkärin määräys ja kirjaus asiasta. Hyvällä henkilöstömäärällä pystytään valvomaan päivittäin vuorokauden ajasta riippumatta asiakkaita. Hoitotiimi arvioi päivittäin rajoitteiden tarpeellisuutta. Noudatetaan kuntayhtymän toimintaohjeistuksia rajoitteiden käytöstä esimerkiksi hygienihaalarin käytöstä.

<p>Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti</p> <p>Jokaisella työntekijällä on velvollisuus kohdella asiakkaita kunnioittavasti ja loukkaamatta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua tilanteeseen, mikäli havaitsee asiakasta kohdeltavan epäasiallisesti tai loukkaavasti. Työntekijän tulee huomauttaa ei-toivotusta käyttäytymisestä, kirjata asia asiakastietojärjestelmään sekä saattaa tapahtuma toiminnanjohtajan tietoon. Toiminnanjohtajalla on velvollisuus puuttua ei-toivottuun käyttäytymiseen. Epäasiallinen käytös otetaan esille asianosaisten henkilöiden kanssa. Asia selvitetään, kirjataan sekä ryhdytään toimenpiteisiin, jotta vastaavanlaista tilannetta ei enää tulisi.</p>
<p>Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)</p> <p>Asiakassuhde päättyy, kun asukas irtisanoo palvelusopimuksen. Sopimus lakkaa olemasta kahden viikon kuluttua irtisanomisesta lukuun ottamatta tilanteita, joissa asiakas on joutunut sairaalaan tai hän on kuollut. Yleisin asiakassuhteen päättymissy on asiakkaan kuolema tai siirtyminen toiseen hoitopaikkaan. Siirryttäessä toiseen hoitopaikkaan asiakkaan terveyteen ja sairauden hoitoon liittyvissä asioissa tehdään kirjallinen sairaanhoitajälähetelmä moniammatillisesti, jossa ilmenee asiakkaan voimavarat, toimintakyvyt, avuntarve, lääkitys jne. Hoitopaikkaa myös informoidaan puhelimitse asiakkaan siirtymisen aikataulusta ja samalla annetaan asiakkaasta suullinen raportti. Asiakas voi myös asua elämänsä loppuun saakka Hopeataurissa. Mikäli asiakas kuolee, tehdään potilastietojärjestelmä Lifecareen asumispalvelulehdelle/kotihoidon lehdelle hoitotyön yhteenveto asiakkaan kuolemaan johtavista toimenpiteistä, syistä ja seurauksista. Asiakkaan muuttaessa tai kuollessa päätetään asiakkuus asiakastietojärjestelmä Easymedin kautta apteekkiin asiakkuuden päättymisen esimerkiksi annosjakeluasiakkuuden päättäminen. Omaisten kanssa tiivis yhteistyö asiakkuuden päättymisessä. Asiakkaan omaisia ohjataan olemaan yhteydessä kuntayhtymän palveluohjaukseen asiakassuhteen päättymiseen liittyvissä kysymyksissä.</p>
<p>Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).</p>
<p>Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan</p> <p>Toiminnanjohtaja Eeva Honka Härkäsalmenkatu 3, 92100 Raahе Puh. 044 7114 200</p>
<p>Sosiaaliamiehen yhteystiedot</p> <p>Raahen kaupungin potilas- ja sosiaaliamies Sisko Muikku Puh. 040 135 7946</p> <p>Potilasiamiehen tehtävänä on neuvoa ja antaa tietoa potilaan asemasta ja oikeuksista. Potilasiamies toimii potilaan oikeuksiansa edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Asiakkaan ollessa tyytymätön saamansa hoitoon tai kohteluun potilas voi ottaa yhteyttä potilasiamieheen ja saada neuvoa, miten hän saa asiansa selvitettyä. Potilasiamies auttaa tarvittaessa potilasta selvittämään ongelmaansa hoitopaikassa. Hän myös neuvoo ja tarvittaessa avustaa potilasta muistutuksen, kantelun tai Potilasvakuutuskeskukselle tehtävän potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä.</p>
<p>Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä</p> <p>Muistutukset käsitellään ja niihin puututaan välittömästi tarvittavin toimenpitein. Muistutukseen annetaan kirjallinen vastine. Muistutukset käsitellään henkilökunnan ja säätöön hallituksen kanssa sekä tiedotetaan muistutuksen tuloksesta.</p>
<p>Kuvaus kunnan ja palveluntuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa</p> <p>Palvelutalo Hopeatauri tuottaa Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän ostopalveluna palvelutetelillä kotihoitoa sekä tehostettua palveluasumista. Kuntayhtymä valvoo palveluiden laadun kriteerien toteutumista säännöllisillä tarkastuskäynneillä sekä yksiköiden itseraportoinneilla. Suurin osa asiakkaista ohjautuu Hopeatauriin SAS-työryhmän kautta. Toimintaa ohjaavat hyvinvointikuntayhtymän palveluasumisen ja kotihoidon sääntökirjat, jossa määritellään palveluntuottajien hyväksymiskriteerit sekä laatuvaatimukset.</p>

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Hopeataurissa toimitaan kuluttajasuojaa koskevien toimintaperiaatteiden mukaisesti. Palvelusopimuksissa on ohjeistettu, miten toimitaan reklamaatiotilanteissa. Hopeataurin ilmoitustaululla on potilasasiamiehen yhteystiedot. Jos asukkaalla/omaisella on epäselvyyttä tai kysyttävää palvelun hinnoittelusta tai laadusta tms. palvelusopimukseen liittyvistä asioista, pyydetään asianomaista ottamaan ensisijaisesti yhteyttä toiminnanjohtajaan.

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Ikäihmisten kohdalla on tärkeää, että heidän oikeuksiaan omine tarpeineen kunnioitetaan. Ikääntyneillä on oikeus arvokkaaseen ikääntymiseen ja hyvään kohteluun. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista on säädetty laki (22.9.2000/812). Asiakkaita kannustetaan aktiivisuuteen ja osallisuuteen, jotta asiakkaiden näkökulmat sekä kokemukset palvelusta tulevat kuulluksi enemmän. Henkilöstöä koulutetaan ja informoidaan asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvistä asioista.

10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

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

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

Asiakkaille tarjotaan tiivistä hoivaa ja huolenpitoa. Asiakkaiden elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia tuetaan yksilöllisesti, asukkaan omien tarpeiden ja voimavarojen mukaan. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan mm. terveydenhoidollisissa asioissa ja hakeutumisessa erilaisiin palveluihin. Asiakkaiden hoitoa ja hoivaa toteutetaan kunkin asiakkaan henkilökohtaisten tarpeiden pohjalta palvelusuunnitelman mukaisesti. Myös päivittäiset toiminnot järjestetään niin, että ne tukisivat asiakkaan toimintakykyä. Asiakkaita kannustetaan ja aktivoidaan omatoimisuuteen päivittäisissä toiminnoissa (esim. liikkumisessa, pukeutumisessa ja ruokailussa) jotta asiakkaan elämänhallinta ja toimintakyky päivittäisissä toiminnoissa säilyisivät.

Tavoitteenamme on asiakastyytyväisyyden jatkuva parantaminen ja asiakkaiden tarpeiden selvittäminen asiakastyytyväisyyttä mittaamalla sekä asiakkailta että omaisilta. Seuraamme ja kehitämme jatkuvasti palveluitamme, jotta hoito olisi mahdollisimman laadukasta. Asiakkaan ja omaisen kuuleminen ovat hyvän ja onnistuneen hoidon perusta, joka takaa asiakkaan toimintakyvyn mahdollisimman pitkään. Viriketoiminta on yhtenä isona osa-alueena asukkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia.

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

Ruokalistat on suunniteltu ikääntyneiden ravitsemussuosituksien sekä asiakkaiden mieliruuat huomioiden. Aterioita tarjotaan viisi kertaa päivässä (aamupala, lounas, päiväkahvit, päivällinen ja iltapala). Ateriat on rytmitetty siten, että yöpaasto ei ylitä 11 tuntia. Ravitsemustilan seuranta toteutetaan päivittäin ja kuukausittain painokontrolleihin. Päivittäisissä ruokailutilanteissa avustetaan tarvittaessa. Ruoan omavalvonnasta vastaa Hopeataurin ruokahuollosta vastaava kokki Tiina Grandell.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

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

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

Virkistystoimintaa on lähes päivittäin. Erilaiset musiikkituokiot, keskustelupiirit, pelit, ja muisti- ja päättelykykyharjoitukset kuuluvat viikoittaiseen ohjelmaan. Myös ulkoilua on viikoittain sään salliessa. Virkistystoiminnasta huolehtii sekä henkilökunnan omat virikevastaavat että ulkopuoliset vapaaehtoiset. Hopeatauri tekee tiivistä yhteistyötä eri seurojen, järjestöjen, seurakunnan ja vapaaehtoisten kanssa. Hopeataurissa on käytössä viriketoiminnan ohjelmarunko, jonka pohjalta päivittäinen toiminta järjestetään. Viriketoiminnan toteutumista seurataan.

THL:n liikuntasuosituksien eri-ikäisille:

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

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen
Sairaanhoitaja tekee yhteistyötä tarpeen mukaan hygieniahoitajan kanssa tilanteen vaatiessa.
Kuntayhtymän hygieniahoitaja Leena Virranniemi toimii Hopeataurin hygieniayhdyshenkilönä.
Hygieniahoitajan ohjeen mukaan hygieniakäytäntöjen ajantasaiset ohjeet kuten käsihygieniäohje, veritartuntavaaraohje, infektioidentorjuntaohjeet yms. löytyvät PPSHP infektioiden torjuntayksikön nettisivuilta henkilökunnan ohjeistuksista. Henkilökunta noudattaa hygieniakäytänteitä työssään päivittäin. Hopeatauriin ollaan hankkimassa uusi välineistö (käsihygieniatelineet, desinfektio- ja pesuaineannostelijat) käsihygienian tehostamiseksi. Esimerkiksi infektioiden vähentämiseksi kipeät asiakkaat pyritään hoitamaan omaan huoneeseen, haavat hoidetaan muista työtehtävistä erillään sekä haava-asiakkaat käytetään viimeisinä suihkussa yhteisissä pesutiloissa. Epidemiatilanteessa toimitaan sairaanhoitopiirin ohjeiden mukaisesti ja ollaan välittömästi yhteydessä lääkäriin, hygieniahoitajaan, henkilökuntaan, laitoshuoltajaan, omaisiin ja tiedotetaan asiakasta tilanteesta. Epidemiasta pidetään tartuntalain mukaista kirjanpitoa esimerkiksi noroviruksesta. Hopeataurin henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti ajankohtaisista hygieniaan liittyvistä asioista.

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämiseksi
Asiakkaiden osallistamista toiminnan kehittämiseen lisätään ja asukkaita kannustetaan ja rohkaistaan aktiivisesti yhteisen toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen. Asiakkaiden toiveita toiminnan kehittämiseksi kysytään aktiivisesti arjessa ja niihin pyritään vastaamaan mahdollisimman hyvin. Toimintaa kehitetään asiakaspalautteen, asiakastyytyväisyyskyselyiden, koulutusten ja ohjeiden pohjalta sekä henkilökunnasta nousevien asioiden ja ideoiden pohjalta.

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

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

Kuntayhtymän antamien ohjeistuksien mukaan sairaanhoitajan vastuulla on järjestää terveyden ja sairaanhoito. Asiakkaan terveydentilaa seurataan verenpainemittauksilla, painon mittauksilla, verensokerimittauksilla, ravitsemustilan seurannalla, kivunhoidon seurannalla. Lääkärin vuosikontrolliin kuuluvat toimenpiteet, verikokeet ja erilaiset testit kuten mna, rava, rai, mmse, frat. Sairaanhoitajan päivittäistä arviointia asiakkaan voinnista ja lääkityksestä tehdään arvioimalla hilkka kirjauksia, tiimissä keskustelemalla ja raportoimalla. Sairaanhoitajat huolehtivat erilaiset käyntiajanvaraukset kuten kotihoidon asiakkaille lääkärikäynti, hammaslääkäri, silmälääkäri, kuulohuolto, erikoissairaanhoito, ikäseulonnat ynm käyntikontaktit. Kuntayhtymän mukaiset rokotukset. Hoitotiimille koulutuksen järjestäminen esimerkiksi haavanhoito ja diabetes. Yhteistyö eri poliklinikoiden kanssa asiakkaiden sairauksien hoidossa. Sairaanhoitaja ottaa verinäytteet ja lähihoitajat ottavat virtsa- ja ulostenäytteet, jotka toimitetaan Raahan sairaalan laboratorioon. Kauppaporvarin apteekki toimii yhteistyöapteekkina.

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

Raahan seudun hyvinvointikuntayhtymä vastaa Hopeatauriin järjestettävistä lääkäripalveluista. Tehostetun palveluasumisen asiakkaille on oikeus kahden viikon välein sairaanhoitajan arvion mukaan tai asiakkaan toiveen mukaan saada lääkäripalveluja kotiin annettuna. Kotihoidon lääkäripalvelut ovat etänä potilastietojärjestelmä Lifecaren kautta sairaanhoitajan arvioinnin mukaan. Sairaanhoitajan työaika on arkisin klo 6-14 jolloin arvioidaan asiakkaan terveydentilaa, muutoksissa voidaan konsultoida lääkäriä puhelimitse tai etänä Lifecaren kautta. Sairaanhoitajan virka-ajan ulkopuolella lähihoitajat voivat konsultoida lääkäriä Raahan päivystyksestä. Kotisairaalan palveluita voidaan käyttää kiireettömissä tilanteissa.

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

Sairaanhoitajan virka-ajalla arkisin klo 6-14 lähihoitaja soittaa sairaanhoitajalle akuutissa tilanteessa ja arvionsa mukaan myös soittaa 112, josta saadaan toimintaohjeistukset. Hilkkaan kirjoitetaan sairaanhoitajalähete, joka tulostetaan ensihoidolle. Hoitajien kansliassa on saatavana tietoa asiakkaiden er-päätöksistä, riskitiedot ja tiivistelmä sairauksista. Omaisille ilmoitetaan akuuteista voinninmuutoksista ja laitossiirroista. Hopeataurin raportointi, kirjaaminen ja tiedottaminen tiimissä hoitaville tapahtuneesta. Hopeataurin henkilökunnalle järjestetään vuosittain ensiapukoulutukset. Hopeataurin tiloista löytyy kaksi ensiapukaappia keittiöltä ja hoitajien toimistosta.

<p>Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrinen hoito, jne.) Erikoissairaanhoidon palveluita käytetään lääkärin läheteiden ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Esimerkiksi tahdistin pkl Oys, uropoli pkl Oys, neuro pkl Oys/Raahe jne. Lääkärin läheteellä fysioterapiapalvelut yksityisten toimijoiden kautta.</p>
<p>Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta (Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030 Hopeataurin lääkehoitosuunnitelman on hyväksynyt ylilääkäri Marja-Liisa Karjula 3.5.2021. Kaikki Hopeataurin vakinaiset hoitajat ja pitkäaikaiset sijaiset suorittavat LOVE-lääkehoitokoulutuksen säännöllisin väliajoin. Lääkelupakoulutuksen lisäksi Hopeataurissa suoritetaan näyttökriteeristön mukaisesti lääkenäytöt.</p>
<p>Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot Eija Nissilä 044-7456 105 sairaanhoitaja@hopeatauri.fi</p>
<p>Potilasasiamiehen yhteystiedot Sisko Muikku puh. 040 135 7946</p>
<p>Terveystieteiden ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma Sairaanhoitaja ja sairaanhoidollisista asioista vastaava lähihoitaja vastaa terveyden- ja sairaanhoidon kehittämisestä ja kehityssuunnitelman laatimisesta.</p>

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

<p>Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta Asiakastietoja kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään Hilikkaan, joita käsittelee vain hoitohenkilökunta. Sairaanhoitaja sekä sairaanhoidollisista asioista vastaava lähihoitaja käyttävät kuntayhtymän potilastietojärjestelmää Lifecarea asiakkaan antaessa tähän suostumuksensa POSU lomakkeella ammattihenkilölle siinä laajuudessa kuin palvelujen tai hoivan tuottaminen sitä edellyttää. Hopeataurissa noudatetaan yleisiä salassapitosäännöksiä ja poislähteneiden paperit arkistoidaan Hopeataurin omaan arkistoon kuntayhtymän arkistointiohjeen mukaan. Tuotettaessa palvelua ostopalveluna toimii rekisterinpitäjänä kunta. Asiakas antaa allekirjoituksellaan suostumuksen asiakkaan puolesta toimivalle sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntantajalla hoitamaan lääkehoitoonsa liittyviä asioita puolestaan sosiaali- ja terveydenhuollossa ja apteekissa. Annosjakelusopimus toimitetaan apteekkiin sairaanhoitajan allekirjoituksella. Laadukkaasta kirjaamisesta on tehty kattavat ohjeistukset henkilöstölle. Henkilöstöä sitoo vaitiolovelvollisuus. Henkilökunnalle on tehty tietoturvan ohjeistukset sekä ohjeet tietoturvapoikkeamasta ilmoittamiseen ja poikkeaman käsittelyprosessista. Ohjeet löytyvät perehdytyskansiossa. Asiakastietoja luovutetaan omaisille/asiakkaille ainoastaan Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän myöntämällä kirjallisella luvalla.</p>
<p>Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf</p>
<p>Tietosuojavastaavan yhteystiedot Toiminnanjohtaja Eeva Honka, p. 044 7114 200</p>

<p>Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet www.tietosuoja.fi</p> <p>Tietosuoja seloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kggfj8w.pdf ja http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf</p> <p>Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf</p> <p>Käytettäessä kunnan potilastietojärjestelmää, sairaanhoitaja pyytää kirjallisen luvan asukkaalta/omaiselta tietojen tarkasteluun POSU-lomakkeella.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf)</p> <p>Tietosuoja- ja tietoturvaohjeistuksen tunteminen ja noudattaminen on tärkeä osa palveluiden hyvää laatua. Perehdytys suunnitelmaan kuuluu henkilöstön perehtyminen tietosuoja-asioihin ja osaamisen varmistaminen. Uudet työntekijät allekirjoittavat käyttäjä- ja salassapitosopimuksen. Määräajoin suoritettaviin LOVE-lääkehoitokoulutuksiin sisältyy myös yhtenä osana tietosuojaosaaminen. Henkilökunta suorittaa lisäksi vuosittain tietoturva- ja tietosuojakoulutuksen.</p>
<p>Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.</p> <p>Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaaluttetun ohje ja lomake: http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf ja http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf</p> <p>Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla http://www.tietosuoja.fi/1582.htm : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuoja seloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä</p>
<p>Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)</p> <p>Asiakkaan lähtiessä pois talosta (kuolema tai siirtyminen toiseen hoitopaikkaan), asiakkaan paperiset asiakirjat arkistoidaan Hopeataurin arkistoon, josta edelleen sairaalan arkistoon.</p>
<p>Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa</p> <p>Asiakkaan käydessä toisessa hoitopaikassa tai siirtyessä pois Hopeataurista, informoidaan muita toimijoita suullisesti ja hoitotyön yhteenvetolomakkeella kirjallisesti. Asiakkaan käyttäessä muita palveluita (mm. erikoissairaanhoito, kuntoutus, terapiat jne.) pyydämme palautteen kirjallisena sekä tarkistamme palautteet sairaalan potilastietojärjestelmästä.</p>
<p>Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma</p> <p>Hopeataurissa on käytössä Hilikka-asiakastietojärjestelmä. Tavoitteena on tietojärjestelmän tehokas käyttö koulutusten ja käyttökokemusten kautta. Henkilökunnalle järjestetään säännöllisin väliajoin kirjaamis- ja käyttökoulutusta.</p>

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

<p>Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua Hopeataurissa palvelut tuotetaan omana toimintana.</p>

Luettelo alihankkijoita
Kehittämissuunnitelma

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

<p>Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta Toiminnanjohtaja vastaa omavalvonnan toteutumisesta ja toiminnan vaatimustenmukaisuudesta. Toiminnanjohtaja käsittelee henkilöstön kanssa omavalvontasuunnitelman sisällön.</p>	
<p>Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista Omavalvontasuunnitelma päivitetään välittömästi toimintojen muuttuessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa yhdessä henkilöstön arvioinnin pohjalta. Vastuu omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta on toiminnanjohtajalla.</p>	
<p>Omalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.</p>	
<p>Paikka ja päiväys</p> <p>Raahe 30.4.2021</p>	<p>Allekirjoitus (Omalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)</p> <p><i>Eeva Honka</i></p> <p>Nimenselvennys Eeva Honka</p>

Päivitetty

30.4.2021