

**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 ympärivuorokautinen	Sijaintikunta
palveluasuminen ja kotihoito	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	Puhelin
Eeva Honka	044 7114 200
Postiosoite	
Härkäsalmenkatu 3	
Postinumero	Postitoimipaikka
92100	Raahe
Sähköposti	
eeva.honka@hopeatauri.fi	
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	Muutosluvan myöntämisen aikajakohta
3.7.1997	11.3.2011
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta aikajakohta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös aikajakohta
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä)	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Palvelutalo Hopeataurin perustehtävä on tarjota Raahen alueen ikäihmisille ympärivuorokautista palveluasumista, kotihoitoa yhteisöasumiseen ja vuokra-asumiseen heidän palvelutarpeiden mukaisesti. **Ympärivuorokautinen palveluasuminen** on vaihtoehtona niille ikäihmisille, jotka tarvitsevat henkilökunnalta hoivaa ja huolenpitoa ympärivuorokautisesti. Ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakaspaikkoja on 23. **Yhteisöasuminen on palveluasumista**, jossa iäkäs tarvitsee soveltuvan kodin sekä hoitoa ja huolenpitoa kotihoidon, sekä tukipalveluiden turvin. Tavallisesti yhteisöasumisessa asuva henkilö ei tarvitse runsasta hoivaa ympärivuorokautisesti, mutta yhteisöasumisen asiakkaalle voidaan tarjota myös yöhoitoa tarpeen mukaan. Yhteisöasumisen asiakaspaikkoja on 18. Hopeataurin palvelutalon yhteydessä on lisäksi Palokunnankadulla ja Härkäsalmekadulla **vuokra-asuntoja** ikäihmisille. Vuokra-asuntoihin voidaan tuottaa myös kotihoidon palveluita ja tukipalveluja. Vuokra-asuntoja on 13. Palvelut tuotetaan hyvinvointialue Pohteen vaatimusten mukaisesti.

Toiminnan tavoitteena on asiakaslähtöinen, elämänlaatua ja toimintakykyä ylläpitävä, turvallisen ja kodinomaisen asumispalvelun järjestäminen. Tavoitteen saavuttamisen perustana on toimintakyvyn ja voimavarojen arviointi, toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen, sairauksien hyvä hoito ja aktiivinen kokonaisvaltainen hoito. Hyvän hoidon perustana on tarpeenmukainen palveluiden arviointiin perustuva palvelukokonaisuus, joka muuntuu toimintakyvyn muutosten mukaan. Hoito ja palvelu tuotetaan yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin pohjalta, joka on tehty yhteistyössä Pohteen ohjaustiimin, asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa.

Tuen ja palveluiden tarpeet kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Toimintakykyä ja kuntoutumista edistävän hoidon perustana on tunnistaa, millaiset ovat iäkkään ihmisen jäljellä olevat voimavarat ja erityisesti, miten iäkäs toimii ja mitä hän osaa ja haluaa: tärkeitä ovat päivittäiset rutiinit, normit, mielihalut ja mielenkiinnon kohteet. Yksilöllisessä palvelussa korostuu erityisesti kuntouttava työote, jolla pyritään edistämään ikäihmisen toimintakykyä ja mahdollistamaan itsenäinen elämä omassa kotona.

Tavoitteena on myös tukea iäkkään itsetuntoa yhdessä ja mahdollistaa onnistumisen tunteita arjen askareissa. Vierailijat, musiikkiesitykset ja yhteiset juhlat tuovat iloa arkeen. Elämänlaatua tuetaan myös läheisten kanssa yhdessä. Hyvän hoidon turvaamiseksi palvelujen käyttäjiä ja heidän läheisiään kuullaan kaikissa elämän vaiheissa, eikä palveluiden käyttäjää tarpeettomasti siirretä paikasta toiseen, vaan turvataan hoito ja huolenpito hänen omaan kotiinsa. Autamme asiakkaitamme elämään mahdollisimman hyvin elämän loppuvaiheessa sekä kohtaamaan elämän loppuvaiheen arvokkaasti ja turvallisesti. Asiakkaalla on mahdollisuus yksityisyyteen, ja tavoitteena on hoitaa asiakas elämän loppuun saakka Hopeataurissa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Hopeataurissa laatu rakentuu arvopohjasta ja ohjaavat valintojamme: asiakaslähtöisyydestä, yhteisöllisyydestä, ihmisarvon kunnioittaminen, kodinomaisuudesta ja vastuullisesta toiminnasta. Keskeisiä toimintaperiaatteitamme ovat itsemääräämisoikeus, ikäihmisen kunnioittaminen, kuntouttava työote, yhteistyö ja toiminnan jatkuva arviointi. Laadukkaan hoivan ja hoidon tuottaminen on jatkuvaa toiminnan arvioimista ja kehittämistä.

Arvot kertovat Hopeataurin tavasta kohdata ihminen ja tuottaa palvelua. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatavat ja tavoitteet, jotka näkyvät hoitotyössä. Toimintaamme säätelevät yhteisesti sovitut pelisäännöt, jotka ovat yhdessä sovittuja tiimin toiminnan tapoja ja periaatteita.

Keskeisiä toimintaamme ohjaavia toimintaperiaatteitamme ovat:

1. Itsemääräämisoikeus omaan tai tuettuun päätöksentekoon, palveluun ja hoitoon.

Hoitohenkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, sekä tukea osallistumistaan palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen.

2. Ikäihmisen kunnioittaminen. Kaikessa työskentelyssä huomioidaan ihmisarvo ja hänen vakaumustaan kunnioitetaan. Tehdään mielekäs tekeminen, joka perustuu asiakkaan elämänsuuntaan ja

kiinnostuksen kohteisiin.

3. Kuntouttava työote. Kuntouttavan työotteen periaatteen mukaisesti ylläpidetään ja tuetaan asiakkaan omia voimavaroja ja omaa toimintakykyä mahdollisimman pitkään. Arjen toiminnat niin, että ne tuottavat onnistumisen kokemuksia. Asiakkaalle järjestetään oikea-aikaiset palvelut ja toimijat. Arkikuntoutus yhdessä fysioterapiapalveluiden kanssa tukevat asiakkaan toimintakykyä.

4. Yhteistyö hoitoon osallistuvien kanssa avoimesti. Asiakkaat ja heidän läheiset otetaan huomioon palvelun sisällön suunnittelussa ja toiminnassa. Hopeataurin tavoitteena on myös, että moniammatilliset palveluverkostot tekevät avointa ja hyvää yhteistyötä, joka on toimivan asiakaslähtöisyyden edellytys. Yhdessä olemme me ja toiminnot teemme yhdessä. Innostus tarttuu.

5. Toiminnan jatkuva arviointi ja kehittäminen saadun palautteen mukaisesti. Tätä kautta löydetään omien toimintojen vahvuudet sekä parantamiskohteet. Tavoitteena laadukas hoitotyö ja työhyvinvointi. Annetaan rohkaisua ja tunnustusta kaikille.

Päivittämissuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toiminnanjohtajan, palveluvastaavan ja henkilökunnan kanssa yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään 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
Riikka Lepola, lähihoitaja-tiimivastaava
Jani Rantala, lähihoitaja-tiimivastaava
Tilda Takalo, lähihoitaja-tiedostusvastaava
Eija Nissilä, sairaanhoitaja-palveluvastaava

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 päivittää suunnitelmaa vähintään vuosittain, ja kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman päivittämisen jälkeen toiminnanjohtaja käy suunnitelman läpi henkilöstön kanssa. Henkilökunta, uudet työntekijät ja opiskelijat ovat velvollisia perehtymään omavalvontasuunnitelmaan. Suunnitelma on myös omaisten ja asiakkaiden luettavissa ja lisäksi se löytyy Hopeataurin nettisivuilta. Omavalvontasuunnitelma on osa työntekijöiden perehdyttämissuunnitelmaa. Valviran ohje määrittää omavalvonnan 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. Tavoitteenamme on julkaista omaisten ja asiakkaan palautekysely vuosittain ja kehittää sisäistä raportointimenetelmiä niin, että vuonna 2023 syksyllä on käytettävissä laatu dataa. Lisäksi toteutamme yksikössämme THL:n laatimaa asiakaskyselyä, josta saamme tiivistetyn yhteenvedon asiakaspalautteesta, jota voimme hyödyntää hoidon laadun kehittämisessä. Saadut palautteet käsitellään työpaikkakokouksissa koostetusti ja työtämme kehitetään palautteen pohjalta. Positiivinen palaute jaetaan työyhteisössä, se vahvistaa henkilökunnan osaamista.

4.4.2023 alkaen käynnistyvät asukaskokoukset. Asukaskokouksessa niin asiakkaat kuin omaiset ovat osa asukastoimikuntaa ja he toimivat yhteistyössä Hopeataurin toiminnanjohtajan ja Hopeataurin säätiön kanssa. Aktiivisesti toimiva asukastoimikunta lisää asumisviihtyisyyttä ja luo Hopeatauriin hyvää yhteishenkeä. Asiakaspalautteet ja parannuskohteet ovat parhaiten tiedossa talossa asuvilla henkilöillä ja omaisilla. Tällä tavoin asukastoimikunta voi esittää asioita selvitettäväksi, hankittavaksi ja tulla kuulluksi. Asukastoimikunta tekee ehdotuksia myös viriketoimintaan.

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 asiakastietojärjestelmään sekä Hopeataurin arkistoon.

Palautteita käsitellään myös työpaikkakokouksessa, yhteisillä raporteilla, ravitsemustyöryhmässä, tiimivastaavien työryhmässä ja tiimipalavereissa. Kyselyiden tulokset viedään myös Hopeataurin hallitukselle tiedoksi. Palaute antaa arvokkaan mahdollisuuden korjata asioita ja kehittää toimintaa. Hopeataurissa pidetään yllä avointa ja jatkuvaa keskustelua työntekijöiden, omaisten ja asiakkaiden kanssa.

Hyvän elämän kehittämiseen kuuluvat myös aktiivinen työskentely ja yhteydenpito asiakkaidemme läheisten kanssa mm. tiedotusvastaavan kautta.

Hopeataurin palveluvastaava koordinoi asiakkuusprosessia ja vastaa laadukkaan hoidon toteutumisesta sekä kehittää palveluita yhdessä asiakkaiden, että omaisten kanssa. Palveluvastaava tekee aktiivisesti omaisten/asiakkaiden kanssa yhteistyötä ja vastaanottaa palautteita.

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 asiakaskyselyllä. Asiakaskyselyt järjestetään vuosittain sekä asiakkaille että omaisille. Palaute dokumentoidaan ja hyödynnetään palveluiden kehittämisessä.

Omahoitajat ja sairaanhoitajat pitävät yllä aktiivista keskustelua asiakkaan ja omaisen kanssa asiakkaan hoitoon, yksilöllisiin toiveisiin ja tarpeisiin liittyvissä asioissa. Säännöllisin väliajoin järjestetään myös hoitopalavereita yhdessä asiakkaiden, omaisten ja Pohteen edustajien kanssa. Aktiivinen ja avoin

vuorovaikutussuhde luo hyvän pohjan asiakassuhteelle. Asiakkaita otetaan myös mukaan erilaisiin kehittämistyöryhmiin ja heidän kokemustaan hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä.

Asukastoimikunnan vaikuttavuutta voidaan arvioida vuoden 2024 omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa.

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

Omavalvonta on riskien hallintaa, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan. Riskit ovat virhetoimintojen summa ja riskienhallinnan edellytyksenä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa työntekijä, asiakkaat ja omaiset uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä.

Toiminnanjohtajan tehtävä on huolehtia ja varmistaa omavalvonnan ohjeistaminen, sekä varmistaminen että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Palveluvastaavalla, sairaanhoitajilla ja tiimivastaavilla on vastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa riskeihin ja turvallisuuteen liittyvissä kysymyksissä. Riskienhallinta vaatii myös työntekijöiden osallisuutta riskien arviointiin ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Hopeataurissa on koulutettu ja perehdytyksen saanut henkilökunta, joka osaa tunnistaa ja ennakoita vaaratilanteita. Uudet työntekijät perehdytetään huolellisesti perehdytysuunnitelman mukaisesti. Jokainen työntekijä tutustuu myös itsenäisesti perehdytysuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu lääkehoitoon liittyvät riskit, menettelyt, työvaiheet ja vaaratilanteet. Henkilökunta osallistuu asiakasturvallisuuden, tapaturma- ja lääkepoikkeamien ilmoitusprosessiin. Hygieniasuunnitelma on turvaamassa hygieniosaamista ja vähentää mm. sairastumisia.

Riskien hallinta on jatkuvaa arviointia. Henkilökunnalta vaaditaan kykyä oppia virheistä ja kykyä muutosajatteluun. Työtapaturma- ja asiakasturvallisuuden haitta- ja vaaratapahtumien ilmoittaminen tapahtuu HaiPro- järjestelmän kautta. Lääkepoikkeamat ja läheltä piti-ilmoitukset tehdään myös HaiPro- järjestelmällä. Koko henkilöstö osaa tehdä HaiPro- ilmoituksia ja ohjeet niiden tekemiseen on ilmoitustauluilla ja perehdytyskansiossa. Uudet työntekijät perehdytetään käyttämään HaiPro- raportointijärjestelmää. Työtapaturma- ja asiakasturvallisuuden haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset käsittelee palveluvastaava viikoittain ja toimintaa arvioidaan sen mukaisesti tiedottaen asianomaisia. Toiminnanjohtaja seuraa ja käsittelee myös HaiPro-ilmoituksia.

Ilmoitukset ja läheltä piti- tilanteista tehdyt HaiProt lähetetään myös palveluvastaavalle ja toiminnanjohtajalle jatkotoimenpiteitä varten. Ilmoitus välitetään tarvittaessa myös työsuojeluvaltuutetulle, jonka tehtävänä on seurata ja tehdä henkilöstön ja työympäristön riskien ja vaarojen arviointia. HaiPro- ilmoituksien käsittelyyn kuuluu henkilöstön ilmoituksen kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Työntekijän vastuulla on ilmoittaa ja ilmoituksessa saadun tiedon hyödyntäminen.

Palveluohjauksesta vastaava tiimivastaava-lähihoitaja ja sairaanhoitaja varmistavat omalta osaltaan myös holhoustoimen mukaisen ilmoitusvelvollisuuden edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä ensisijaisesti asiakkaan omaisille ja tarpeen mukaan Digi- ja väestötietovirastoon.

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.

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

Haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet kirjataan HaiPro- järjestelmään ja asiakkaan tietoihin Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Palveluvastaava käsittelee ilmoitukset viikoittain ja reagoi välittömästi kiireellisiin tapahtumiin sekä työtapatumailmoituksiin. Ilmoitukset käsitellään välittömästi asianosaisten kanssa. Vaaratilannetta ja haittatapahtumaa analysoitaessa etsitään syy-yhteyttä tapahtumiin ja niihin johtaviin asioihin.

Palveluvastaava ja toiminnanjohtaja käsittelevät ja dokumentoivat poikkeamat ja analysoivat alustavia ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. Vakavat poikkeamat käsittelee toiminnanjohtaja yhdessä tapahtumassa olleen kanssa. Työtaturmat käsitellään työntekijän kanssa yhdessä ja tarvittaessa myös työsuojeluvaltuutetun ja työterveyshuollon kanssa. Työtaturmista tehdään aina työtaturmailmoitus toiminnanjohtajan luona, jonka kanssa yhdessä täytetään työtaturmailmoitus.

Työyhteisössä HaiPro- ilmoitukset käydään läpi tiimipalaverissa vähintään kerran kuukaudessa yhdessä niistä oppien. HaiPro-ilmoitukset laitetaan tiedoksi myös Hilikka-asiakastietojärjestelmän kautta välittömästi tiedoksi asianomaisille vähintään kerran viikossa. Tarvittaessa käsittelyn asiat saatetaan tiedoksi myös Hopeataurin hallitukselle.

Asiakkaiden ja omaisten kanssa käydään heitä koskettavat vaara-, uhka- ja läheltä piti -tilanteet viipymättä läpi. Toiminnanjohtaja varmistaa, että tapahtumat on dokumentoitu asianmukaisesti ja ehkäiseviä toimenpiteitä kehitetään ja jälkipuintipalaverit dokumentoidaan. Tapahtuman luonne määrittellee mahdolliset jatkotoimenpiteet tai tehtävät muutokset toimintakäytännöissä.

Hopeatauriin on laadittu myös valmiussuunnitelma, johon jokaisen työntekijän on velvollisuus tutustua. Suunnitelma löytyy hoitajien A-kansliasta.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Laatupoikkeamat, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpide, ehdotukset ja toimenpiteet, joilla estetään tapahtumien uudelleen toistuminen. Korjaavat toimenpiteet löytyvät syiden selvittämisellä ja menettelytapojen muuttamisella turvallisemmaksi.

Toiminnanjohtaja valvoo, että suuret epäkohdat ja puutteet korjataan välittömästi. Muut epäkohdat käsitellään tiimipalaverissa ja korjaavat toimenpiteet toimeenpannaan asiasta vastaavan toimesta. Jokainen työntekijä on velvollinen saattamaan toiminnanjohtajan tietoon heti havaitsemansa epäkohdan. Menettelystä ja korjauksista tehdään muistiinpanot tarpeen mukaan erikseen, mutta aina HaiPro- järjestelmään.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Työtaturmailmoituksia lukuun ottamatta HaiPro- ilmoitukset on lähetetty Hilikka-viestillä työyksikköön kaikkien luettaviksi jatkuvan oppimisen lisäämiseksi jo tapahtuneen tai läheltä piti-tilanteen kautta. Uudet toimintaan tai hoitoon korjatut toimenpiteet tiedotetaan sähköisesti Hilkan viesti- järjestelmällä.

Päivittäisillä hoitajien raporteilla epäkohdista tiedotetaan heti. Tiimipalaverissa kaikki tapahtumat käydään anonymisti esimerkin kautta läpi. Epäkohdat ja korjaustoimenpiteet on kirjattu HaiPro- järjestelmään ja tarpeen mukaan toiminnanjohtajalle kirjallisesti tiedoksi. Vakavat epäkohdat ja niiden korjaustoimenpiteet viedään myös Hopeataurin hallitukselle tiedoksi.

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/ julkaisu/1571326>

6. HENKILÖSTÖ

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

Hopeataurissa työskentelee lain *ikäntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista* mukainen ammattitaitoinen ja koulutettu henkilökunta. Sosiaalipalveluja tuottaessa huomioon on otettava ammatillinen osaaminen ja tarkasti määritetyt työnkuvat.

Hallinto:

1 toiminnanjohtaja

Hoitotyö:

2 sairaanhoitajaa

1 sairaanhoitotiimissä työskentelevä lähihoitaja

1 tiedotusvastaava-lähihoitaja

2 tiimivastaava-lähihoitajaa

18 lähihoitajaa

2 hoitoapulaista

Lisäksi Hopeataurissa työskentelee määräaikaisessa työsuhteessa 2 lähihoitajaa sekä 4 lähihoitaja-oppisopimusopiskelijaa.

Ruokahuolto:

2 ravitsemustyöntekijää

Siivoustyö:

1,25 laitoshuoltajaa

75% pyykkihuollon/välillisen työn tekijä

Kaksi henkilöä työskentelee avotyötoimintasopimuksella (keittiö ja siivoustyö).

Henkilöstön sijoittuminen työvuoroihin: aamuvuoro 6-15

(työvuorot ko. kellonaikojen välillä) iltavuoro 13-22

yövuoro 20:30-7

Hoitajia aamuvuorossa 7 (pesupäivinä ma-ke aamussa 8, to aamussa 9)

iltavuorossa 7

yövuorossa 2

Toiminnanjohtaja vastaa yhdessä tiimivastaavien kanssa sijaistarpeista ja sijaisten hankinnasta. Iltaisin ja viikonloppuisin osaston hoitajat hankkivat sijaiset erillisen toimintaohjeen mukaan. Sijaiseksi palkataan ensisijaisesti lähihoitajia ja toissijaisesti opiskelijoita ja hoitoapulaisia. Hoitohenkilöstön riittävyyttä arvioi toiminnanjohtaja tarkastelemalla mitoitusta ja tehtyjen työvuorojen toteutumista. Hoitohenkilöstömitoitus on 0,65.

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

Työntekijän rekrytoinnissa otetaan huomioon työhaastattelun pohjalta henkilön soveltuvuus tehtävään. Hopeataurissa käytetään pääsääntöisesti koulutettuja työntekijöitä.

Lähihoitajalta edellytetään sosiaali- ja terveysalan koulutusta, tai hänen on oltava alan opiskelija (vähintään 75% suoritettuna että voi toimia vastaavana lähihoitajana). Sairaanhoitajalta edellytetään sosiaali- ja terveysalan perustutkintoa (AMK- tutkinto). Sairaanhoitotiimissä voi työskennellä myös riittävän osaamisen omaava lähihoitaja.

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 tutkintoja työtodistukset sekä ammatinharjoittamisoikeudet (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki) sekä henkilöllisyystodistukset.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)

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 työkokemuksestaan riippuen. Minimissään perehdytys kestää täysin uudelle työntekijälle 3 työvuoroa / 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. Lisäksi käytössä on päivitetty perehdytyskansio liitteineen ja lääkehoitosuunnitelmakansio, joihin perehdytettävä tutustuu oma-aloitteisesti ja kuittaa näihin nimikirjoituksellaan perehdytysmateriaalin luettuaan. Toiminnanjohtajan vastuulla on seuranta, jolla varmistetaan perehdyttämisohjelman toteutuminen. Perehdyttämisen tavoitteena on, että uusi työntekijä sisäistää organisaation toimintatavat ja omat työtehtävänsä 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. Opiskelijan ohjaajan huolehtivat toiminnanjohtaja yhdessä tiimivastaavien kanssa.

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

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 ja koulutusvastaavan 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. Palveluvastaava yhdessä tiimivastaavan kanssa arvioivat vuoden koulutustarpeet, myös riskienhallinta-arvion kautta onko tullut asiakasturvallisuus- tai työtapaturmailmoituksia HaiPro-järjestelmään.

Esimieskoulutukseen ja johtamistaitojen vahvistamiseen, myös työhyvinvoinnin edistämiseksi, panostetaan koulutuksiin. Osaamista ylläpidetään koulutuksiin 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 henkilökunnalle 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 kehittämisasioita pohditaan yhdessä työpaikkakokouksissa ja tiimipalaverissa.

Säännöllisesti toistuvat koulutukset:

- Ensiapukoulutukset vuosittain koko henkilöstölle
- Tietosuojakoulutukset vuosittain koko henkilöstölle
- Kirjaamisen koulutusta ja Kanta asioihin kaikille vuoteen 2025 mennessä
- Turvallisuus- ja alkusammutuskoulutukset kaikille palo- ja pelastuslaitoksen ohjeen mukaisesti
- Henkinen kuormittuminen ja työssä jaksaminen

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, 16m², kolme yksiötä, 21m² ja kaksi kaksiota, 35m². Jokaista asiakasta kohti on jyvitetty yhteisistä tiloista 11m². Asiakkaat kalustavat huoneensa itse henkilökohtaisilla tavaroilla ja huonekaluilla. Kaikissa huoneissa on oma wc. Suihkutilat ovat erikseen asiakaskäytävillä. Viidessä yksiössä on invamitoitettu wc, jonka yhteydessä on myös suihkutilat. Ympäri vuorokautiseen palveluasumisen huoneen varusteluun kuuluu sähkökäyttöinen hoitosänky.

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

Asiakkailla on käytössä yhteinen ruokasali, päiväsal, jumppasali ja saunatilat. Yhteistä esteetöntä liikkumisen tilaa ja oleskelutilaa on Hopeataurissa runsaasti. Parveke ja sisäpihan ulkoilutila ovat asiakkaiden yhteisessä käytössä. Jokaisella asiakaskäytävällä on 1–2 yhteistä suihkutilaa. Käytävien päissä on myös yhteinen oleskelutila asiakkaille. Liikkumista helpottavat kaksi hissiä. Hopeataurissa käy ulkopuolisia yrittäjiä (jalkahoitaja, fysioterapeutti ja kampaaja), joiden palveluja asiakkaat voivat ostaa.

Asiakkaiden sijoittumisessa otetaan huomioon asiakkaan fyysinen ja psyykinen toimintakyky, sekä asiakkaan omat toiveet. Palveluvastaava ja tiimivastaavat koordinoivat sijoittumista yhdessä tiedotusvastaavan kanssa.

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta

Ruokailut tapahtuvat ruokasalissa, mikä mahdollistaa yhteisen ruokailuhetken muiden asiakkaiden kanssa ja vahvistaa asiakkaiden sosiaalista toimintakykyä, sekä lisää yhteisöllisyyttä. Viihtyisät ja suuret yhteistilat mahdollistavat monipuolisen viriketoiminnan toteuttamisen. Hopeataurin yhteiset tilat luovat myös hyvät mahdollisuudet asiakkaiden yhdessäoloon. Päiväsalissa on erilaista ohjelmaa päivittäin: musiikkituokioita, esiintyjä, keskustelupiirejä, pelejä sekä muisti- ja päättelykykyharjoituksia. Erilaisten teemapäivien aikaan mm. 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 pyykkihuolto koskevista käytänteistä

Hopeataurin oma laitoshuoltaja huolehtii asiakashuoneiden, yleisten tilojen ja kerrosten siivouksesta erillisten ohjeiden mukaisesti. Kotihoidon asiakkaat ostavat siivouspalvelut omaan huoneistoonsa ulkopuolisilta palveluntuottajilta. Ympäri vuorokautisen asumispalvelun 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 keittiöllä, asiakaskäytävillä ja taukotiloissa. Toiminnassa pyritään minimoimaan syntyvän jätteen määrä. Tietoturvajäte lajitellaan omaan lukittuun tietoturvajäteastiaan, sen tyhjennys huolehditaan ulkopuolisen toimijan toimesta kerran vuodessa ja tarvittaessa. Tyhjennys tilataan erikseen.

Yksikössä on käytössä pyykkihuoltoon erillinen pyykkitupa, jossa on asiakkaiden pyykinpesuun käytössä kaksi pyykinpesukonetta ja kuivausrumpu. Pyykinpesuun on tehty kirjalliset ohjeet. Eritepyykki pestään omassa koneessa. Henkilökunnan työvaatteiden pesuun on hankittu oma pyykinpesukone. Pyykinpesusta vastaa pääasiassa pyykkihuoltoon palkattu työntekijä. Pyykinpesuaineiden tilauksesta vastaa laitoshuoltaja. Kotihoidon asiakkaat voivat ostaa pyykkihuollon palvelun Hopeataurilta tai muulta toimijalta, tai omainen pesee omassa kotonaan asiakkaan pyykit. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asiakkaiden pyykkihuolto kuuluu hoitoon.

Hopeatauriin päivitetään hygiansuunnitelma 2023 vuoden aikana kehittämällä palvelua ja laatua.

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

Raahan Talonhoito Oy valvoo ja huoltaa ilmastointilaitteet, ja tarvittaessa käyttää alihankkijoita. Sisäilman laatua seurataan mittauksin ja havainnoimalla. Havaittuihin ongelmiin puututaan välittömästi. Hopeataurin päiväsalin on asennettuna kaksi ilmalämpöpumppua, jotka viilentävät yläkerran yhteisiä tiloja kesäaikaan. Lääkehoituhuoneeseen on hankittu erillinen ilmanviilentäjä, jota pidetään päällä kesäaikaan. Lääkehoituhuoneiden lämpötilaa seurataan erillisen lomakkeen ohjeen mukaan päivittäin, jotta lääkkeiden säilyttäminen on turvallista ja ohjeiden mukaista.

Hopeataurissa käytetään erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, Eva-telineet, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, happisaturaatiomittarit, seisomavaaka ja kuulolaitteet. Hopeatauri on hankkinut asiakkaiden käyttöön ja sairauksien tilan seurantaan ja hoitoon verenpainemittarit, otsa- ja kainalokuumemittarit, happisaturaatiomittarit, seisomavaa'an, digitaaliset henkilövaat'at, pyörätuoleja, geriatriasia tuoleja, henkilönostimen sekä sähkökäyttöiset hoitosängyt. Hoitosängyjen ja henkilönostimen huollosta vastaa Lojer.

Apuvälineistä on tehty kirjallinen lainasopimus ja sopimus on voimassa tarvittavan ajan. Asiakkaiden henkilökohtaisten silmälasien ja kuulolaitteiden hankinnasta, huollosta ja korjauksista vastaa asiakas / asiakkaan omaiset. Apuvälineet asiakaskohtaiseen käyttöön hankitaan pääsääntöisesti apuvälinelainaamosta, mistä saadaan niihin käytön ohjaus ja huolto. Apuvälinevastaavana toimii Päivi Mehtomaa. Hopeatauriin on hankittu apuvälineitä (sängyt, nosturit ym.), joiden toimivuudesta ja huollosta vastaa apuvälinevastaava. Jokaisen työntekijän vastuulla on poistaa viallinen apuväline käytöstä ja ilmoittaa siitä apuvälinevastaavalle.

Laiteturvallisuusvastaava on terveydenhuollon laitteisiin ja huoltoon sairaanhoitaja Eliisa Sorvari. Laiteturvallisuusvastaava vastaa laiteturvallisuuden ylläpidosta ja kehittämisestä, päivittämisestä, laiteturvallisuutta edistävien menettelytapojen ohjeistuksen ylläpitämisestä, toimii asiantuntijana ja korjaa toimenpiteet, jos HaiPro- ilmoitukset kohdistuvat laiteturvallisuuteen. Vastuulla on myös kehittämiskohteiden ja vaikuttavuuden arviointi.

Dokumentoidaan erillisesti:

- CONTOUR XT-MITTARI JA CONTOUR NEXT- liuskat, Pohteen ohjeen mukaan näytteet analysoidaan ja sisäistä laadunvalvontaa tehdään ohjeiden mukaisesti.
- FREE STYLE LIBRE glukosiseurantajärjestelmä verensokerin seuraamiseksi. Valvonta ja arviointi Pohteella.
- VERENPAINEMITTARIT uusitaan kahden vuoden välein. Laadunvalvontaa tehdään päivittäin hoitajien toimesta esimerkiksi kaksoismittauksella.
- SORMIPULSSIOKSIMETRI: paristojen vaihto, koneen puhdistus sekä desinfiointi jokaisen käyttökerran jälkeen tuotepakkausohjeen mukaisesti.
- ympäri vuorokautisen palveluasumisen sängyjen ja nostureiden huollot kerran vuodessa yhdessä apuvälinevastaavien / toiminnanjohtajan kanssa huolehtien.
- OTSAKUUMEMITTARI

Jokaisella työntekijällä on ilmoittamisvelvollisuus havaitsemistaan puutteista tai vaaratilanteista.

Verenpaine- ja saturaatiomittarit uusitaan kahden vuoden välein. Seuraava uusinta 2024 alkuvuodesta.

Diabeetikoilla on omat henkilökohtaiset verensokerimittarit ja -liuskat, jotka saadaan diabetespolin hoitotarvikejakelusta. Diabetesvälineiden tilauksesta ja hausta vastaa hoitohenkilökunta.

Vastuuhenkilön yhteystiedot

Sairaanhoitaja Eliisa Sorvari p. 044 493 2894

Apuvälinevastaava Päivi Mehtomaa, p. 044 745 6107

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

Linkki Valviran määräykseen: http://www.valvira.fi/files/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 / sairaanhoitotiimiin / HaiPro- järjestelmään. 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 ajantasaisista kirjanpitoa. Asuin- ja yhteisiä tiloja saneerataan ja kehitetään vuosittain ja tarpeen mukaan turvallisuuskäytökohdat huomioon ottaen. Kiinteistön kuntotarkastukset hoidetaan yleisten ohjeiden mukaisesti ja Hopeataurin hallituksen suunnitelman mukaisesti.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

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

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

Jokilaakson pelastuslaitos suorittaa vuosittain palotarkastuksen. Turvallisuussuunnittelusta sekä turvallisuusdokumentaation ajantasaisuudesta vastaa toiminnanjohtaja yhdessä Hopeataurin kiinteistövästävien kanssa. Palvelutalo Hopeataurissa on laadittu pelastussuunnitelma. Henkilöstön ja vastuuhenkilöiden riittävästä turvallisuusosaamisesta varmistetaan kattavalla perehdytyksellä sekä monipuolisilla säännöllisin väliajoin toistuvilla turvallisuuskoulutuksilla ja -harjoituksilla. Toiminnanjohtaja vastaa siitä, että henkilöstöllä on riittävät tiedot ja taidot toimia turvallisesti. Pelastussuunnitelma löytyy perehdytyskansiosta.

Turvallisuus- ja alkusammutuskoulutukset kaikille palo- ja pelastuslaitoksen kautta järjestetään vuonna 2023. Palo- ja pelastusturvallisuuskävelystä vastaa tiimivastaava Jani Rantala.

Kiinteistön kehittämisen suunnittelusta vastaa Juha Keränen p. 044 0212 456. Hopeatauriin asennetaan sähkölukitukset kevään ja kesän 2023 aikana.

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava)

Asiakasturvallisuus käsittää hoidon turvallisuuden, laiteturvallisuuden ja lääkehoidon turvallisuuden, joiden avulla varmistetaan hoidon turvallisuus ja suojataan asiakas vahingoittumiselta.

Henkilöstö seuraa päivittäisessä työssään aktiivisesti asiakkaiden turvallisuuden toteutumista ja havainnoi mahdollisia turvallisuusriskejä. Havaitessaan turvallisuutta uhkaavia tilanteita ja tekijöitä henkilöstö tekee välittömästi korjaavat toimenpiteet ja raportoi asiakasturvallisuus ilmoituksella HaiPro-järjestelmään ja/tai toiminnanjohtajalle. Koulutettu henkilökunta on paikalla ympärivuorokautisesti ja huolehtii asiakkaiden tarpeista ikäihmisen erityispiirteet huomioiden. Hoitohenkilökunnan määrää arvioidaan säännöllisesti vastaamaan asiakkaiden hoidon ja palveluiden tarvetta ja lain mukaista henkilöstömitoitusta. Henkilöstölle järjestetään myös säännöllistä ensiapu- ja ergonomiakoulutusta sekä hygieniakoulutusta, hygieniayhdysheikkien vuosittaiset koulutuspäivät OYS:n kautta. Palveluvastaava kehittää hygieniiosaamista vuoden 2023 aikana tavoitteena tavanomaisten varotoimien tiedon lisäämistä henkilökunnalle.

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

Hopeataurin toimesta ilmoitetaan riskeistä pelastusviranomaisille (vaara- / uhkatilanteet).

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä Miratel hälytys- ja kutsulaitteilla, josta vastaa Ascom. Hopeataurissa on käytössä hoitajakutsujärjestelmä sekä tallentava turvakamerajärjestelmä asiakaskäytävillä, lääkehuoneessa, päiväsalissa ja ovivalvonta ulko-ovilla, jotka pidetään suljettuina ympärivuorokauden. Tallentavilla kameroilla tarkastetaan tarpeen mukaan onko asiakas poistunut talosta, asiakastapaturmien todentaminen ja lääkehoidon turvallisuutta. Toiminnanjohtajalla on ainoastaan lupa katsoa tallenteita tai toiminnanjohtajan erikseen valtuuttamalla henkilöllä. Hoitajilla on henkilökohtaiset avaimet, joilla ovista pääsee kulkemaan. Avaimet on luovutettu kuittausta vastaan henkilökohtaiseen käyttöön. Mahdollisista ongelmista lukituksissa, viallisista avaimista tai avaimen joutuessa hukkaan, on asiasta ilmoitettava välittömästi toiminnanjohtajalle.

Järjestelmissä havaituista ongelmista tiedotetaan heti toiminnanjohtajaa ja muuta henkilöstöä. Vian havaitsija tekee asiasta vikailmoituksen Ascom Miratelin huoltoonnumeroon 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.

Hopeataurin tietoliikenneyhteyksistä vastaa Juha Keränen, p. 044 0212 456. Havaituista ongelmista ATK- laitteissa tai internet- ja puhelinyhteyksissä on ilmoitettava välittömästi Juha Keräselle.

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

Turvapuhelimen käyttö sopimus tehdään palvelusopimuksessa. Kotihoidon asiakkaan on mahdollista sopia palvelutarpeen arvioinnissa turvapuhelinpalvelu Hopeataurista. Asiakas vastaa kotihoidossa turvarannekkeen uudelleen hankkimisesta, jos aikaisemmin käyttöön otettu ranneke häviää/rikkoutuu asiakkaasta johtuvista syistä. Ympärivuorokautisessa palvelussa neuvotellaan yksilökohtaisesti rannekkeen katoamisen jälkeen rannekkeen tarpeellisuus ja uuden rannekkeen hankkiminen.

Asiakashuoneissa on turvapuhelin, johon liittyy turvaranneke. Asiakkaan turvan tarpeen vaatiessa hänelle laitetaan myös dementiaranneke, joka antaa hälytyksen asiakkaan poistuessa pääovesta, lastauslaiturin ulko-ovesta tai poistuessaan yrittäjien käytävälle / vuokrapuolelle. Dementiarannekkeen käytöstä sovitaan yhdessä asiakkaan omaisten kanssa. Hoitajakutsu- ja kulunvalvontajärjestelmän toiminnasta, kuukausitestauksesta, dokumentoinnista ja raportoinnista vastaa lähihoitaja-laitevastaava Kati Törmälä.

Asiakaskutsut yhdistyvät hoitajille Dect-hoitajakutsujärjestelmään ympärivuorokautisesti. 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, laitevastaavalle sekä tiedotetaan muuta henkilöstöä.

Teknologisten laitteiden yhteyksien toimivuudesta vastaa MicroVisio / Juha Keränen. Turvallisuuskävely tehdään havaittujen puutteiden tai ilmenneiden turvallisuushavaintojen mukaan. Tällä toiminnalla arvioidaan puutteiden syy-yhteyksiä ja tehdään parannusehdotuksia Hopeataurin hallitukselle ja toiminnanjohtajalle.

Pohteen kautta on mahdollista asiakkaalle hankkia käyttöön GPS-paikantava ranneke. GPS-paikannusranneke on tarpeellinen apuväline henkilölle, jonka toimintakyky on rajoittunut ja hänen liikkumisestaan tulee tarvittaessa seurata (esimerkiksi muistisairas). Paikannusranneke antaa turvaa myös

paikannettavalle henkilölle itselleen, sillä hän saa hälytettyä apua rannekkeen avulla sijainnistaan riippumatta.

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

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.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palvelutarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon

Hopeatauriin voi tulla asiakkaaksi itse maksavana, palvelusetelin turvin tai hyvinvointialueen ostopalvelusopimuksella. Kotikunnan sosiaali- ja terveystieteiden palvelutarpeen arvioon tekevä työntekijä selvittää, onko ikääntyneellä mahdollisuus saada asumiseen ja hoivaan palveluseteliä tai maksusitoumusta kuntansa, tulojensa ja varallisuuden perusteella. Suurin osa asiakkaista on ohjautunut Hopetauriin Pohteen palvelutarpeen arvioinnin ja SAS-työryhmän kautta.

Palvelutarpeen arvioinnin tarkoituksena on selvittää ikääntyneen tuen ja palveluiden tarve: onko ikääntyneellä tarve ympärivuorokautiseen asumispalveluun, yhteisöasumiseen tai vuokra-asumiseen kotihoidon ja tukipalvelujen turvin asumaan. Arvioinnin yhteydessä tarjotaan tietoa palveluista ja varmistetaan ikääntyneen oikea-aikainen avun saaminen. Arviointia voi pyytää yli 75-vuotias henkilö itse, omainen tai joku muu tilanteen tunteva henkilö. Palvelutarpeen arviointi on maksutonta.

Palvelutarpeen selvittämisen yhteydessä arvioidaan iäkkään fyysinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky monipuolisesti ja luotettavia arviointimenetelmiä (RAI) käyttäen. Palvelutarpeen arvioinnin lähtökohdaksi on asiakkaan toiveet, toimintakyky, avun tarpeet ja kuntoutumisen tarpeet.

Arvioinnissa huomioidaan terveydentilaan, ravitsemustilaan (MNA) ja turvattuuteen liittyvät riskitekijät. Mittareina toimintakyvyn arvioinnissa käytetään RAI:n lisäksi, muistitestiä MMSE, depressiotestiä (GDS), kaatumisen riskimittaria (FRAT) ja painehaavariskiä (BRADEN). Myös lääkehoito ja muiden palveluiden tarve arvioidaan. Myös sosiaalinen verkosto selvitetään. Pohteen palveluohjaaja kirjaa potilastietojärjestelmä Lifecareen KHTIIV-lehdelle yhteenvedon pidetystä palvelutarpeenarvioinnista. Yhteenvedo kopioidaan Hiikka-asiakastietojärjestelmään kaikkien asiakasta hoitavien hoitohenkilökunnan nähtäville ja asiakas- ja potilasjärjestelmä Lifecareen.

Asiakkaan hoito- ja asiakassuunnitelma tehdään palvelutarpeen arvioinnissa esiin tulleiden tarpeiden, voimavarojen ja riskitekijöiden pohjalta ja siinä huomioidaan asiakkaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja henkiset voimavarat ja tarpeet. Jokaiselle asiakkaalle tehdään henkilökohtainen lopullinen hoito- ja palvelusuunnitelma sekä RAI-arviointi omahoitajan toimesta kuukauden sisällä asiakkaan muutosta. Suunnitelmat kirjataan asiakastietojärjestelmä Hiikkaan ja päivitetään aina toimintakyvyn muuttuessa ja asiakkaan tarpeiden mukaan, kaksi kertaa vuodessa yhdessä toimintakyky RAI-arvioinnin kanssa. RAI-vastaavana toimivat lähihoitajat Tilda Takalo, Heidi Käräjäoja, Sanna Rantala ja Riikka Lepola.

Kotihoidon palvelujen aloitusvaiheessa käynnistyy määräaikainen kotihoidon kuntouttava arviointijakso, jonka aikana selvitetään toimintakykyä, kuntoutumisen mahdollisuutta ja kotona selviytymistä, järjestetään tarvittavat palvelut sekä mitataan ja arvioidaan toimintakykyä. Arviointijakson jälkeen ja palvelun tarpeen mukaan hyvinvointialue myöntää säännöllisen kotihoidon palvelut. Säännöllisen kotihoidon palvelusetelit voidaan myöntää määräajaksi kerrallaan. Palvelu- ja hoitosuunnitelmat tarkistetaan vuosittain. Kun asiakkaan vointi oleellisesti muuttuu, arvioidaan palvelusetelin tarve uudelleen palveluohjauksen kautta. Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asiakkaille hoitoneuvottelu palvelutarpeen arvioimiseksi järjestetään aina tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

Palveluiden myöntäminen perustuu aina palvelutarpeen arviointiin ja hyvinvointialue Pohteen palveluun pääsyn kriteereihin. Iäkkäälle henkilölle laaditaan suunnitelma, jossa määritellään toimintakykyä tukeva ja hyvän hoidon turvaava palvelukokonaisuus. Vaihtoehdoista neuvotellaan iäkkään henkilön kanssa yhdessä. Yksityisasiakkaat eli itsemaksavat asiakkaat päättävät itse tarvitsemistaan palvelusta ja tarvittaessa asiakkaita ohjataan julkisten palveluiden piiriin.

Hoito- ja palvelusuunnitelman perustaksi kerätään myös tietoja asiakkaan elämästä asiakkaan ja omaisen haastattelun avulla. Asiakkaan hoitotyön suunnitelmaan kirjataan konkreettiset hoidon tavoitteet, asiakkaan toiveet ja omat tavoitteet ja toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi. Asiakkaalle nimetään omahoitaja heti taloon muuttaessaan.

Palvelusopimukseen kirjataan asiakkaan Hopeataurista ostamat palvelut, kotihoidon ja ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelusisältö. Sopimukset tehdään toiminnanjohtajan kanssa yhdessä vuokrasopimuksen teon yhteydessä. Sopimuksen liitteenä on hinta / maksutaulukot.

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Muuttoa edeltävästi Hopetauri on yhteydessä asiakkaaseen tai hänen omaisiinsa tarjoten mahdollisuutta tulla tutustumiskäynnille. Tutustumiskäynnillä esitellään asiakkaan huone ja talon yhteiset tilat ja kerrotaan toiminnasta ja palveluista. Erikseen sopiessa on myös mahdollista, että Hopeatauri lähettää asiakkaalle tai hänen omaisilleen muuttoa edeltävästi kuvia huoneesta sähköisen viestintäkanavan kautta, jos asiakas on muuttamassa esimerkiksi toiselta paikkakunnalta. On suotavaa, että asiakas ja omaiset tutustuvat Hopeatauriin etukäteen sopien siitä palveluvastaavan Eija Nissilän puh 044 491 4998 kanssa.

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

Ennen muuttoa asiakkaan ja omaisen on mahdollista tulla tutustumiskäynnille Hopeatauriin. Tutustumiskäynnillä esitellään asiakkaan huone ja talon yhteiset tilat ja kerrotaan toiminnasta. Erikseen voidaan myös sopia, että Hopeatauri lähettää ennen muuttoa asiakkaalle tai hänen omaisilleen kuvia huoneesta sähköisen viestintäkanavan kautta, jos asiakas on muuttamassa esimerkiksi toiselta paikkakunnalta. Esittelyajan voi varata palveluvastaava Eija Nissilän puh 044 491 4998 kanssa.

Esittelykäynnin aikana asiakasta ja hänen omaistaan informoidaan Hopeataurin palveluista, hinnastoista, asiakasmaksuista ja palveluseteleistä jne. Palveluvastaava ohjaa asiakasta omaisen / edunvalvojan kanssa vuokrasopimuksen ja palvelusopimusten tekemiseen toiminnanjohtaja Eeva Hongan kanssa kuukauden sisällä asiakkaan muutosta. Sopimukset ja kustannukset toiminnanjohtaja käy lävitse ennen palvelu- ja vuokrasopimusten tekemistä, jotta asiakkaalla on selkeä tieto sopimusten sisällöstä ja palveluiden kustannuksista ennen asiakkaaksi tuloaan. Asiakasta ohjataan ottamaan kotivakuutus vastuuosineen. Palveluvastaava ohjeistaa hakemaan asumistukea ja eläkkeensaajan hoitotukea Kelasta, auttaa asiakasmaksun alentamishakemuksen toimittamisessa ja koordinoi muuttoa Hopeatauriin.

Sairaanhoitaja täyttää asiakkaan / omaisten kanssa apteekkisopimuksen, Hilikka-asiakastietojärjestelmän sopimuksen ja potilaan suostumuksen tietojen tarkasteluun Lifecare-potilastietojärjestelmästä. Asiakkaan taloon muuttovaiheessa pyydetään asiakasta / asiakkaan asioidenhoitajaa perehtymään apteekkisopimukseen, täyttämään ne ja toimittamaan yhteistyöapteekkiin (Kauppaporvarin apteekki). Muuttovaiheessa annetaan myös asiakassuostumuslomake allekirjoitettavaksi Hilikka-asiakastietojärjestelmään sekä Lifecare-potilastietojärjestelmään. Hopeataurin sairaanhoitaja tarjoaa näiden sopimusten täyttämiseen ohjausta ja tukea.

Sairaanhoitaja, tiimivastaava ja tiedotusvastaava ohjaavat muuton jälkeen vielä asiakasta / asiakkaan asioidenhoitajaa hakemaan hänelle kuuluvat etuisuudet ja avustavat niiden täyttämässä. Sairaanhoitaja huolehtii lääkärinlausunnot tukihakemuksien liitteiksi. Palvelutarpeen arvioinnissa muuttamisen jälkeen viimeistään tarkistetaan, onko kaikki asiakakalle kuuluvat etuisuudet haettu. Palvelujen kustannusten muutoksista asiakasta informoidaan aina kirjallisesti kuukautta ennen hinnannuutosten voimaantuloa. Muutoksista ilmoitetaan sekä suullisesti, että kirjallisesti.

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

Asiakkaiden asumista tuetaan ja heitä hoidetaan yksilöllisesti itsemääräämisoikeutta ja ihmisyyttä kunnioittaen. Asiakkailla on käytössä omat huoneet elämänsä loppuun saakka. Asiakkaat saavat sisustaa oman huoneen kodinomaisesti ja oman näköiseksi. Huoneeseen voi tuoda omia huonekaluja ja henkilökohtaisia tavaroita, kuten tauluja ja valokuvia, vuodevaatteet, television tai radion ja verhot. Huolehditaan, että liikkuminen kodissa on turvallista. Arki Hopeataurissa kulkee päiväohjelman, asiakkaan hoitosuunnitelman ja toiveiden mukaan. Turvallisuus ja hyvän hoidon kokemus on meille kunnia-asia, jotta jokainen ikäihminen saa elää arvokasta elämää.

Asiakasta kuullaan, hänen vointiaan seurataan ja asiakkaan yksilöllistä elämäntapaa pyritään tukemaan, että jokainen asiakas saisi elää haluamansa kaltaista elämää Hopeataurissa. Hoidossa korostetaan yhteistyötä asiakkaan ja heidän läheisten kanssa.

Rajoittamistoimenpiteissä noudatetaan itsemääräämislaki 812/2000 sekä säädöstä 935/2019 eli rajoitusoikeuden päätöksen tekee aina lääkäri. Rajoitustoimenpiteiden kestoa arvioidaan jatkuvasti ja tarvittaessa ne puretaan. Tieto rajoitustoimista kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan.

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

Asiakkaan rahavaroista huolehtii hän itse. Erikseen määrätty edunvalvoja / omainen tai edunvalvontavaltuutukseen nimetty henkilö huolehtivat asiakkaan taloudellisista asioista, mikäli asiakkaan MMSE on alle 20. Raha-asioista hoitavan henkilön vastuut kirjataan / sovitaan ensisijaisesti asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. Palvelutarpeen arvioinnissa sovitaan kenen vastuulla asiakkaan taloudelliset asiat ovat ja ne kirjataan Hilikka- asiakastietojärjestelmään.

Palveluvastaava ja tiimivastaavat huolehtivat ja auttavat asiakkaan etuisuuksien hakemisessa, sekä siitä että asiakkaan rahat riittävät asumiseen Hopeataurissa. Hopeatauri tekee yhteistyötä Pohteen sosiaalityöntekijöiden kanssa.

Hopeataurissa ei suositella asiakkaille rahojen säilyttämistä asiakashuoneissa / kodeissa, muutoin kuin asiakkaan tai omaisen vastuulla. Hopeataurin henkilökunta ei pääsääntöisesti käsittele ollenkaan asiakkaan rahoja muutoin kuin tulovaiheessa laskemalla rahat, kirjaamalla tiedot potilastietojärjestelmä Hilikkaan ja ottamalla yhteyttä omaiseen miten rahojen kanssa toimitaan. Kaikki maksut ja kulut pyritään saamaan ensisijaisesti laskulle omaisen ja edunvalvojan hoidettavaksi. Asiakkaalla on avain omaan huoneeseensa, jos hän kykenee itse huolehtimaan avaimesta. Asiakkaalle ja omaiselle luovutetut avaimet kirjataan erikseen.

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

Hopeataurissa rajoittamisen toimenpiteistä ja niiden tarpeellisuudesta keskustellaan ja pohditaan yhdessä asiakkaan, omaisen/läheisen, lääkärin ja hoitotiimin kanssa. Asiakasturvallisuus on kaiken lähtökohta. Asiakkaiden liikkumista rajoitetaan vain pakottavista syistä, jotka liittyvät asiakkaan turvallisuuteen. Rajoittamistoimenpiteistä päättää lääkäri. Lääkäri tekee rajoitteet vain määräaikaiseksi, jotka arvioidaan uudelleen aina viimeistään kolmen kuukauden kuluttua. Hilikka-asiakastietojärjestelmään kirjataan perusteet rajoitetiedoista Eryityistä 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 asiakkaan tai muiden henkilöiden terveyden tai turvallisuuden ollessa uhattuna.

Asiakkaiden liikkumisen rajoitteina voidaan käyttää esimerkiksi haaraturvavyötä pyörätuolissa, laitojen nostaminen vuoteessa, hygienihaalarit, turvaliivi vuoteessa /tuolissa. Asiakkaan liikkumista yksin Hopeataurin ulkopuolella on rajoitettu turvallisuussyistä. Ulko-ovet ja parvekkeelle menevät ovet pidetään lukittuina ympärivuorokautisesti. Osa asiakkaistamme pystyy vielä liikkumaan itsenäisesti ulkona. Karkailevilla asiakkailla on käytössä dementiaranneke, joka hälyttää ulko-ovella, jos asiakas on poistumassa talosta. Karkailevat ja paljon liikkuvat muistisairaat 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 rajataan asiakkailta pääsy 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, ja kameravalvonta on tallentava.

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 hoitava lääkäri. Rajoitteilla pyritään lisäämään asiakkaan omaa turvallisuutta. 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 hyvinvointialue Pohteen toimintaohjeistuksia rajoitteiden käytöstä esimerkiksi hygieniahaalarin käytöstä.

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

Hopeataurissa on tavoitteena kaikkien asiakkaiden tasavertainen ja oikeudenmukainen kohtelu. Hopeataurissa ei hyväksytä hyvän tavan vastaista käyttäytymistä, kuten arvostelua tai häirintää. Johtamiskulttuuria on kehitetty niin, että Hopeataurin ilmapiiri on avointa ja siten palveluiden laatua on myös saatu asiakasturvalliseksi.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus kohdella asiakkaita kunnioittavasti ja loukkaamatta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua / ilmoitusvelvollisuus 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 ja käsitellä asia viipymättä. Epäasiallista kohtelua koskeviin ilmoituksiin, on aina syytä suhtautua vakavasti ja tapahtumien kulku sekä kaikkien osallisten näkemykset selvitetään tarkoin. Epäasiallinen käytös otetaan esille asianosaisten henkilöiden kanssa. Asia selvitetään, kirjataan sekä ryhdytään toimenpiteisiin, jotta vastaavanlaista tilannetta ei enää tulisi.

Toiminnanjohtaja Eeva Hongan on tarpeen mukaan ilmoitettava asiasta eli epäasiallisesta käytöksestä sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle Pohteelle.

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

Kotihoidon ja ympärivuorokautista hoivaa tarjoavien asumispalvelujen asiakkaille ominaista on, että he ovat monisairaita ja monilääkittyjä, sekä he elävät elämänsä viimeisiä vuosia.

Kotihoidon ja ympärivuorokautista palveluasumista tarjoavien asumispalvelujen asiakkaille ominaista on, että he ovat monisairaita ja monilääkittyjä, sekä he elävät elämänsä viimeisiä vuosia. Asiakkuussuhde päättyy yleensä asiakkaan luonnolliseen kuolemaan.

Asiakassuhde päättyy, kun asiakas/asioidenhoitaja irtisanoo vuokrasopimuksen. 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. Lisäksi mukaan tulostetaan laadittu hoito- ja palvelusuunnitelma. 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. Omaisten kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä asiakkuuden päättymisen yhteydessä. Asiakkaan omaisia ohjataan tarvittaessa olemaan yhteydessä hyvinvointialue

Pohteen palveluohjaukseen tai toiminnanjohtajaan asiakassuhteen päättymiseen liittyvissä kysymyksissä.

Asiakkuuden päättyessä päätetään asiakkaan hoitajakso (HILMO). Tiedotusvastaava tiedottaa fysioterapiapalveluiden ja Konstin ym. asiakkuussuhteen päättymisestä, mikäli asiakas kuolee. Mikäli asiakkaalla on yleinen edunvalvoja, huolehtii tiedotusvastaava tiedon edunvalvontaan ja kääntää asiakkaan postit lähiomaiseksi merkitylle henkilölle. Asiakkaan kuollessa on hoidosta vastaava sairaanhoitaja yhteydessä asiakkaan lähiomaiseen ja ohjaa/neuvoo kuoleman jälkeisistä toimenpiteistä. Asiakkaan lääkkeet hävitetään apteekkiin asianmukaisesti.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan

Toiminnanjohtaja Eeva Honka
Härkäsalmenkatu 3, 92100 Raahe
Puh. 044 7114 200

Sosiaaliamiehen yhteystiedot

Raahen kaupungin potilas- ja sosiaaliamies
Sisko Muikku
Puh. 040 135 7946
sisko.muikku@ras.fi

Potilasasiamiehen tehtävänä on neuvoa ja antaa tietoa potilaan asemasta ja oikeuksista. Potilasasiamies toimii potilaan oikeuksiensa edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Asiakkaan ollessa tyytymätön saamansa hoitoon tai kohteluun, asiakas voi ottaa yhteyttä potilasasiamieheen ja saada neuvoa, miten hän saa asiansa selvitettyä. Potilasasiamies auttaa tarvittaessa potilasta selvittämään ongelmaansa hoitopaikassa. Hän myös neuvoo ja tarvittaessa avustaa potilasta muistutuksen, kantelun tai Potilasvakuutuskeskukselle tehtävän potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä.

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

Muistutukset käsitellään ja niihin puututaan välittömästi tarvittavin toimenpitein. Muistutukseen annetaan kirjallinen vastine. Muistutukset käsitellään henkilökunnan ja säätien hallituksen kanssa sekä tiedotetaan muistutuksen tuloksesta.

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

Palvelutalo Hopeatauri tuottaa Hyvinvointialue Pohteen ostopalveluna palvelusetelillä kotihoitoa sekä ympärivuorokautista palveluasumista. Hopeatauri tuottaa tukipalveluna turvapuhelinpalvelua, vaatehuoltopalvelua, kylvetyspalvelua ja ateriapalvelua. Kylvetyspalveluun ja annosjakelupalkkioon on mahdollista saada kotihoidon palveluissa palveluseteli.

Hyvinvointialue Pohde valvoo palveluiden laadun kriteerien toteutumista säännöllisillä tarkastuskäynneillä sekä yksiköiden itseraportointimenetelmällä. Suurin osa asiakkaista ohjautuu Hopeatauriin SAS-työryhmän ja palveluohjauksen kautta. Toimintaa ohjaavat hyvinvointialue Pohteen ympärivuorokautisen palveluasumisen ja kotihoidon sääntökirjat, jossa määritellään palveluntuottajien hyväksymiskriteerit sekä laatuvaatimukset.

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Hopeataurissa toimitaan kuluttajasuojaa koskevien toimintaperiaatteiden mukaisesti. Palvelusopimuksissa on ohjeistettu, miten toimitaan reklamaatiotilanteissa. Hopeataurin ilmoitustaululla on potilasasiamiehen yhteystiedot. Jos asiakkaalla/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

Toiminnassamme korostuu järjestelmällinen hoidon laadun parantaminen. Johtaminen on osaavaa, ja henkilöstö on ikäihmisten hoitoon ja ohjaukseen erikoistunutta. Yhteishenki on vahva. Haluamme, että meillä on paras palvelu, osaava henkilöstö ja parhaat työkaverit ja että olemme asiakkaiden ensisijainen valinta. Palveluittemme laadun on oltava korkea, ja sen eteen teemme määrätietoista ja jatkuvaa kehittämistyötä. Tämä tarkoittaa hyvää asiakaskokemusta, toiminnan turvallisuutta, tasalaatuisuutta ja vaikuttavaa, hyvää hoitoa ja palvelua. Tämä tuotetaan vastuullisella toiminnan johtamisella. Laatujohtamisella parannetaan asiakkaiden palveluja, kehitetään viestintää ja ongelmanratkaisutaitoja ja vähennetään virheitä. Hopeataurissa pyrimme löytämään parhaat toimintatavat laadun varmistamiseksi ja pyrimme asiakaslähtöiseen sekä jatkuvaan kehittämiseen. Hopeataurin menestystekijöitä ovat ammattitaitoiset työntekijät, vahva asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu. Toiminnanjohtaja on luonut hallintotavan, ja henkilöstö luo laadun yhteistyössä eri toimijoiden kanssa.

Asiakkaille tarjotaan tiivistä hoivaa ja huolenpitoa. Asiakkaiden elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia tuetaan yksilöllisesti, asiakkaan 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 tukevat asiakkaan toimintakykyä. Asiakkaita kannustetaan ja aktivoidaan omatoimisuuteen päivittäisissä toiminnoissa (esim. liikkumisessa, pukeutumisessa ja ruokailussa) jotta asiakkaan elämänhallinta ja toimintakyky päivittäisissä toiminnoissa säilyisivät. Hopeataurissa työskennellään kuntouttavalla työotteella.

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. Viriketointa on yhtenä isona osa-alueena asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia.

Asiakkaan näkökulmasta palvelun laatua tarkastellaan ensisijaisesti asiakkaan kokeman laadun näkökulmasta. Laadukas palvelu näkyy asiakkaan palveluun kohdistamien odotusten ja toteutuneen palvelun välisessä vertailussa. Kun palvelu on laadukasta, asiakkaan kokemus palvelusta vastaa hänen odotuksiaan tai jopa ylittää ne. Vanhusten hoidon laatua ja sen kehittämistä Hopeataurissa mietitään monesta eri näkökulmasta huomioiden asiakkaan, omaisten ja palveluntuottajan näkökohdat.

Laadukkaan hoidon järjestämiseksi ammattilaisilta edellytetään palliatiivisen hoidon ja saattohoidon osaamista. Osaaminen muodostuu tutkintoon johtavasta perusopetuksesta, joka täydentyy täydennyskoulutuksella ja erikoistumiskoulutuksella. Osaamisen varmistamiseksi Hopeataurissa on ammattiryhmille mahdollistettu lisä- ja täydennyskoulutusmahdollisuus. Hopeataurissa on järjestetty mahdollisuus osallistua Saattohoitopassi-verkkokoulutukseen, joka on osa palliatiivisen hoidon täydennyskoulutusta. Saattohoitopassi-verkkokoulutuksen tavoitteena on vahvistaa palliatiivisen hoidon ja saattohoidon perustason osaamista. Henkilöstöllä on lääkkeiden antamiseen liittyvät luvat lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Hopeataurissa nimetään palliatiiviseen hoitoon ja saattohoitoon perehtynyt hoitaja.

Elämän loppuvaiheen ennakoiva hoitosuunnitelma, riittävät sairaanhoitaja- ja lääkäripalvelut sekä varhainen yhteys palliatiiviseen kotisairaalaan vähentävät sairaalasiirtojen tarvetta. Omalääkäri ja

geriatri yhdessä suunnittelevat kuolevan tai palliatiivisen asiakkaan jatkohoidon palliatiivisen hoitoketjun mukaisesti. Hyvä elämän loppuvaiheen hoito edellyttää mahdollisuutta yksityisyyteen ja mahdollisuutta kuolla omassa huoneessaan. Tämä huomioidaan yksilöllisesti eri tilanteissa. Toisaalta omaisten tai läheisten mahdollisuus yöpyä asiakkaan tai potilaan kotona kuuluu hyvään saattohoitoon. Elämän loppuvaiheessa eräät apuvälineet, kuten happi, imu tai painehaavan hoitoon tarvittavat välineet, voivat elämän laadun kannalta olla välttämättömiä, jolloin arvioidaan Hopeataurissa välineistön järjestämistä.

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

Hopeataurissa valmistetaan kaikki ateriat aamupalasta iltapalaan paikan päällä. Asiakkaille tarjotaan viisi aterialla päivässä sekä tarvittaessa yöpalaa, jos asiakas niin pyytää. Ruokailuilla asiakkaat saavat itse valita ruokailujuomansa, ruokailujen yhteydessä tarjolla on leipää. Ruokalistat ovat kiertävät 6 viikoksi eteenpäin, ja asiakkaiden toiveita sekä yksilöllisiä mieltymyksiä otetaan huomioon. Ruokalistat ovat asiakkaiden saatavilla ilmoitustauluilla. Ruokalistat on suunniteltu ikääntyneiden ravitsemussuosituksia sekä asiakkaiden mieliruuat huomioiden.

Hopeataurissa työskentelee kaksi kokkia ja keittiöapulainen klo 7–17 jokaisena arkipäivänä. Kokeilla on pitkä työkokemus ikäihmisten ruoan valmistuksesta. Kokkimme kertookin, että työssään Hopeataurissa he saavat luovasti toteuttaa reseptejä ja leipoa leivonnaisia sekä työskennellä itsenäisesti. Hopeataurin keittiötiloissa kokit suunnittelevat ruoan valmistusprosessin, tekevät tilaukset ja toimitusten vastaanottamiset, kattaukset, tiskaukset ynnä muun.

Ateriat ovat meille tärkeä sosiaalinen tapahtuma. Ateriat on rytmitetty siten, että yöpaasto ei ylitä 11 tuntia. Aterioiden määrä ja aikataulutus;

- Klo 8 aamupala tarjoillaan yhteisessä ruokasalissa.
- Klo 11 lounas tarjoillaan yhteisessä ruokasalissa.
- klo 14 päiväkahvit tarjoillaan päiväsalissa ja / tai ruokasalissa.
- Klo 16 päivällisruoka ja jälkiruoka tarjoillaan ruokasalissa.
- Klo 19–20 tarjoillaan iltapala huoneisiin.

Jokaisen asiakkaan ruokavalio tiedustellaan asiakkaalta, omaisilta tai hoitavalta yksiköltä, kun asiakas muuttaa taloon. Erityisruokavaliot ilmoitetaan keittiölle jo ennen asiakkaan muuttoa, ne kirjataan asiakastietojärjestelmään ja niistä raportoidaan hoitajille. Myös lääkärin määräämät erityisruokavaliot otetaan viipymättä huomioon asiakkaan ruoassa. Asiakkaiden ruokailua arvioidaan ja tarvittaessa ruoan rakennetta muutetaan tai juomia sakeutetaan. Palvelutarpeen arvioinnissa kerätään tietoa asiakkaan ruokailutavoista, mieltymyksistä ja ruokarajoitteista.

Asiakkaiden painoa seurataan säännöllisesti kerran kuukaudessa. Mahdollisiin painon muutoksiin kiinnitetään huomiota ja selvitetään, liittyykö siihen riskitekijöitä. Hoitajat ja kokit seuraavat asiakkaiden ruoan kulutusta ja syöntiä. Päivittäisissä ruokailutilanteissa avustetaan tarvittaessa. Tarvittaessa ruokailua seurataan ruokailunseurantalomakkeella. Asiakkaille tehdään vuosittain MNA RAI-arvioinnin yhteydessä. MNA (Mini nutritional assessment) on ravitsemustilan arviointiin tarkoitettu kysymyssarja, jota käytetään ikääntyneiden (yli 65 vuotta) henkilöiden virhe- ja aliravitsemusriskin arvioinnissa. Kysymysten avulla on mahdollista löytää ne ikääntyneet, joiden riski aliravitsemukselle on kasvanut. Ravitsemukseen voidaan silloin kiinnittää erityistä huomiota ja mahdollisesti täydentää ruokavaliota kliinisillä ravintovalmisteilla. MNA koostuu seulonta- ja arviointiosuudesta. MNA tulos laitetaan vuosikontrollin yhteydessä lääkärille tiedoksi.

Ravitsemukseen vaikuttavat tekijät myös huomioidaan eli esimerkiksi suun terveydestä huolehditaan. Suuhygienisti käy vuosittain tarkastamassa ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaiden suu- ja kariesin ja kotihoidon asiakkaat käyvät vuosittain tai kahden vuoden välein suuhygienistillä. Lisäravinteiden ja vitamiinien tarpeen arvioi lääkäri.

Ravitsemustietoa saadaan ja yhteistyötä tehdään hyvinvointialue Pohteen ravitsemusterapeutin kanssa. Hopeataurissa pidetään säännöllisesti ravitsemustoimikunnan palaverit yhteistyössä keittiön ja

hoitohenkilökunnan kanssa moniammatillisesti. Palavereissa käydään tavallisesti läpi asiakkaiden ravitsemusasioita koskevat asiat, hoitajien terveiset, keittiön terveiset sekä kehitysideat ja suunnitelmat.

Ruuan ja keittiötoiminnan omavalvonnasta vastaavat Hopeataurin kokit Kaisa Saarilampi ja Kirsi Suomela.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

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

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

Virkistystoimintaa on päivittäin. Erilaiset musiikkituokiot, keskustelupiirit, pelit sekä muisti- ja päättelykykyharjoitukset kuuluvat viikoittaiseen ohjelmaan. Myös ulkoilua on viikoittain sään salliessa. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asiakkaille on katsottu jokaiselle asiakkaalle oma ulkoilupäivä. Virkistystoiminnasta huolehtii sekä henkilökunnan omat virikevastaavat että ulkopuoliset vapaaehtoiset. Hopeatauri tekee tiivistä yhteistyötä eri seurojen, järjestöjen, seurakunnan ja vapaaehtoisten kanssa. Hopeataurissa on käytössä viriketoiminnan viikko-ohjelmataru, jonka pohjalta päivittäinen toiminta järjestetään. Viriketoiminnan toteutumista seurataan ja viriketoimikunta on aktiivinen toiminnan kehittäjä.

Viriketoimikunta osallistuu mm. retkien ja tapahtumien järjestämiseen. Asukaskokouksien asiakaspalautteet ja toiveet otetaan huomioon virikkeiden suunnittelussa. Viriketoimikuntaan kuuluvat Anne Laukkarinen, Nea Kauppila, Tilda Takalo, Maiju Lehtoaho, Heidi Laitila, Eija Nissilä ja Tanja Sova.

Hopeatauri ostaa fysioterapeutti Sari Mäkilän kautta jumppapalveluiden järjestämisen.

THL:n liikuntasuositukses eri-ikäisille:

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

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen

Hygieniatason varmistamiseksi Hopeataurissa noudatetaan hyvinvointialue Pohteen laatimia ohjeistuksia ja PPSHP:n infektioiden torjuntayksikön ohjeistuksia. Palveluvastaava Eija Nissilä vastaa Hopeataurin hygieniasuunnitelman laadinnasta vuoden 2023 aikana ja toimeenpanee uudistuksia suunnitelman mukaisesti.

Sairaanhoitaja Eliisa Sorvari ja palveluvastaava Eija Nissilä tekevät yhteistyötä tarpeen mukaan hygieniahoitajan kanssa. Hyvinvointialue Pohteen hygieniahoitaja toimii Hopeataurin hygieniayhdyshenkilönä ja seuraava hygieniahoitajan käynti Hopeataurissa on huhtikuussa 2023. Hygieniahoitajan ohjeen mukaan hygieniakäytäntöjen ajantasaiset ohjeet kuten käsihygieniäohje, veritartuntavaaraohje, infektioidentorjuntaohjeet yms. löytyvät PPSHP:n infektioiden torjuntayksikön nettisivuilta henkilökunnan ohjeistuksista. Henkilökunta noudattaa hygieniakäytänteitä ja tavallisia varotoimiohjeita työssään päivittäin. Hopeatauriin ollaan hankkimassa uusi välineistö (käsipyyhelineet, desinfektio- ja pesuaineannostelijat) käsihygienian tehostamiseksi. Työntekijä huolehtii, että oma toiminta on ohjeistuksien mukaista ja tarvittaessa perehtyy ohjeistuksiin. Ohjeistuksien muuttuessa tai päivittyessä käsitellään ne yhdessä tiimissä niihin perehdyttäen.

Työskentelyssä noudatetaan aina aseptista työjärjestystä. 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 tartuntataudeista vastaavaan ja hoitavaan lääkäriin ja Pohteen hygieniahoitajaan. Hoitohenkilökuntaa, laitoshuoltajaa, asiakasta ja asiakkaan lähiomaista tiedotetaan epidemiatilanteesta. Epidemiasta pidetään tartuntalain mukaista kirjanpitoa esimerkiksi noroviruksesta. Hopeataurin henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti ajankohtaisista hygieniaan liittyvistä asioista.

Hygieniatyöryhmässä ovat sairaanhoitajat ja tiimivastaavat, jotka pitävät tietotasoa yllä vuosittaisilla PSSHP:n tarjoamilla koulutuksilla. Työryhmä tuo tietoa Hopeataurin henkilöstön käyttöön, kouluttaa, seuraa ja valvoo, että henkilöstö työskentelee hygieniaohteistuksia noudattaen. Sairaanhoitaja huolehtii koronakansioon ajankohtaiset ohjeet ja tiedot koronaan liittyvissä asioissa. Koronavirukseen on laadittu erillinen kirjallinen toimintaohjeistus (koronakansio) henkilökunnan tueksi.

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämiseksi

Asiakkaiden osallistamista toiminnan kehittämiseen lisätään ja asiakkaita 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.

Kuukausittain järjestettävissä asukaskokouksissa, niin asiakkailla, kuin heidän läheisillään on mahdollisuus tuoda esille toiveita toiminnan kehittämiseksi. Asukaskokouksen koollekutsujana ja puheenjohtajana toimii palveluvastaava Eija Nissilä.

Tiimivastaavat toimivat ympärivuorokautisen palveluasumisen ja kotihoidon tiimeissä. Heidän tehtävänä on mm. huolehtia asiakastyön arjen sujumisesta ja tiedonkulusta asiakkaiden / henkilökunnan kanssa.

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.)

Hyvinvointialue Pohteen ohjeistuksien mukaan sairaanhoitajien ja yhteistyössä lähihoitajien vastuulla on järjestää terveyden- ja sairaanhoito.

Hopeataurin kotisairaanhoito on terveydenhuollon ammattilaisten antamaa sairaanhoitoa kotihoidon asiakkaille, jotka sairautensa tai toimintakykynsä heikkenemisen vuoksi eivät voi käyttää muita avoterveydenhuollon sairaanhoitopalveluita. Sairaanhoitaja on paikalla virkatyöaikaan. Kotihoidon lääkäripalvelut tuottaa hyvinvointialue etälääkäripalveluna. Kotisairaanhoitaja kirjaa asiakkaan terveystietoja Lifecare-potilastietojärjestelmään tarpeen mukaan. Lääkärinä toimii kotihoidon etälääkäri Vesa Hietala ja lääkärin konsultaatiot ovat tarvittaessa. Laajat vuosikontrollit ovat syntymäkuukautena. Tarvittaessa voidaan varata myös lääkärin vastaanottoaika niille asioille, joita ei voi lääkärin etäyhteyden välityksellä hoitaa. Lääkärinä voidaan konsultoida myös kiertojen välissä voimien tai mittauksien niin vaatiessa.

Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa huolehditaan terveydenhuollon palvelut. Ympärivuorokautisen palveluasumisen lääkäri käy säännöllisesti talossa kahden viikon välein. Muina aikoina konsultoidaan virka-aikana puhelimitse tai Lifecare-viestein. Lääkäripalvelut tuottaa hyvinvointialue. Asiakkaan asioita voidaan käsitellä lääkärin kierrolla tai kiertojen välissä lääkärinä konsultoimalla. Tarvittaessa asiakas voidaan lähettää päivystykseen tai lääkärin määräyksestä osastohoitoon. Myös eri vastaanottokäynnit, kuten diabetespoliklinikka-, silmäpoliklinikka- ym. käynnit hankitaan asiakkaalle ja tarvittaessa huolehditaan saattoapu. Yhteistyötä tehdään eri poliklinikoiden kanssa asiakkaiden sairauksien hoidossa.

Lääkehoito toimii yhteistyöapteekin kanssa. Yhteistyöapteekkina toimii Kauppaporvarin apteekki, johon aukaistaan jokaiselle oma asiakastili. Jos lääkehoitovastuu on Hopeataurilla, niin huolehditaan lääkkeiden tilaaminen, säilytys ja jakaminen. Hopeataurissa on käytössä koneellinen annosjakelu, johon lääkkeet pyritään siirtämään hoitosuhteen alussa. Annosjakeluun voi perehtyä lisää anja.fi-sivustolla. Koneelliseen annosjakeluun haetaan erillistä palveluseteliä annosjakelupalkkion maksamiseksi kotihoidon palveluissa. Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa annosjakelunpalkkion maksaa Hopeatauri. Asiakasta pyydetään tuomaan kaikki kotona olevat lääkkeet Hopeatauriin. Lääkehoito

toteutetaan lääkärin määräyksen mukaisesti.

Sairaanhoitajat ja hoitajat soittavat omaisille, jos terveydentilassa ja voinnissa tapahtuu suuria muutoksia tai mikäli asiakas siirretään toiseen hoitavaan yksikköön, kuten päivystykseen. Sairaanhoitaja huolehtii laboratoriokokeiden tilaamisen, laboratoriokokeiden ottamisen ja niiden toimittamisen laboratorioon, lääkäriajanvarauksista sekä rokotuksista huolehtimisen: hyvinvointialue vastaa palveluseteliasiakkaiden laboratoriokokeiden ja lääkäripalvelujen kustannuksista. Lähihoitajat ottavat virtsa- ja ulostenäytteet, jotka toimitetaan Raahen sairaalan laboratorioon.

Sairaanhoitajan päivittäistä arviointia tehdään asiakkaan voinnista ja lääkityksestä arvioimalla Hiikka-kirjauksia, tiimissä keskustelemalla ja raportoimalla eli kiireetön sairaanhoito hoidetaan Hopeataurissa. Hoitajat tekevät päivittäistä seurantaa, havaintoja ja arviointia asiakkaiden voinnista ja terveydentilasta. Asiakkaiden terveydentilaa seurataan hoitajien toimesta verenpainemittauksilla, painon mittauksilla, verensokerimittauksilla, ravitsemustilan seurannalla ja kivunhoidon seurannalla. Lääkärin vuosikontrolliin kuuluvat toimenpiteet, verikokeet ja erilaiset testit kuten MNA, RAI, MMSE, FRAT, CDR, GDS hyvinvointialue Pohteen vuosikontrolliohjeen mukaisesti. Pohteen mukaiset rokotukset huolehditaan Hopeataurista. Hopeataurissa järjestetään koulutuksia esimerkiksi haavanhoito, ravitsemus ja diabetes.

Tartuntatautilääkäripalvelut tulevat hyvinvointialueen kautta, kuten myös akuuttilääkärin palvelut. Erikoislääkäripalvelut OYS:in kautta tapahtuvat lääkärin läheteellä. Kotisairaalan lääkäri vastaa kotisairaalan antamista lääkäripalveluista. Päivystyksen puhelinumero puh. 116117, johon soittamalla saadaan arvio hoidon ja palvelun tarpeesta, sekä jatkohoito-ohjeet. Päivystysapu on valtakunnallinen sairaanhoitopiirin järjestämä palvelu, jossa terveydenhuollon ja sosiaalihuollon ammattilaiset vastaavat kansalaisten päivystystarpeeseen ympäri vuorokauden. Hätätilanteessa soitettava aina 112. Kiireellisessä tilanteessa asiakkaan tilasta konsultoidaan päivystävää lääkäriä tai soitetaan hätäkeskukseen, joiden mukaan asiakas siirretään tarvittaessa ambulanssilla jatkohoitoon. Ambulanssin tilauksen yhteydessä arvioidaan, onko kiirekytyi vai siirtokyyti, sekä onko asiakkaalla tarttuvia tauteja.

Epävarmoissa tilanteissa voi soittaa Triage-hoitajalle puh 040 135 7839. Gellmannin-kotisairaalan kanssa voi neuvotella tilanteista puh 040 135 7737. Kotisairaalan palvelut vaativat hoitavan lääkärin lähetteen. Kotihoito ja asumispalvelut voivat soittaa virka-ajan ulkopuolella Kotona asumisen tuen keskuskeskukseen konsultaatioasioissa puh 08 315 7001.

Hopeatauriin on tehty omat toimintaohjeet, miten toimitaan kaatumistapaturmien, sairauskohtauksien ja aggressiivisen asiakkaan kohdatessa. Yksikössä on käytössä kuolevan hoito-ohje, sekä ohjeet kansiossa kuoleman kohdatessa. Henkilöstölle suositellaan THL:n koulutuksena Saattohoitopassi-koulutusta. Hopeataurissa hoidetaan asiakas elämän loppuun asti. Saattohoitaja hoitaa asiakkaan elämän viimeisiin hetkiin asti. Saattohoitotilanteeseen mitoitetaan enemmän hoitohenkilökuntaa.

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

Hyvinvointialue Pohde vastaa Hopeatauriin järjestettävistä lääkäripalveluista. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asiakkailla 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. Kotihoidon sairaanhoitajan työaika on arkisin klo 7-15, jolloin arvioidaan asiakkaan terveydentilaa, muutoksissa voidaan konsultoida lääkäriä puhelimitse tai etänä Lifecaren kautta. Sairaanhoitajan virka-ajan ulkopuolella lähihoitajat voivat konsultoida lääkäriä Pohteen ohjeiden mukaisesti. Kotisairaalan palveluita voidaan käyttää kiireettömissä tilanteissa lääkärin arvion ja lähetteen mukaan.

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

Sairaanhoitajan virka-ajalla arkisin lähihoitajat soittavat sairaanhoitajalle akuutissa tilanteessa ja arvionsa mukaan myös soittavat 112, josta saadaan toimintaohjeistukset. Hilkka-asiakastietojärjestelmään kirjoitetaan sairaanhoitajalähete, joka tulostetaan ensihoidolle. Asiakkaiden Erityistä huomattavaa-kohdassa Hilkka-asiakastietojärjestelmässä on tieto asiakkaiden ER-päätöksistä ja riskitiedoista. Sairaanhoitajaläheteeseen tulostuu myös tiedot asiakkaan sairauksista, lääkkeitä, omaisista, tärkeät puhelinnumerot ja mittautulokset. Jokaisen asiakkaan huoneessa sängynpäädyn yläpuolella on sydän- tarra, jos asiakkaalla on ER-päätös.

Lähiomaisille ilmoitetaan akuuteista voinninmuutoksista ja laitossiirroista. Tapahtuneesta myös raportoidaan, kirjataan ja tiedotetaan tiimissä hoitaville tapahtuneesta.

Hopeataurin henkilökunnalle järjestetään vuosittain ensiapukoulutukset. Hopeataurin tiloista löytyy neljä ensiapukaappia, joista yksi on keittiöllä, yksi saunalla ja hoitajien A- ja B-kansliassa. Siivoukseen eli siivoukseen on toimitettu hätäensiaputarvikkeita esimerkiksi silmäroiskeiden hoitoon. Ensiapukaappien sisältöä arvioidaan kuukausittain tai vähintään isommin kerran vuodessa. Siirrettävä ensiapulaukku on lääkehuoneessa ensiapupisteen alapuolella. Lisäksi henkilökunnalle on hankittu keittiölle palovammapisteen palovammojen hoitoon.

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

Erikoissairanhoidon palveluita käytetään lääkärin läheteiden ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Esimerkiksi tahdistinplk Oys, uropkl Oys, neuropkl Oys/Raahe jne.

Fysioterapiapalvelut yksityisten toimijoiden kautta. Hopeatauriin on nimetty yksityinen fysioterapeutti Sari Mäkilä, jolta asiakkaat voivat ostaa yksityisenä palvelua.

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

Lääkehoitosuunnitelma on suunniteltu Turvallinen lääkehoito-ohjeen mukaan ja suunnitelma päivitetään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelman päivittää palveluvastaava ja sairaanhoitaja yhdessä sairaanhoitotiimin kanssa. Lääkehoitosuunnitelman tulee jokaisen lähihoitajan osata ja tuntee lääkehoitotyötä toteuttaessaan. Lääkehoidosta vastaa asiakkaan vastuulääkäri ja sairaanhoitaja. Lääkehoidon toteutuksesta ja sen toteuttamisesta vastaa sairaanhoitaja sekä lääkeluvalliset lähihoitajat.

Hopeataurin lääkehoitosuunnitelman on hyväksynyt ylilääkäri Marja-Liisa Karjula 11.5.2022 ja vuoden 2023 päivitys on vahvistuksessa lääkärillä. Kaikki Hopeataurin vakituiset lähi- ja sairaanhoitajat, pitkäaikaiset määräaikaiset lähihoitajat sekä lähihoitajasijaiset suorittavat LOVE-lääkehoitokoulutuksen säännöllisin väliajoin. Lääkelupakoulutuksen lisäksi Hopeataurissa suoritetaan näyttökriteeristön mukaisesti lääkenäytöt, jonka jälkeen lääkäri Maisa Karjula allekirjoittaa lääkeluvan. Lääkelupa on voimassa 5 vuotta lääketenttien ja teoriakokeen suorittamispäivämäärästä.

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

Sairaanhoitaja Elina Väisänen, kotihoito (äitiysloman sijainen Anne Laukkarinen)

044 745 6105

elina.vaisanen@hopeatauri.fi, anne.laukkarinen@hopeatauri.fi

Sairaanhoitaja Eliisa Sorvari, ympärivuorokautinen palveluasuminen

044 493 2894

eliisa.sorvari@hopeatauri.fi

Potilasasiamiehen yhteystiedot

Sisko Muikku

puh. 040 135 7946

Terveystieteiden ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

Sairaanhoitaja ja sairaanhoidollisista asioista vastaava lähihoitaja vastaa terveyden- ja sairaanhoidon kehittämisestä ja kehityssuunnitelman laatimisesta.

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelyt tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

Asiakastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvää tiedonhallintatapaa noudattaen henkilötietoja käsitellään suunnitelmallisesti kirjaamisen aloittamisesta alkaen tiedon hävittämiseen/ asiakassuhteen päättämiseen asti.

Tuotettaessa palvelua palvelusetelillä ja ostopalveluna toimii rekisterinpitäjänä hyvinvointialue Pohde ja Hopeatauri kirjaa sähköiseen Hilikka-asiakastietojärjestelmään, jota käyttää hoitohenkilökunta. Sairaanhoitajat sekä sairaanhoidollisista asioista vastaavat lähihoitajat käyttävät Pohteen potilastietojärjestelmä Lifecarea asiakkaan antaessa tähän suostumuksensa POSU-lomakkeella ammattihenkilölle siinä laajuudessa kuin palvelujen tai hoivan tuottaminen sitä edellyttää. Asiakasta informoidaan rekisterin pitämisestä, tietojen käsittelystä ja rekisteröidyn oikeuksista. Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjausvaatimus voidaan esittää rekisterin pitäjälle. Asiakastietoja luovutetaan omaisille / asiakkaille ainoastaan hyvinvointialue Pohteen myöntämällä kirjallisella luvalla. Toimintaohjeet asiakastietojen luovuttamisesta on hyvinvointialue Pohteen sääntökirjoissa.

Hopeataurissa noudatetaan yleisiä salassapitosäännöksiä ja poislähteneiden paperit arkistoidaan Hopeataurin omaan arkistoon Pohteen arkistointiohjeen mukaan.

Asiakas antaa allekirjoituksellaan suostumuksen asiakkaan puolesta toimivalle sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajalle 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 perehdytyskansiosta. Henkilöstö saa koulutuksen tietoturva-asioihin vuosittaisilla tietoturvakoulutuksilla. Koulutus on pakollinen. Kirjaamisen koulutusta hankitaan Hopeataurin käyttöön mm. Kantakoulutuksiin osallistumalla.

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

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

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Toiminnanjohtaja Eeva Honka, p. 044 7114 200

Tietosuojavastaava Juha Keränen, p.044 0212 456, Kuntayhtymän tietosuojavastaava Kaisa Kinnunen-Luovi p. 0401357673. kaisa.kinnunen-luovi@ras.fi

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

Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kgqfj8w.pdf> ja

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

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

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

Käytettäessä hyvinvointialue Pohteen potilastietojärjestelmää, sairaanhoitaja pyytää kirjallisen luvan asiakkaalta/omaiselta tietojen tarkasteluun POSU-lomakkeella.

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>)

Käyttöoikeuspäätökset ja niiden laajuudet Hilikka-asiakastietojärjestelmään ja tietokoneelle antaa toiminnanjohtaja sekä tiedotusvastaava työntekijän koulutuksen ja työsuhteen mukaan. Asiakas- ja potilastietojärjestelmään Lifecare-oikeudet pyydetään Pohteen tietohallintasuunnittelijalta.

Tietosuoja- ja tietoturvaohjeistuksen tunteminen ja noudattaminen on tärkeä osa palveluiden hyvää laatua. Perehdytysuunnitelmaan kuuluu henkilöstön ja opiskelijoiden perehtyminen tietosuoja-asioihin ja osaamisen varmistaminen. Uudet työntekijät allekirjoittavat käyttäjä- ja salassapitosopimuksen. Henkilökunta suorittaa lisäksi vuosittain tietoturva- ja tietosuojakoulutuksen.

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

Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>

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

Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)

Asiakkaan lähtiessä pois talosta (kuolema tai siirtyminen toiseen hoitopaikkaan), asiakkaan paperiset asiakirjat arkistoidaan Hopeataurin arkistoon ja Hopeataurissa syntynyt arkistoitava materiaali siirretään sairaalan arkistoon. Arkistoinnissa noudatetaan Pohteen antamia ohjeistuksia. Hopeataurissa Hilikka-potilastietojärjestelmän arkistoinnista vastaa tiedotusvastaava Tilda Takalo.

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Asiakkaan käydessä toisessa hoitopaikassa tai siirtyessä pois Hopeataurista, informoidaan muita toimijoita suullisesti ja Hilikka-asiakastietojärjestelmän sairaanhoitajalähetteellä kirjallisesti. Asiakkaan käyttäessä muita palveluita (mm. erikoissairaanhoito, kuntoutus, terapiat jne.) pyydetään palaute kirjallisena sekä tarkistetaan palautteet sairaalan potilastietojärjestelmästä myös lääkärin toimesta tarpeen vaatiessa.

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

Hopeataurissa on käytössä Hilikka-asiakastietojärjestelmä. Tavoitteena on tietojärjestelmän tehokas käyttö koulutusten ja käyttökokemusten kautta. Henkilökunnalle järjestetään säännöllisin väliajoin kirjaamis- ja käyttökoulutusta.

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

Hopeataurissa palvelut tuotetaan omana toimintana.

Luettelo alihankkijoita

Ascom Oy, hoitajakutsujärjestelmä
Raahen Turvallisuus-Vartiointi Ky, turvapalvelu
Raahen Talonhoito Oy, kiinteistönhoito
MeiraNova, Pulla-Pirtti, ruokahuolto
Suomen Terveystalo Oy, työterveyshuolto
MicroVisio Oy, IT-palvelut

M. Rusko Ky, jätehuolto
Kehittämissuunnitelma

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

<p>Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta</p> <p>Toiminnanjohtaja vastaa omavalvonnan toteutumisesta ja toiminnan vaatimustenmukaisuudesta. Toiminnanjohtaja käsittelee henkilöstön kanssa omavalvontasuunnitelman sisällön.</p>	
<p>Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista</p> <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään toimintojen muuttuessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa yhdessä henkilöstön arvioinnin pohjalta. Vastuu omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta on toiminnanjohtajalla, palveluvastaavalla, sairaanhoitajalla ja tiedotusvastaavalla.</p>	
<p>Omavalvontasuunnitelma 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 20.3.2023</p>	<p>Allekirjoitus (Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)</p> <p><i>Eeva Honka</i></p> <p>Nimenselvennys Eeva Honka</p>