

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

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

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Palvelutalo Hopeatauri on yksityinen, ympärivuorokautinen vanhusten asumispalveluyksikkö. Sitä ylläpitää Raahen Vanhustenhuoltosäätiö, jota johtaa hallitus.

Palvelutalo Hopeataurin perustehtävä on tarjota Raahen alueen ikäihmisille ympärivuorokautista palveluasumista ja kotihoitoa heidän palvelutarpeidensa mukaisesti. Palvelut tuotetaan hyvinvointialue Pohteen sääntökirjojen mukaisesti. Pohteen työntekijä määrittelee jokaiselle asiakkaalle yksilöllisen asiakkuussuunnitelman, jossa kuvataan palvelun tarkempi sisältö ja määrä palvelusetelipäätöksen mukaisesti, jonka mukaan asiakkaan hoito ja palvelut tuotetaan.

Toiminnan tavoitteena on asiakaslähtöinen, elämänlaatua ja toimintakykyä ylläpitävä, turvallisen ja kodinomaisen palvelun 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. Tavoitteena on myös tukea iäkkään itsetuntoa ja mahdollistaa onnistumisen tunteita arjen askareissa. Vierailijat, musiikkiesitykset ja yhteiset juhlat tuovat iloa arkeen. Hopeataurin ulko-ovet ovat turvallisuussyistä lukittuina ympärivuorokautisesti, koska suurin osa asiakkaista on muistisairaita. Asiakkaalla on mahdollisuus halutessaan päästä ulos itsenäisesti, mikäli hän kykenee liikkumaan itsenäisesti asumispalveluyksikön ulkopuolella.

Elämänlaatua tuetaan myös läheisten kanssa yhdessä. Hyvän hoidon turvaamiseksi asiakkaita ja heidän läheisiään kuullaan kaikissa elämän vaiheissa, eikä asiakasta 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. Asiakkailla on mahdollisuus yksityisyyteen, ja tavoitteena on hoitaa asiakas elämän loppuun saakka Hopeataurissa.

Toimintakykyä ja kuntoutumista edistävän hoidon perustana on tunnistaa, millaiset ovat iäkkään ihmisen jäljellä olevat voimavarat ja erityisesti, miten iäkäs toimii, 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.

Hopeataurissa voi asua ympärivuorokautisessa palveluasumisessa tai kotihoidon palveluiden turvin.

Ympärivuorokautinen palveluasuminen on tarkoitettu ikäihmisille, jotka sairauden tai vamman aiheuttaman toimintakyvyn laskun tai avuntarpeen vuoksi tarvitsevat asumispalvelua yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa turvallisessa ja esteettömässä yksikössä, jossa on asiakkaan tarpeita vastaava asunto ja jossa koulutetulta henkilöstöltä saa hoitoa ja huolenpitoa ympärivuorokauden. Tavoitteena on tukea ympärivuorokautista hoitoa ja huolenpitoa tarvitsevien asiakkaiden mahdollisuutta elää ja asua kodikkaassa ympäristössä, jossa tarvittava hoito ja huolenpito on turvattu myös silloin kun asiakkaan toimintakyvyssä ja terveydentilassa tapahtuu muutoksia. Ympärivuorokautisen palveluasumisen paikkoja on 23.

Kotihoito on tarkoitettu ikäihmisille, joilla kotona selviytyminen on vaikeutunut ja jotka tarvitsevat säännöllistä henkilökohtaista apua päivittäisiin toimintoihin sairauden, vammaisuuden tai muun syyn takia. Kotihoito on hoivaa ja huolenpitoa, tukemista arjessa ja asiakkaan toimintakyvyn vahvistamista. Kotihoito sisältää myös kotisairaanhoidon, joka on

asiakkaan kotiin vietyä, lääkärin määräämää sairaanhoitoa ja kuntoutusta. Kotisairaanhoidon ovat erilaiset lääkärin määräämät sairaanhoidon toimenpiteet, kuten näytteiden ottaminen, mittaukset, lääkityksen valvominen ja asiakkaan voinnin seuraaminen sekä kivun helpottaminen. Kotihoitoon on mahdollista sisällyttää myös asiakkaan tarvitsemia tukipalveluita, joita ovat ruokapalvelu, vaatehuolto, turvahuonepalvelut sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. Tukipalveluilla tuetaan asumista omassa kodissa ja täydennetään kotihoidon antamaa henkilökohtaista huolenpitoa. Tukipalveluita voivat saada myös henkilöt, jotka eivät tarvitse muuta kotihoidon palvelua. Pohteen palveluohjaus myöntää palveluja yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Tarvittaessa asiakas voi saada kotihoidon palveluja ympärivuorokauden seitsemänä päivänä viikossa. Kotihoidon asiakaspaikkoja on 18.

Hopeataurin palvelutalon yhteydessä on lisäksi 13kpl vuokra-asuntoja (Palokunnankatu 8) ikäihmisille. Vuokra-asuntoihin voidaan tuottaa myös kotihoidon palveluita ja tukipalveluita. Palvelutalossa asuville kotihoidon asiakkaille (Härkäsalmenkatu 3) voidaan tarjota yöhoitoa tarpeen mukaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot kertovat Hopeataurin tavasta kohdata ihminen ja tuottaa palvelua. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatavat ja tavoitteet, jotka näkyvät hoitotyössä.

Hopeataurissa laatu rakentuu arvopohjasta ja ohjaavat valintojamme: **asiakaslähtöisyydestä, yhteisöllisyydestä, ihmisarvon kunnioittamisesta, kodinomaisuudesta ja vastuullisesta toiminnasta**. Laadukkaan hoivan ja hoidon tuottaminen on jatkuvaa toiminnan arvioimista ja kehittämistä.

Toimintaamme säätelevät yhteisesti sovitut pelisäännöt, jotka ovat yhdessä sovittuja tiimin toiminnan tapoja ja periaatteita. Arvot ja toimintaperiaatteet avataan yhdessä henkilöstön kanssa ja kuvataan, miten ne konkreettisesti näkyvät arjessamme. Arvot ohjaavat käytännön työtä ja auttavat toteuttamaan toiminta-ajatustamme. Arvomme ohjaavat kaikkea tekemistämme ja suhtautumista toinen toisiimme ja asukkaisiimme. Arvot luovat meille pohjan toimia yhteisten normien mukaisesti ja valmiuden kehittyä yhä paremmaksi.

Keskeisiä 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. Asiakkaille tehdään mielekäs arki, joka perustuu asiakkaan elämäntapaan ja kiinnostuksen kohteisiin.
- 3. Kuntouttava työote.** Kuntouttavan työotteen periaatteen mukaisesti ylläpidetään ja tuetaan asiakkaan omia voimavaroja ja omaa toimintakykyä mahdollisimman pitkään. Arjen toiminnat suunnitellaan 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.

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toiminnanjohtajan, palveluvastaavan ja henkilökunnan kanssa yhteistyönä. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Omavalvontasuunnitelma toimii osana yksikön laadunvalvontajärjestelmää sekä perehdytystä. Omavalvonnan aktiivinen seuranta on olennainen osa sen toimivuutta. Sen auttaa varmistamaan, että toiminnan tavoitteet saavutetaan ja mahdolliset puutteet voidaan korjata ajoissa.

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, kulttuuri- ja viriketoiminnan suunnitelma, viikko-ohjelmat, asiakkaiden henkilökohtaiset kuntoutus- ja palvelusuunnitelmat sekä Hopeataurin viikottaiset henkilökuntapalaverit. Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan valmiussuunnitelmassa, keittiön omavalvontasuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä vuosittaisella riskienkartoituksella. Riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään 4kk välein ja/tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Toiminnanjohtaja vastaa omavalvonnan toteutumisesta ja toiminnan vaatimusten mukaisuudesta. Omavalvontaan liittyviä asioita käydään läpi henkilöstöpalavereissa. Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja ja tämä on kaikkien nähtävillä Hopeataurin pääaulassa, sekä se löytyy myös Hopeataurin kotisivuilta.

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 Raahе, puh. 044-7114200
eeva.honka@hopeatauri.fi

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)
Eeva Honka, toiminnanjohtaja- sairaanhoitaja
Eija Nissilä, sairaanhoitaja-palveluvastaava

Omavalvonnan laatimista varten on perustettu oma laatutyöryhmä, joka päivittää suunnitelmaa vähintään vuosittain, ja kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Laatutyöryhmään kuulu toiminnanjohtaja, palveluvastaava, lähiesimies, sairaanhoitajat sekä lähihoitajat. Omavalvontasuunnitelman päivittämisen jälkeen toiminnanjohtaja käy suunnitelman läpi henkilöstön kanssa. Henkilökunta, uudet työntekijät ja opiskelijat ovat velvollisia perehtymään omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma on osa työntekijöiden perehdyttämissuunnitelmaa. Valviran ohje määrittää omavalvonnan yksityisessä sosiaalihuollossa. Ohje löytyy perehdytyskansiosta.

4. ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Hopeataurissa asiakkaiden osallisuus näkyy arjen toiminoissa. Asiakkaat osallistuvat arjen toimintoihin, yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen voimavarojensa ja oman aktiivisuutensa mukaan. Asiakkaat ovat usein hyvin hoidollisia ja toimintakyky on usealla laskenut pysyvästi sairauden myötä. Asiakkaita kannustetaan kehittämään palveluita, heille järjestetään vuosittain asiakaskyselyt sekä huomioidaan arjessa asiakkailta esille tulleet toiveet, tarpeet ja palautteet, jonka pohjalta toimintatapoja kehitetään. Yksikön laadunhallintaan kuuluu myös tiivis läheisyhteistyö.

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.

Palautteen kerääminen

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät asiakaskyselyt niin omaisille kuin asiakkaan läheisille ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon tai puhelimitse/sähköpostitse. Asiakkailta ja läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja läheisten kanssa. Läheisten illat ovat myös erinomaisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle. Aktiivisesti toimien tämä lisää asumisviihtyisyyttä ja luo Hopeatauriin hyvää yhteishenkeä. Läheistenillassa luodaan mahdollisuus asiakaspalautteisiin tai parannuskohteiden esille tuomiseen.

Järjestämme vuosittain asiakkaille ja omaisille asiakaskyselyt. Kyselyiden tuloksista yhteenvedot ovat nähtävissä Hopeataurin kotisivuilla vuonna 2025 alkaen, sekä Hopeataurin ilmoitustaululla. Kyselyiden tulokset antavat Hopeataurille arvokasta tietoa toiminnan kehittämisen tueksi. Lisäksi osallistumme THL:n laatimaan asiakaskyselyyn, josta saamme tiivistetyn yhteenvedon asiakaspalautteesta, jota voimme hyödyntää hoidon laadun kehittämisessä. Saadut palautteet käsitellään työpaikkakokouksissa ja työtämme kehitetään palautteen pohjalta. Positiivinen palaute jaetaan työyhteisössä, se vahvistaa henkilökunnan osaamista.

Palautteen käsittely

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluvastaavaan tai toiminnanjohtajaan palveluihin ja hoitoon liittyvissä asioissa asian selvittämiseksi, jolloin asiakas voi antaa palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä asioista. Henkilöstöön tai muihin asioihin liittyvät palautteet käsittelevät toiminnanjohtaja ja lähiesimies.

Palautteen voi antaa ensisijaisesti suoraan asianomaisille, puhelimitse tai sähköpostitse. Palautteeseen vastataan joko välittömästi tai kahden (2) viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Palautteet ja asiakaskyselyiden tulokset dokumentoidaan ja arkistoidaan.

Saatu palaute kirjataan, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja läheisten kanssa läheisten illassa. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytäntöjä. Yksikön toiminnanjohtaja vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Palautteen pohjalta järjestetään tarvittaessa myös keskustelutilaisuus yhdessä palautteen antajan, asianosaisten ja toiminnanjohtajan kanssa. Palaute antaa arvokkaan mahdollisuuden korjata asioita ja kehittää toimintaa. Hopeataurissa pidetään yllä avointa ja jatkuvaa keskustelua työntekijöiden, omaisten ja asiakkaiden kanssa.

Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi

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.

Asiakaspalautejärjestelmän 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.

Hoidon laadun kehittämiseen kuuluvat myös aktiivinen työskentely ja yhteydenpito asiakkaidemme läheisten kanssa. Hopeataurin palveluvastaava koordinoi asiakkuusprosessia ja vastaa yhdessä toiminnanjohtajan kanssa laadukkaan hoidon toteutumisesta sekä kehittää palveluita yhdessä asiakkaiden ja läheisten kanssa. Henkilöstö tekee aktiivisesti läheisten ja asiakkaiden kanssa yhteistyötä ja vastaanottaa palautteita.

5. RISKIEN HALLINTA

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. 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.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

- Henkilöstöön liittyvät riskit: esim. puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit, ergonomia.
- Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit: esim. lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta.
- Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit: esim. henkilötietojen käsittely.
- Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit: esim. henkilöstömitoitus, työvuoroihin sijoittuminen, tehtävänkuvat, katoaminen, karkaaminen, uhkaava käytös.
- Yksikön tiloihin liittyvät riskit: esim. kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat.
- Tiedottamiseen liittyvät riskit: esim. tieto ei kulje tai muuttuu matkalla kuulijalta kuulijalle.

Riskien hallinnan työnjako

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänkuvansa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

Toiminnanjohtajan tehtävä on huolehtia ja varmistaa omavalvonnan ohjeistaminen, sekä varmistaminen että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Palveluvastaavalla ja sairaanhoitajilla 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 ennakoida 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.

Hoitajilla on omat vastualueet. Vastuualueita ovat mm. hygienia, opiskelijat, virike jne. Vastuunjakotaulukko on toimistojen seinällä.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskien hallinta on jatkuvaa arviointia. Henkilökunnalta vaaditaan kykyä oppia virheistä ja kykyä muutosajatteluun. Hopeataurissa on käytössä potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien

tapahtumien raportointiin HaiPro raportointityökalu, johon kirjataan asiakas- ja työturvallisuuden haitta- ja vaaratapahtumat. HaiPro- järjestelmään kirjataan poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet. Järjestelmä tuo laadukkaasti työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä se toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä.

Hopeataurin toimintaan ja palveluihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmien tekemiseen tehdään kerran vuodessa syksyisin ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma ja valmiussuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain. Jokaisen työntekijän on velvollisuus tutustua näihin.

Riskien käsitteleminen ja dokumentointi

Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:

Poikkeama kuvaa mitä tahansa puutetta määriteltyjen (asiakkaiden, lain tai laatujärjestelmän) vaatimusten täyttämiseksi. Raportointi tehdään sähköisesti HaiPro - järjestelmään, johon kaikilla työntekijöillä on tunnukset. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu-poikkeamien ja riskien kirjallisen esiin tuomisen. HaiPron tekemiseen on ohjeet ilmoitustauluilla ja perehdytyskansiona. Uudet työntekijät perehdytetään käyttämään HaiPro - raportointijärjestelmää.

Työ- ja asiakasturvallisuuden haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset lähetetään käsittelyyn lähiesimiehelle, palveluvastaavalle ja toiminnanjohtajalle. Ilmoitus välitetään tarvittaessa myös työsuojeluvaltuutetulle, jonka tehtävänä tehdä henkilöstön ja työympäristön riskien ja vaarojen arviointia. Työsuojeluvaltuutettu ja työsuojelutoimikunta paneutuvat riskeihin ja epäkohtiin. Työntekijän vastuulla on ilmoittaa poikkeamasta ja ilmoituksessa saadun tiedon hyödyntäminen.

Haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään viipymättä ja reagoidaan välittömästi kiireellisiin tapahtumiin sekä työtapaturmailmoituksiin. Ilmoitukset käsitellään välittömästi asianosaisten kanssa. Vaaratilannetta ja haittatapahtumaa analysoidaan etsiä syy-yhteyttä tapahtumiin ja niihin johtaneisiin asioihin. Korjaavilla toimenpiteillä epäkohtien, laatu-poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Lähiesimies ja palveluvastaava käsittelevät ja dokumentoivat poikkeamat ja analysoivat ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. Vakavat poikkeamat käsittelee toiminnanjohtaja yhdessä asianosaisten kanssa. Työtapaturmat käsitellään työntekijän kanssa yhdessä ja tarvittaessa myös työsuojeluvaltuutetun ja työterveyshuollon kanssa. Työtapaturmista tehdään aina työtapaturmailmoitus toiminnanjohtajan luona, jonka kanssa yhdessä täytetään työtapaturmailmoitus. Muut epäkohdat käsitellään tiimipalaverissa ja korjaavat toimenpiteet toimeenpannaan asiasta vastaavan toimesta. Jokainen työntekijä on velvollinen saattamaan toiminnanjohtajan tietoon heti havaitsemansa epäkohdan.

Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään ja dokumentoidaan, toteutetaan korjaava toimenpide välittömästi tai mahdollisimman pian ja asia saatetaan tietoon niille yhteistyötahoille kuin on tarpeellista. Tapahtuman luonne määrittelee mahdolliset jatkotoimenpiteet tai tehtävät muutokset toimintakäytännöissä. Toiminnanjohtaja valvoo, että suuret epäkohdat ja puutteet korjataan välittömästi. Poikkeamat dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään, jos poikkeama tai läheltä piti-tilanne liittyy asiakkaan hoitoon tai muuhun asiakkaaseen liittyvään asiaan. Yksikössä seurataan säännöllisesti poikkeamien ja läheltä piti -tilanteiden lukumäärää sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä.

Haitta- ja vaaratapahtumista tehdään vuosittain yhteenveto, joka on liitteenä toimintakertomuksessa.

Riskienhallinta infektio tartuntoihin liittyen

Hygieniatason varmistamiseksi Hopeataurissa noudatetaan Pohteen laatimia ohjeistuksia ja OYS:n infektioiden torjuntayksikön ohjeistuksia. Palveluvastaava Eija Nissilä toimii hygieniavastaavana. Palveluvastaava ja sairaanhoitaja Eliisa Sorvari tekevät yhteistyötä Pohteen hygieniahoitajan kanssa. Hygieniavastaava pitää osaamista yllä vuosittaisilla Pohteen tarjoamilla koulutuksilla.

Hygieniahoitajalta saadaan ajantasaiset ohjeet kuten käsihygieniahje, veritartuntavaaraohje, infektioiden torjuntaohjeet yms. ja ne löytyvät infektioiden torjuntayksikön kotisivuilta. Hopeataurin henkilökunta noudattaa hygieniakäytänteitä ja tavallisia varotoimiohjeita työssään päivittäin. Työskentelyssä noudatetaan aina aseptista työjärjestystä.

Epidemiatilanteessa toimitaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti ja ollaan välittömästi yhteydessä tartuntataudeista vastaavaan lääkäriin sekä hygieniahoitajaan. Hoitohenkilökuntaa, laitoshuoltajaa, asiakasta ja asiakkaan lähiomaista tiedotetaan epidemiatilanteesta. Epidemiasta pidetään tartuntalain mukaista kirjanpitoa. Hopeataurin henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti ajankohtaisista hygieniaan liittyvistä asioista.

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimimisesta

Tartuntoja ehkäistään samalla tavoin kuin muitakin hengitystieinfektioiden aiheuttajia eli noudattamalla huolellista käsi- ja yskimishygieniaa sekä huolehtimalla hoitoympäristön asianmukaisesta siivouksesta. Avainasemassa ovat tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien asukkaiden hoidossa, asiakkaiden siirtojen välttäminen ja tiedonkulun varmistaminen.

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikköön?

- Huolehditaan, että henkilökunta ei tule töihin sairaana. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Huolehditaan, että henkilökunnan vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä.
- Huolehditaan, että vierailuille ei tulla sairaana.
- Varmistetaan, ettei asiakas ole altistunut tartunnalle.
- Tiedotetaan asiakkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Hygieniayhdyshenkilö huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveystieteiden ja alueellisten infektiotieteilijöiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asiakkaille ja vierailijoille.
- Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhepaperia tai käsihuuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojautumisesta ja noudatetaan kaikkien asiakkaiden hoidossa aina tavanomaisia varotoimia.
 - Noudatetaan hengitystieinfektiota sairastavan asiakkaan hoidossa tavanomaisten varotoimien lisäksi kosketus- ja pisaravarotoimia. Tiedotetaan lisävarotoimista asiakashuoneen ovella.
- Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, jos yksikössä on oireilevia asiakkaita.
- Varmistetaan suojainten saatavuus.
- Tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytännöistä.
- Koulutetaan henkilökuntaa tunnistamaan hengitystieinfektion oireet ja raportoimaan niistä välittömästi lääkärille tai sairaanhoitajalle.
- Seurataan, tuleeko asiakkaille hengitystieinfektion oireita.
- Tehostetaan hoitoympäristön siivousta. Huomioidaan erityisesti usein kosketeltavat pinnat, pöytäpinnat ja wc-tilat.
- Tarkistetaan, onko henkilökunnan suojainten käytössä ongelmia.
- Sairastuneet asiakkaat hoidetaan huoneissaan.

- Sairastuneet asiakkaat ruokailevat huoneissaan, ruokailussa voidaan siirtyä myös ajallisesti porrastettuun ruokailuun.
- Tehostettu siivous yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti.
- Lääkehuolto: hoidetaan normaalisti.
- Työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla hoitaessaan huoneeseen eristettyä asiakasta.
- Tiedotus: ulko-ovessa tiedote, tilanteen mukaan omaisille informointi yksikön esimiehen toimesta
- Työtä priorisoidaan tilanteen mukaan.

Tilanne, jossa on paljon sairastuneita (asiakkaita tai työntekijöitä):

- Työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla.
- Ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa. Yksikössä on varastoituna 3 päivän ruuat akuutin vararuokalistan mukaisesti, asiakkaat ruokailevat huoneessaan, keittiöön ei ole enää pääsyä muulla kuin keittiöhenkilöstöllä, keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti.
- Siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein kosketeltavien pintojen (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet) puhdistus.
- Yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse ja puhelimitse. Lisäksi ulko-oveen laitetaan tiedote ja läheisille informoidaan Pohteen ohjeen mukaisesti.
- Aktiviteetit: eivät mahdollisia.

Korjaavien toimenpiteiden tiedottaminen

Työtapaturmailmoituksia lukuun ottamatta tarpeelliset HaiPro - ilmoitukset lähetetään Hilka-viestillä työyksikköön kaikkien luettaviksi jatkuvan oppimisen lisäämiseksi jo tapahtuneen tai läheltä piti-tilanteen kautta. Uudet toimintaan tai hoitoon määritetyt toimenpiteet tiedotetaan sähköisesti asiakastietojärjestelmän kautta ja kirjataan osastokokouksen pöytäkirjaan.

Päivittäisillä hoitajien raporteilla epäkohdista tiedotetaan heti. Osastokokouksissa kaikki tapahtumat käydään anonyymisti 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.

Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:

Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Palveluohjauksesta vastaava sosionomi varmistaa omalta osaltaan esimerkiksi myös holhoustoimen mukaisen ilmoitusvelvollisuuden edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä ensisijaisesti asiakkaan omaisille ja tarpeen mukaan Digi- ja väestötietovirastoon.

Hopeataurin toiminnasta vastaava toiminnanjohtaja vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Palaute:

Henkilöstö, asiakkaat ja läheiset sekä yhteistyökumppanit voivat antaa palautetta suullisesti, kirjallisesti (etunimi.sukunimi@hopeatauri.fi) tai puhelimitse. Henkilöstön yhteystiedot löytyvät Hopeataurin kotisivuilta.

Muutoksista tiedottaminen:

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle pääasiassa henkilöstökokouksissa, jotka dokumentoidaan. Tarpeen mukaan tiedotetaan myös henkilökohtaisesti tai sisäisen viestintäkanavan kautta. Asiakkaille tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

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

Hoitohenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Hopeataurissa työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu henkilökunta.

Henkilöstömäärä- ja rakenne:

1 toiminnanjohtaja/sairaanhoitaja
1 lähiesimies/sosionomi
1 palveluvastaava/sairaanhoitaja
3 sairaanhoitajaa
1 sairaanhoitotiimissä työskentelevä lähihoitaja
1 sosionomi
19 lähihoitajaa
4 hoiva-avustajaa
2 lähihoitaja-oppisopimusopiskelijaa
2,5 ravitsemustyöntekijää
2 laitoshuoltajaa / pyykkihuolto
1 talonmies

Lisäksi Hopeataurissa työskentelee eri pituisissa määräaikaissä työsuhteissa lähihoitajia ja hoitoapulaisia. Kaksi henkilöä työskentelee avotyötoimintasopimuksella (keittiö ja siivoustyö).

Henkilöstön sijoittuminen työvuoroihin: aamuvuoro 6-15
(työvuorot ko. kellonaikojen välillä) iltavuoro 13-21.30
 yövuoro 21-6.30

Hoitajia aamuvuorossa 8
 iltavuorossa 7
 yövuorossa 1

Toiminnanjohtaja, palveluvastaava, lähiesimies, sairaanhoitajat ja sosionomi työskentelevät pääasiassa arkisin 6-16 välillä. Laitoshuoltajat ja talonmies työskentelevät arkisin 6-17 välillä ja keittiöhenkilökuntaa on paikalla 6-17 joka arkipäivä ja viikonloppuisin.

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisien vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot järjestää arkisin klo 6-14 palveluvastaava. Lähiesimies vastaa sijaisten hankinnasta palveluvastaavan vuosilomien ajan. Iltaisin ja viikonloppuisin osaston hoitajat hankkivat sijaiset erillisen toimintaohjeen mukaan. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaiseksi palkataan ensisijaisesti lähihoitajia ja toissijaisesti opiskelijoita ja hoitoapulaisia.

Hoitohenkilöstön riittävyttä arvioi toiminnanjohtaja tarkastelemalla suunniteltua- ja toteutunutta henkilöstömitoitusta. Hoitohenkilöstömitoitus on 0,65. Henkilöstömitoituksen laskennassa otetaan huomioon asiakkaiden hoitoisuus. Vuosilomien sijaisjärjestelyistä vastaa pääsääntöisesti lähiesimies ja toiminnanjohtaja. Lähiesimies vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa.

Yksikön henkilökunnan riittävyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaoloja ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksiköissämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoinnista vastaa toiminnanjohtaja sekä lähiesimies. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen) ja valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen. Yksikön esimiehen vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistusten tarkistus ja työsopimusten tekeminen.

Työntekijän rekrytoinnissa otetaan huomioon työhaastattelun pohjalta henkilön soveltuvuus tehtävään. Lähihoitajalta edellytetään sosiaali- ja terveysalan koulutusta ja hoiva-avustajilta hoiva-avustajan koulutusta. Sairaanhoitajalta edellytetään sosiaali- ja terveysalan perustutkintoa (AMK- tutkinto). Sairaanhoitotiimissä voi työskennellä myös riittävän osaamisen omaava lähihoitaja. Kaikilla Hopeataurin vakituisilla ja pitkäaikaisilla määräaikaisilla työntekijöillä on vähintään oman alansa peruskoulutus. Eri pituisiin sijaisuuksiin voidaan ottaa lähi- ja hoiva-avustajaopiskelijoita, joilla vaadittavat perusopinnot ovat suoritettuna. Aavustaviin työtehtäviin voidaan palkata opiskelijoita tai kouluttamattomia (heitä ei lasketa henkilöstömitoitukseen).

Rekrytointi voidaan toteuttaa joko sisäisenä tai ulkoisella haulla julkisen työhallinnon kautta. Sijaisuuteen voidaan ottaa työntekijä suoraan henkilökohtaisen haun tai julkisen työnhaun kautta. Vakinaisten työntekijöiden valinnat tekee toiminnanjohtaja. Suurin rekrytoinnin kohderyhmä on lähihoitajat. Uusien osaajien rekrytoimiseksi tehdään yhteistyötä eri ammattioppilaitosten kanssa.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä

Uudelle työntekijälle tai opiskelijalle laaditaan henkilökohtainen perehdyttämissuunnitelma, jonka avulla tämä perehtyy organisaatioon, omaan yksikköonsä, omiin työtehtäviinsä ja niiden tavoitteisiin. Toiminnanjohtaja vastaa siitä, että työntekijä saa nimetyn henkilökohtaisen perehdyttäjän. Perehdyttämiseen osallistuu omalta osaltaan toiminnanjohtaja, lähiesimies, palveluvastaava, sairaanhoitajat sekä lähihoitajat ja hoiva-avustajat.

Kaikki Hopeataurissa työskentelevät työntekijät perehdytetään työhönsä mukaan lukien opiskelijat ja pitkään poissaolleet työntekijät. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity

perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta. Lomakkeeseen merkitään ylös, kun jokainen osio on onnistuneesti perehdytetty tai jos jokin osa-alue tarvitsee vielä perehdyttämistä. Perehdytyksen yhteydessä käydään työntekijän kanssa läpi myös omavalvontasuunnitelma. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake allekirjoitetaan. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa toiminnanjohtaja.

Perehdytyksen kesto vaihtelee työntekijästä ja hänen aiemmasta työkokemuksesta riippuen. Minimissään perehdytys kestää täysin uudelle työntekijälle 3 työvuoroa / yksikkö, jolloin häntä ei lasketa vahvuuteen. 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 perehdyttämissuunnitelman 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 osaamisen kannalta tarkoituksenmukaisessa laajuudessa sekä muut työntekijät työnkuvan mukaan. Perehdyttämisestä vastaa opiskelijalle nimetty ohjaaja sekä yksikön muut työntekijät toimiessaan opiskelijan ohjaajina työvuoroissa. Opiskelijayhdyshenkilönä toimii palveluvastaava.

Kuvaus henkilöstön täydennyskoulutuksesta

Vuosittain laaditaan henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään kehityskeskusteluissa ja toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseita kehittämistarpeita. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan lisäksi arjesta nousseet osaamisen kehittämisen tarpeet, työntekijöiden yksilölliset koulutustarpeet ja toiveet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutustarvetta arvioidaan jatkuvasti. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa ja vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin.

Palveluvastaavan tehtävänä on pitää huolta siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla. Täydennyskoulutusta järjestetään vähintään kolme pv/per työntekijä/vuosi ottaen huomioon työntekijän työtehtävät ja koulutus. Koulutusten toteutuminen kirjataan koulutuskalenteriin. Koulutuksia hankitaan pääasiassa ulkopuolisilta koulutustentarjoajilta.

Säännöllisesti toteutuvat koulutukset:

- ensiapukoulutukset kolmen vuoden välein koko henkilöstölle
- tietosuojakoulutukset
- Kirjaamisen koulutukset
- RAI- ja saattohoitokoulutus
- turvallisuus- ja alkusammutuskoulutukset kaikille palo- ja pelastuslaitoksen ohjeen mukaisesti
- lääkelupakoulutukset viiden vuoden välein

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Hopeataurissa toiminnanjohtajan vastuualueeseen kuuluu henkilöstösuunnitelman laatiminen ja päivittäminen. Henkilöstön kehittämistarpeet ja –suunnittelu on yksi osa kehityskeskusteluja, jolloin lähiesimies tarkistaa saavutetut tavoitteet. Koko työyhteisöä koskevia kehittämisasioita pohditaan yhdessä työpaikkakokouksissa ja osastokokouksissa. Henkilöstön kehittämisen keinoja ovat myös omaehtoisen opiskelun tukeminen.

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 1-2 krt vuodessa. Lisäksi henkilökunnalla on käytössään E-passi liikunta- ja kulttuurisetelietu.

7. TOIMITILAT

Palvelutalo Hopeataurissa (Härkäsalmenkatu 3) on 36kpl 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. 9 yksiössä on esteettömyysvaatimukset täyttävä wc, jonka yhteydessä on myös suihkutilat. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen huoneen varusteluun kuuluu sähkökäyttöinen hoitosänky.

Palvelutalo Hopeataurissa (Palokunnankatu 8) on 10kpl vuokra-asuntoja 40,5m² ja Härkäsalmenladulla 3kpl vuokra-asuntoja, joihin on oma erillinen sisäänkäynti ulkopuolelta sekä kahteen vuokra-asuntoon pääsee myös palvelutalon sisältä. Palokunnankadun puoleiset vuokra-asunnot liittyvät Hopeatauriin lasikäytävällä. Vuokra-asunnoissa asiakkaalla on käytössä tupakeittiö, makuuhuone, WC ja kylpyhuone.

Asiakahuoneissa ja saniteettitiloissa asiakkaan avustaminen kahden ohjaajan avun turvin on mahdollista. Asiakkaiden käytössä on lisäksi yhteiset oleskelu- ja ruokailutilat sekä sauna, pesuhuone, pukuhuone ja kodinhoidolliset tilat. Asiakkaiden käytössä on oma terassi ja viihtyisä aidattu piha-alue istuksineen. Yksikön piha-alueella on kukkaistutusten lisäksi myös hedelmäpuita ja marjapensaita sekä kolme viljelylaatikkoa asukkaiden käytössä. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista.

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, esiintyjiä, 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 pyykkihuoltoa koskevista käytänteistä

Hopeataurissa noudatetaan puhtauspalvelusuunnitelmaa, joka pitää sisällään mm. siivoustyön tavoitteet ja keskeiset periaatteet, ohjeet siivoustiheyksille, eri tilojen vaatimille toimenpiteille, aineille ja välineille, pyykinpesulle, välinehuollolle ja jätelajittelulle. Jokainen työntekijä perehdytetään puhtauspalvelusuunnitelmaan. Hopeataurin laitoshuoltaja huolehtii ympärivuorokautisessa asumispalvelussa asiakashuoneiden, yleisten tilojen ja kerrosten siivouksesta erillisten ohjeiden mukaisesti. Ympäri vuorokautisen asumispalvelun asiakashuoneissa tehdään ylläpitosiivous kerran viikossa ja osa yleisistä tiloista siivotaan päivittäin, osa kerran viikossa. Kotihoidon asiakkaat ostavat siivouspalvelut omaan huoneistonsa ulkopuolisilta palveluntuottajilta. Määräajoin 1-2 kertaa vuodessa tehdään lattian vahaukset ja ikkunanpesut.

Jätteet lajitellaan paikan päällä ja jätteidenkuljetus on ostopalveluna. Jätteiden käsittelystä on olemassa ohjeistukset keittiöllä, asiakaskäytävillä ja taukotiloissa. Toiminnassa pyritään

minimoimaan syntyvän jätteen määrää. Tietoturvajäte lajitellaan omaan lukittuun tietoturvajäteastiaan, sen tyhjennys huolehditaan ulkopuolisen toimijan toimesta kerran vuodessa ja tarvittaessa. Tyhjennys tilataan erikseen.

Yksikössä on käytössä pyykinhuoltoon erillinen pyykkitupa, jossa on asiakkaiden pyykinpesuun käytössä neljä pyykinpesukonetta ja kuivausrumpu. Pyykinpesuun on tehty kirjalliset ohjeet. Eritepyykki pestään omassa koneessa. Henkilökunnan työvaatteiden pesuun on hankittu oma pyykinpesukone. Pyykinpesusta vastaa pääasiassa pyykinhuoltoon palkattu työntekijä. Pyykinpesuaineiden tilauksesta vastaa laitoshuoltaja. Kotihoidon asiakkaat voivat ostaa pyykinhuollon palvelun Hopeataurilta tai muulta toimijalta, tai omainen pesee omassa kotonaan asiakkaan pyykit. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asiakkaiden pyykinhuolto kuuluu hoitovuorokauden hintaan. Hopeatauriin hygieniasuunnitelma päivitetään vuosittain.

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

Teknologiset ratkaisut

Hopeataurissa 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 henkilöva'at, pyörätuoleja, geriatriasia tuoleja, henkilönostimen sekä sähkökäyttöiset hoitosängyt. Hoitosänkyjen ja henkilönostimen huollosta vastaa Lojer.

Asiakkaan omahoitaja ja apuvälinevastaava kartoittavat asiakkaan apuvälinetarpeen ja hankkivat asiakkaan käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytössä oleviin apuvälineisiin sekä terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin. Apuvälineistä tehdään kirjalliset lainaussopimukset. 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 lähihoitaja Päivi Mehtomaa. Hopeataurin apuvälineiden toimivuudesta ja huollosta vastaa apuvälinevastaava. Jokaisen työntekijän vastuulla on poistaa viallinen apuväline välittömästi käytöstä ja ilmoittaa siitä apuvälinevastaavalle.

Terveydenhuollon laitteita ja apuvälineitä käytetään, säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteriin sekä kalibroittavien laitteiden rekisteriin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Terveydenhuollon laitteista vastaa ympärivuorokautisen palveluasumisen sairaanhoitaja Eliisa Sorvari. Laiteturvallisuudesta vastaava sairaanhoitaja huolehtii laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden laadinnasta. Laiteturvallisuusvastaava vastaa myös laiteturvallisuuden ylläpidosta ja kehittämisestä.

Dokumentoidaan erillisesti:

- CARESENS N-MITTARIT ja CARESENS-liuskat, Pohteen ohjeen mukaan näytteet analysoidaan ja sisäistä laadunvalvontaa tehdään ohjeiden mukaisesti.
- CONTOUR XT-MITTARI JA CONTOUR NEXT- liuskat, Pohteen ohjeen mukaan näytteet analysoidaan ja sisäistä laadunvalvontaa tehdään ohjeiden mukaisesti.

- FREE STYLE LIBRE glukoosiseurantajärjestelmä 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.
- KUUMEMITTARIT, kainalo-, korva ja otsakuumemittarit

Verenpaine- ja saturaatiomittarit uusitaan kahden vuoden välein. Seuraava uusinta 2025 alkuvuodesta.

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

https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta.

Vastuuhenkilön yhteystiedot

Laitevastaava sairaanhoitaja Eliisa Sorvari p. 044 493 2894

Apuvälinevastaava Päivi Mehtomaa, p. 044 745 6107

Terveystieteiden laitteen tarkoituksena on 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. Terveystieteiden laitteen 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 niissä havaituista ongelmista/vioista palveluvastaavalle. Havaitut viat korjataan nopeasti ja tarvittavat laitehankinnat toteutetaan toiminnanjohtajan toimesta. Laitteiden määräaikaishuollot ja kalibroinnit tehdään laitevalmistajan suositusten mukaan ja niistä pidetään ajantasaista kirjanpitoa. Asuin- ja yhteisiä tiloja saneerataan ja kehitetään vuosittain ja tarpeen mukaan turvallisuusnäkökohdat huomioon ottaen. Kiinteistön kuntotarkastukset hoidetaan yleisten ohjeiden mukaisesti ja Hopeataurin hallituksen suunnitelman mukaisesti.

Vaaratilanteet raportoidaan HaiPro- järjestelmään. Vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/kehitysehdotukset, jotta vastaavilta vaaratilanteilta vältytään. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010).
https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä.

Turvallisuussuunnittelusta sekä turvallisuuskirjallisuuden ajantasaisuudesta vastaa toiminnanjohtaja yhdessä Hopeataurin kiinteistövastaavien kanssa. Palvelutalo Hopeataurissa on laadittu pelastussuunnitelma. Henkilöstön ja vastuuhenkilöiden riittävästä turvallisuusosaamisesta varmistutaan kattavalla perehdytyksellä sekä monipuolisilla säännöllisin väliajoin toistuvilla turvallisuuskoulutuksilla ja -harjoituksilla. Toiminnanjohtaja vastaa siitä, että henkilöstöllä on riittävät tiedot ja taidot toimia turvallisesti. Pelastussuunnitelma löytyy perehdytyskansiosta.

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset (seuraavan kerran 2025). Palo- ja pelastusturvallisuuskävelystä vastaa talonmies Pentti Korppila, työsuojeluvaltuutettu Heidi Käräjäoja ja palveluvastaava Eija Nissilä.

Kiinteistön kehittämisen suunnittelusta vastaa Raahen Vanhustenhuoltosäätiö.

Kulunvalvonta ja asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet

Hopeataurissa on käytössä hoitajakutsujärjestelmä. Asiakashuoneissa on turvapuhelin, johon liittyy turvaranneke. Asiakkaan turvan tarpeen vaatiessa hänelle laitetaan myös dementia-ranneke, joka antaa hälytyksen asiakkaan poistuessa pääovesta, lastauslaiturin ulko-ovesta tai hallinnon tiloihin/vuokrapuolelle. Dementia-rannekkeen käytöstä sovitaan yhdessä asiakkaan omaisten kanssa.

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. Kaikkiin hälytyksiin vastataan puheyhteydellä ja käymällä hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmään, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähestyessä loppuaan. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös erilaisilla kulunvalvontakameroilla. Hopeataurissa on käytössä tallentava turvakamerajärjestelmä asiakaskäytävillä, lääkehuoneessa, päiväsalissa ja ulko-ovilla, jotka pidetään suljettuina ympärivuorokauden. 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.

Hoitajakutsujärjestelmissä havaituista ongelmista tiedotetaan heti palveluvastaavalle, turvapuhelinvastaavalle ja muuta henkilöstöä. Vian havaitsija tekee asiasta vikailmoituksen

Ascom Miratelin huoltonumeroon sekä kirjallisen raportin toiminnanjohtajalle. Jos hoitajakutsujärjestelmä ei toimi, asiakkaan/asiakkaiden luona täytyy fyysistä valvontaa tehostaa ja käydä asiakkaiden luona tehostetusti tarkistamassa vointi vähintään tunnin välein. Yöhoitajalla on lisäksi käytössään Sonecon turvalaite, jolla hän saa tarvittaessa apua vartiointiliikkeeltä yöaikaan. Laitteessa ilmenevistä ongelmista ollaan yhteydessä Raahen Turvallisuus-Vartiointiin sekä tiedotetaan muuta henkilöstöä.

Hoitajakutsu- ja kulunvalvontajärjestelmän toiminnasta, kuukausitestauksesta, dokumentoinnista ja raportoinnista vastaa lähihoitaja-laitevastaava Kati Törmälä. Hopeataurin tietoliikenneyhteyksistä vastaa Juha Keränen, p. 044 0212 456. Havaituista ongelmista ATK-laitteissa tai internet-yhteyksissä on ilmoitettava välittömästi Juha Keräselä. Puhelinyhteyksistä vastaa operaattori Elisa Oyj. Tietoturvasuunnitelmasta vastaa Juha Keränen yhdessä Raahen vanhustenhuoltosäätiön kanssa.

Asiakas vastaa turvarannekkeen uudelleen hankkimisesta, jos käytössä oleva ranneke häviää tai rikkoutuu asiakkaasta johtuvista syistä.

Pohteen kautta on mahdollista hankkia asiakkaalle käyttöön GPS-paikantava ranneke. GPS-paikannusranneke on tarpeellinen apuväline henkilölle, jonka toimintakyky on rajoittunut ja hänen liikkumistaan tulee tarvittaessa seurata (esimerkiksi muistisairas). Paikannusranneke antaa turvaa myös paikannettavalle henkilölle itselleen, sillä hän saa hälytettyä apua rannekkeen avulla sijainnistaan riippumatta.

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Asiakasturvallisuus käsittää hoidon turvallisuuden, laiteturvallisuuden ja lääkehoidon turvallisuuden, joiden avulla varmistetaan hoidon turvallisuus ja suojataan asiakas vahingoittumiselta. Turvajärjestelmät ovat tarkoitettut turvaamaan sekä asiakkaiden että työntekijöiden turvallisuutta. Turvallisuuden tärkeimpiä tekijöitä on henkilökunnan ammattitaito, turvallisuusosaaminen sekä hyvät vuorovaikutustaidot ja asiakkaiden tuntemus.

Asiakasturvallisuutta koskevat poikkeamat raportoidaan ja poikkeamiin haetaan ratkaisuja sisäisissä palaverissa ja työpaikkakokouksissa. Uhka- ja vaaratilanneraportteja seurataan ja mietitään ratkaisuja ongelmien ennaltaehkäisyksi. Turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat päivitetään säännöllisesti.

Henkilöstö seuraa päivittäisessä työssään aktiivisesti asiakkaiden turvallisuuden toteutumista ja havainnoivat mahdollisia turvallisuusriskejä. Havaitessaan turvallisuutta uhkaavia tekijöitä henkilöstö tekee välittömästi korjaavat toimenpiteet ja raportoinnin HaiPro -järjestelmään ja/tai toiminnanjohtajalle tai palveluvastaavalle. 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.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan, omaisten ja Pohteen kanssa. Jos asiakas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä

laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen.

Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palvelutarpeen suunnittelu kattaa asiakkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asiakkaan muutettua yksikköön. Hopeataurissa kannustetaan niin asiakasta kuin hänen läheisiään (mikäli asiakas niin haluaa) osallistumaan asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman laadintaan ja päivittämiseen. Keskusteluja hoidosta käydään aina tarpeen vaatiessa ja suunnitelman päivittäminen toteutetaan 6kk välein ja aina tarpeen vaatiessa tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Omahoitaja vastaa yhdessä sairaanhoitajan kanssa asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman tekemisestä ja ajan tasalla pysymisestä sekä muutosten tiedottamisesta muulle henkilökunnalle.

Palvelutarpeen arvioinnin tarkoituksena on selvittää ikääntyneen tuen ja palveluiden tarve: onko ikääntyneellä tarve ympärivuorokautiseen asumispalveluun, kotihoitoon tai tukipalvelujen turvin asumaan. Arvioinnin yhteydessä Pohde tarjoaa myös 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 Pohteella. Palvelutarpeen selvittämisen yhteydessä arvioidaan iäkkään fyysinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky monipuolisesti ja luotettavia arviointimenetelmiä (RAI) käyttäen. Palvelutarpeen arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan toiveet, toimintakyky, avun tarpeet ja kuntoutumisen tarpeet. Kotikunnan sosiaali- ja terveystieteiden palvelutarpeen arvioon tekevä työntekijä selvittää, onko ikääntyneellä mahdollisuus saada Hopeatauriin asumiseen ja hoivaan palveluseteliä tai maksusitoumusta kuntonsa, tulojensa ja varallisuuden perusteella. Suurin osa asiakkaista ohjautuu Hopeatauriin Pohteen palvelutarpeen arvioinnin kautta ja asiakkaat ovat valinneet palveluntuottajaksi Hopeataurin.

Asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman laadinta, toteuttaminen ja seuranta

Hopeataurissa palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan 1 kk kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Sairaanhoitajan tehtäviin kuuluvat asiakkaan esitetietojen keruu (sairaudet, lääkitys, allergiat, edellisen hoitopaikan epikriisit, toimintakyky) ja omahoitajan tehtäviin kuuluvat omaisten haastattelut elämänsä tiedoissa ja yhteistyö, sekä tutustuminen asiakkaaseen toteuttamissuunnitelman laatimiseksi. Toteuttamissuunnitelman laatimisessa hyödynnetään RAI-arvioinnin tuloksia. RAI-arviointi tehdään jokaiselle asiakkaalle 1kk kuluessa yksikköön saapumisesta ja sen jälkeen puolen vuoden välein suunnitelman tarkistuksen yhteydessä.

Arvioinnissa huomioidaan terveydentilaan, ravitsemustilaan (MNA) ja turvattomuuteen liittyvät riskitekijät. Mittareina toimintakyvyn arvioissa 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 palvelutarpeen arvioinnista. Yhteenvedo kopioidaan Hilka-asiakastietojärjestelmään kaikkien asiakasta hoitavien hoitohenkilökunnan nähtäville ja asiakas- ja potilastietojärjestelmä Lifecareen.

Asiakkaan toteuttamissuunnitelma tehdään palvelutarpeen arvioinnissa esiin tulleiden tarpeiden, voimavarojen ja riskitekijöiden pohjalta ja siinä huomioidaan asiakkaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja henkiset voimavarat ja tarpeet. Suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan ja päivitetään aina toimintakyvyn muuttuessa ja asiakkaan tarpeiden mukaan. RAI-vastaavana toimivat Riikka Lepola ja Riitta Majava.

Kotihoitopalvelujen aloitusvaiheessa käynnistyy usein kotihoidon arviointijakso, jonka aikana selvitetään vielä 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 tai toistaiseksi. Palvelu- ja toteuttamissuunnitelmat tarkistetaan vuosittain. Kun asiakkaan vointi oleellisesti muuttuu, arvioidaan palvelusetelin tarve uudelleen Pohteen palveluohjauksen kautta.

Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa asiakkaille hoitoneuvottelu palvelutarpeen arvioimiseksi järjestetään aina tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa. Palveluiden myöntäminen perustuu aina palvelutarpeen arviointiin ja Pohteen palveluun pääsyn kriteereihin. Iäkkäälle henkilölle laaditaan suunnitelma, jossa määritellään toimintakykyä tukeva ja hyvän hoidon turvaava palvelukokonaisuus. Vaihtoehtoja neuvotellaan iäkkään henkilön kanssa yhdessä.

Toteuttamissuunnitelman perustaksi kerätään myös tietoja asiakkaan elämästä asiakkaan ja läheisen haastattelun avulla. Asiakkaan suunnitelmaan kirjataan konkreettiset hoidon tavoitteet, asiakkaan toiveet ja omat tavoitteet sekä toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi. Asiakkaalle nimetään omahoitaja heti taloon muuttaessaan.

Asiakkaan palvelusopimukseen kirjataan asiakkaan Hopeataurista ostamat palvelut, kotihoidon ja ympäri vuorokautisen palveluasumisen palvelusisältö. Sopimukset tehdään palveluvastaavan kanssa yhdessä vuokrasopimuksen teon yhteydessä. Sopimuksen liitteenä on hinta- ja maksutaulukot.

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

Esittelykäynnin aikana asiakasta ja hänen omaistaan informoidaan Hopeataurin palveluista, hinnoista, asiakasmaksuista, palvelusetelistä jne. Palveluvastaava ohjaa asiakasta läheisen/edunvalvojan kanssa vuokrasopimuksen ja palvelusopimuksien tekemiseen kuukauden sisällä asiakkaan muutosta. Sopimukset ja kustannukset palveluvastaava käy lävitse ennen palvelu- ja vuokrasopimusten tekemistä, jotta asiakkaalla on selkeä tieto sopimusten sisällöstä ja palveluiden kustannuksista ennen asiakkaaksi tuloaan. Palveluvastaava ohjeistaa hakemaan asumistukea ja eläkkeensaajan hoitotukea Kelasta, auttaa asiakasmaksun alentamishakemuksen toimittamisessa ja koordinoi muuttoa Hopeatauriin.

Sairaanhoitaja täyttää asiakkaan/läheisen 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 sopimuksien täyttämiseen ohjausta ja tukea.

Sairaanhoitaja ja palveluohjaaja ohjaavat muuton jälkeen vielä asiakasta/asiakkaan asioidenhoitajaa hakemaan hänelle kuuluvat etuudet ja avustavat niiden täyttämässä. Sairaanhoitaja huolehtii lääkärinlausunnot tukihakemuksien liitteiksi. Palvelutarpeen arvioinnissa muuttamisen jälkeen viimeistään tarkistetaan, onko kaikki asiakakalle kuuluvat etuudet haettu. Palvelujen kustannusten muutoksista asiakasta informoidaan aina kirjallisesti kuukautta ennen hinnanmuutosten voimaantuloa.

Itsemäärämisoikeuden vahvistaminen

Itsemäärämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen ja yksityiselämään, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemäärämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on huomioida asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä kunnioittaa ja vahvistaa hänen itsemäärämisoikeutensa ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asiakkaalla on omahoitaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asiakkaan ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä.

Hopeataurissa huomioidaan asiakkaan itsemäärämisoikeuden vahvistaminen esim. asiakkaan hyvä kohtelu, osallisuus, ohjaus, sopimus ja oma-arviointi, aito kuuleminen, riittävä ja ymmärrettävä tiedonsaanti, asiakaslähtöiset toimintatavat ja rakenteet, yksilökeskeiset palvelut ja aktiivinen tuki. Asiakaskohtainen toteuttamissuunnitelma perustuu edellä mainittuihin asioihin. Asiakas voi vaikuttaa oman arjen kulkuun ja päämääriin. Useimmat asiakkaat ovat muistamattomia ja siksi asiakkaiden läheisten kanssa tehtävä yhteistyö on erityisen tärkeää, jotta hoitajat saavat asiakkaasta mahdollisimman paljon tietoa ja näin voimme vahvistaa asiakkaan itsemäärämisoikeutta.

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 suunnitelman 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.

Läheisyhteistyö on säännöllistä, mutta toimii kuitenkin asiakkaan ehdoilla. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua yksikön askareisiin ja jokapäiväisiin toimintoihin toimintakyvynsä mukaan. Asiakas voi osallistua esim. ruoan valmisteluun, asiakas saa päättää omista harrastuksistaan ja vapaa-ajankäytöstään, asiakkaan omaa päätöksentekoa ja aloitteellisuutta tuetaan ja omiin toiveisiin suhtaudutaan positiivisesti.

Itsemäärämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Asiakkaan itsemäärämisoikeuden rajoittaminen on aina toissijainen vaihtoehto ja rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoitteesta tekee aina lääkäri ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto, suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen.

Asiakaskohtainen suunnitelmaa/kirjaus toteuttamissuunnitelmaan laaditaan tilanteissa, joissa rajoittamistoimenpiteitä todennäköisesti joudutaan käyttämään. Näin pystytään varmistamaan, että yksilökohtainen tarpeellisuusarviointi rajoitustoimenpiteiden käytölle tietyissä tilanteissa on tehty (yhteistyössä vastuulääkärin kanssa) ja ettei rajoittamista käytetä tarpeettomasti. Rajoittamistoimenpiteitä vaatineen tilanteen jälkeen huolehditaan aina asian jälkikäsittely. Asiakkaan kannalta on äärimmäisen tärkeää, että hän ymmärtää syyn, miksi häntä piti rajoittaa. Rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuutta arvioidaan tietyin määrajoin ja aina tilanteiden muuttuessa. Rajoittamistoimenpiteiden käyttö on lopetettava välittömästi sen jälkeen, kun niille

ei enää ole edellytyksiä.

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

Rajoitteiden vaikutuksia seurataan jatkuvasti ja vaikutukset kirjataan asiakastietojärjestelmään. Asiakkaan vuositarkastuksissa arvioidaan myös yhdessä lääkärin kanssa rajoitteiden tarpeellisuutta ja vaikutuksia. Hoitotiimi arvioi päivittäin rajoitteiden tarpeellisuutta. Noudatetaan Pohteen toimintaohjeistuksia rajoitteiden käytöstä esimerkiksi hygienihaalarin käytöstä.

Asiakkaiden liikkumisen rajoitteina voidaan käyttää esimerkiksi haaraturvavyötä pyörätuolissa, laitojen nostaminen vuoteessa, hygienihaalaria tai turvaliiviä 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, kellarin tai lastaussillan tiloihin. Rajoitteiden käytön tarvetta vähentää hoitajien läsnäolo ja valvonta. Kameravalvonta on kohdistettu julkisiin/yleisiin tiloihin kuten käytäviin ja ulko-oviin. Tallentavasta kameravalvonnasta löytyy tiedote Hopeataurin sisältä ja ulko-ovilta.

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. 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 viipymättä toiminnanjohtajan tietoon. Toiminnanjohtajalla on velvollisuus puuttua ei-toivottuun käyttäytymiseen ja käsitellä asia viipymättä. Epäasiallista kohtelua koskeviin ilmoituksiin suhtaudutaan 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 ilmoittaa tarvittaessa epäasiallisesta käytöksestä sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle Pohteelle.

Henkilökunnalla on sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 29 § mukainen ilmoitusvelvollisuus, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoitus tehdään viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle.

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

Hopeataurissa on tavoitteena kaikkien asiakkaiden tasavertainen ja oikeudenmukainen kohtelu. Hopeataurissa ei hyväksytä hyvän tavan vastaista käyttäytymistä, kuten arvostelua tai häirintää. Hopeataurin avoin ilmapiiri tukee asiakasturvallisuutta.

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, yksikön henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianosaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan läheisen/asioidenhoitajan kanssa. Selvittämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen.

Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle.

Muistutuksen vastaanottaja:

Muistutukset toimitetaan Hopeataurin toiminnanjohtajalle.

eeva.honka@hopeatauri.fi

Eeva Honka

Härkäsalmenkatu 3 92100 Raahen

puh. 0447114200

Toiminnanjohtaja antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen 4 viikon kuluessa muistutuksen vastaanottamisesta. Kaikista muistutuksista tehdään dokumentaatiot. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutukset käsitellään ja niihin puututaan välittömästi tarvittavin toimenpitein. Muistutukset käsitellään henkilökunnan ja säätiön hallituksen kanssa sekä tiedotetaan muistutuksen tuloksesta.

Tarvittaessa asiakasta/asioidenhoitajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiainmies. Toiminnanjohtaja vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi yksikön palaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, jotka dokumentoidaan. Muistutuksista, epäkohtailmoituksista ja kanteluista toiminnanjohtaja informoi tarvittaessa myös Raahen Vanhustenhuoltosäätiön hallitusta ja Pohdetta.

Potilas- ja sosiaalivastaava (Lakeus, Oulun eteläinen ja Rannikko)

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava p. 040 135 7946, puhelinaika ma-pe 9-11.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaita.

Asiakas voi olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- ja sosiaalivastaavaan. Potilas- ja sosiaalivastaava neuvoo asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa sekä avustaa tarvittaessa muistutuksen, kantelun, oikaisuvaatimuksen, valituksen tai vahingonkorvausvaatimuksen tekemisessä.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot

Kuluttajaneuvoja p. 029553 6901, arkisin 9–15.

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

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Ikäihmistien 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.

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

Asiakkaan rahavaroista huolehtii asiakas itse tai erikseen määrätty edunvalvoja/omainsen tai edunvalvontavaltuutukseen nimetty henkilö, joka huolehtii asiakkaan taloudellisista asioista. Taloudellisia asioita hoitavan henkilön vastuut kirjataan palvelutarpeen arvioinnissa asiakastietojärjestelmään ja tämä sovitaan ensisijaisesti asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa.

Hopeataurissa ei suositella asiakkaille rahojen tai arvo-esineiden säilyttämistä asiakashuoneissa. Hopeatauri ei vastaa asiakashuoneissa säilytettävistä rahoista ja arvo-esineistä. Hopeataurin henkilökunta ei pääsääntöisesti käsittele ollenkaan asiakkaan rahoja muutoin, kuin tulovaiheessa laskemalla rahat, kirjaamalla tiedot asiakastietojärjestelmä Hilkaan 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.

Palveluvastaava ja palveluohjaaja huolehtivat ja auttavat asiakkaan etuuksien hakemisessa. Hopeatauri tekee yhteistyötä Pohteen sosiaalityöntekijöiden kanssa.

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

Palveluvastaava ja palveluohjaaja tekevät jatkuvaa ja säännöllistä yhteistyötä Pohteen kanssa asiakkaan palveluiden ja toteuttamisen seurannassa. Palvelutarpeet arvioidaan 6kk välein ja toteuttamisensuunnitelma päivitetään yhdessä RAI-arvioinnin kanssa.

10. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia ja kuntoutusta tukeva toiminta

Pohde valvoo palveluiden laadun kriteerien toteutumista säännöllisillä valvontakäynneillä. Toimintaamme ohjaavat Pohteen ympärivuorokautisen palveluasumisen ja kotihoidon sääntökirjat, jossa määritellään laatuvaatimukset.

Hopeataurin palveluiden laadun parantamiseksi tehdään määrätietoista ja jatkuvaa kehittämistyötä. Tämä tarkoittaa hyvää asiakaskokemusta, toiminnan turvallisuutta, tasalaatuisuutta ja vaikuttavaa, hyvää hoitoa ja palvelua. Osaava henkilökunta ja vastuullinen toiminnan johtaminen ovat avainasemassa. Pyrimme löytämään parhaat toimintatavat laadun varmistamiseksi ja asiakaslähtöiseen jatkuvaan kehittämiseen. Hopeataurissa on ammattitaitoinen henkilökunta, vahva asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu.

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 toteuttamissuunnitelman 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. Viriketoiminta 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. 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 nimitään palliatiiviseen hoitoon ja saattohoitoon perehtynyt hoitaja.

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

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Omahoitaja laatii yhteistyössä asiakkaan kanssa yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen, päivittäistä kuntoutusta ohjaavan kirjallisen asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman. Lisäksi suunnitelman laadintaan voivat osallistua asiakkaan toiveiden mukaan tai kuntoutuksen onnistumisen kannalta välttämättömät henkilöt esim. läheiset, kunnan edustaja sekä tarvittaessa lääkäri. Asiakaskohtaisessa toteuttamissuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan voimavarat, elämänkulku ja tuen tarpeet sekä hänelle tärkeät asiat. Motivaatio toipumiseen lähtee asiakkaan omista tavoitteista ja mielenkiinnonkohteista. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään.

- Asiakkaat heräävät ja asettuvat yöunille omaan tahtiin. Seuraamme ja ohjaamme vuorokausirytmisiä ja riittävän levon toteutumista. Kuitenkin niin, että yksikössä on 22.00-06.00 välinen aika hiljaisuutta toiset asiakkaat huomioon ottaen.
- Perushoidolliset toimet (henkilökohtainen hygienia, pukeutuminen, WC-toimet jne.) hoidetaan asiakkaan tottumusten mukaisesti tai asiakasta ohjataan toteuttamaan näitä.
- Yksilölliset sairaanhoidolliset toimenpiteet (lääkehoito, mittaukset, laboratoriokokeet, haavahoidot jne.) jaksetaan päivän kulkuun sopivaksi.
- Ruokailu- ja kahvihetket sekä välipalat rytmittävät päivää.
- Asiakkaita kannustetaan yhdessäoloon ja yhteisölliseen toimintaan, jokaisen henkilökohtaisia toiveita kunnioittaen.
- Saunominen on oleellinen osa suomalaista elämää ja jatkuu sellaisena myös yksiköissämme.
- Asiakkaiden mielekästä arkea tuetaan päivittäisillä viriketoiminnalla (liikuntaa, musiikkia, yhteispelejä, keskustelutuokioita, hengellistä toimintaa jne.)
- Ulkoilu mahdollistetaan asiakkaan toiveiden mukaisesti.
- Toimintakykyä ylläpitävää ja kuntouttavaa toimintaa järjestetään asiakkaan omien mieltymysten, kunnon ja voimavarojen mukaan päivittäin. Asiakkaiden omat toivomukset ja itsemääräämisoikeus otetaan huomioon kaikissa päivittäisissä toimissa.

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa omahoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja läheisten) kanssa heidän tuntemuksistaan ja ajatuksista. Ensimmäisen asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Työyhteisö raportoi ja kirjaa jokaisessa työvuorossa säännöllisesti kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisista muutoksista.

Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI-mittaukset asiakkaille kerran vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

Omahoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta toteuttamissuunnitelmaan / päivittäiskirjauksiin sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palaverissa muulle henkilökunnalle. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tutustua sekä tulee olla riittävät tiedot asiakkaiden toteuttamissuunnitelmista, jolloin voidaan varmistaa asiakkaiden palvelujen jatkuvuus ja asiakasturvallisuus.

Ravitsemus

Hopeataurissa valmistetaan kaikki ateriat aamupalasta iltapalaan paikan päällä. Ruokalistat ovat kiertävät 6 viikoksi eteenpäin, ja asiakkaiden toiveita sekä yksilöllisiä mieltymyksiä otetaan huomioon. Ruokalistat ovat asiakkaiden nähtävillä ilmoitustauluilla. Ruokalistat on suunniteltu ikääntyneiden ravitsemussuosituksien sekä asiakkaiden mieliruuat huomioiden.

Hopeataurissa työskentelee kaksi kokkia ja osa-aikainen ravitsemistyöntekijä klo 6–17 jokaisena arkipäivänä ja viikonloppuisin. Keittiöllä työskentelevillä on pitkä työkokemus ikäihmisten ruoan valmistuksesta. Hopeataurin keittiötyöntekijät suunnittelevat ruoan valmistusprosessin, reseptit, leipovat, tekevät tilaukset ja toimitusten vastaanottamiset, kattaukset, tiskaukset jne.

Ateriat ovat asiakkaille 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.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman laadinnan yhteydessä ja selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Esimerkiksi syömishäiriöihin liittyvää painon laskua/nousua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tarvittaessa ruoan rakennetta muutetaan tai juomia sakeutetaan.

Yksikössä on käytössä RAI:n MNA- mittari. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti. 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-terveyden ja koti- hoidon asiakkaat käyvät vuosittain tai kahden vuoden välein suuhygienistillä. Lisäravinteiden ja vitamiinien tarpeen arvioi lääkäri.

Ravitsemustietoa saadaan ja yhteistyötä tehdään Pohteen ravitsemusterapeutin kanssa ja Pohde toimittaa ravitsemussuosituksien käyttöön. Hopeataurissa keittiöhenkilökunta osallistuu hoitohenkilökunnan kanssa osastokokouksiin. Kokouksissa käydään läpi asiakkaiden ravitsemusasioita koskevat asiat, hoitajien terveiset, keittiön terveiset sekä kehitysideat ja suunnitelmat.

Hygieniakäytännöt

Puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatasoa. Suunnitelman päivittää yksikön laitoshuoltaja yhdessä palveluvastaavan kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Infektiotaudin välttäminen tapahtuu katkaisemalla siltä tartuntatie. Yksikössä henkilökuntaa ja asiakkaita ohjeistetaan suullisesti ja kirjallisesti noudattamaan asianmukaista käsihygieniää. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Terveystarkastajan on käynnit toteutuvat säännöllisesti.

Hyvällä hygienialla ehkäistään epidemioiden synty. Henkilöstöltä vaaditaan hygieniapassi ja tarvittaessa salmonellatodistukset. Hygieniavastaava on Eija Nissilä.

Virkistys- ja kulttuuritoiminta sekä kuntoutustoiminta

Kulttuuri- ja 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 henkilökunnan lisäksi virikevastaavat ja ulkopuoliset vapaaehtoiset. Hopeatauri tekee tiivistä yhteistyötä eri seurojen, järjestöjen, seurakunnan ja vapaaehtoisten kanssa. Hopeataurissa on käytössä viriketoiminnan viikko-ohjelmatarjonta, jonka pohjalta päivittäinen toiminta järjestetään. Viriketoiminnan toteutumista seurataan ja viriketoimikunta on aktiivinen toiminnan kehittäjä.

Viriketoimikunta osallistuu mm. retkien ja tapahtumien järjestämiseen. Asiakaspalautteet ja toiveet otetaan huomioon virikkeiden suunnittelussa. Viriketoimikuntaan kuuluvat Anne Laukkanen, Tanja Jokela, Nea Kauppila, Maiju Lehtoaho, Riitta Majava, Jakob Ehre ja Tanja Sova.

Asiakkaan kuntoutuksessa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yksikössä on tehty sopimus paikallisen fysioterapian yrittäjän kanssa, joka pitää yksikön asiakkaille kerran viikossa mm. jumppatunnin. Fysioterapeutti ohjaa ja opettaa samalla yksikön ohjaajia liikuttamaan asiakkaita oikein, mikäli näkee ohjauksen tarvetta.

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämiseksi

Asiakkaiden osallistamista toiminnan kehittämiseen lisätään ja asiakkaita kannustetaan ja rohkaistaan aktiivisesti yhteisen toiminnan suunnitteluun. Asiakkaiden toiveita toiminnan kehittämiseksi kysytään aktiivisesti arjessa ja niihin pyritään vastaamaan mahdollisimman hyvin. Toimintaa kehitetään asiakaspalautteen, asiakastytytyväisyyskyselyiden, koulutusten ja ohjeiden pohjalta sekä henkilökunnasta nousevien asioiden ja ideoiden pohjalta. Säännöllisesti järjestettävissä asukaskokouksissa niin asiakkailta kuin heidän läheisillään on mahdollisuus tuoda esille toiveita toiminnan kehittämiseksi.

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

Kuvaus asiakkaiden käyttämisestä terveydenhuollon palveluista

Kiireetön sairaanhoito: Hopeataurin kotisairaanhoito on terveydenhuollon ammattilaisten antamaa sairaanhoitoa asiakkaille. Sairaanhoitaja on paikalla virkatyöaikaan. Sairaanhoitaja kirjaa asiakkaan terveystietoja Lifecare-potilastietojärjestelmään tarpeen mukaan. Sairaanhoitaja tekee aktiivista yhteistyötä omalääkärin kanssa ja tarvittaessa ottaa yhteyttä muihin terveydenhuollon palveluihin mm. aluehygieniahoidon ja Gellman-kotisairaalan tiimi.

Hopeataurin ympärivuorokautisen palveluasumisen ja kotihoidon omalääkärinä toimivat Terveystesi Palveluiden nimeämät lääkärit. Ympärivuorokautisen palveluasumisen omalääkärinä toimii Matti Ronkainen ja kotihoidon omalääkärinä Liisa Kylmänen. Omalääkärit tekevät viikottain etäkierron, jolloin käydään läpi mahdolliset voinnin muutokset ja arvioidaan jatkohoito. Omalääkäri tekee puhelinsoiton sairaanhoitoon kiertoaikana ja kirjaa tekstin Lifecare-potilastietojärjestelmän YLE-lehdelle. Ympärivuorokautisen palveluasumisen omalääkäriä on mahdollista konsultoida myös kiertoaikojen ulkopuolella Lifecaren kautta sekä puhelimitse ma-to virka-aikana. Kotihoidon lääkäri on tavoitettavissa kiertopäivinä. Ympärivuorokautisen palveluasumisen omalääkäri tekee lähikierron Hopeatauriin vähintään 8 viikon välein, mutta tällä hetkellä kierrot toteutuvat kuukausittain. Kotihoidon omalääkäri tekee lähikierron vähintään 4 viikon välein.

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

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveystakeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireellinen sairaanhoito: Kiireelliset konsultaatiot tehdään omalääkärin kautta hänen työaikana. Mikäli omalääkäri ei ole tavoitettavissa, konsultoidaan Kotas-tilannekeskuksen sairaanhoitajaa tai Terveystesi-palveluiden etälääkäriä. Kotas-tilannekeskuksen sairaanhoitaja on tavoitettavissa päivittäin ympäri vuorokauden ja Terveystesi-palveluiden etälääkäri päivittäin klo 8-22. Yöaikaan klo 22-08 konsultoidaan Kotas-sairaanhoitajaa tai päivystyksen lääkäriä. Häätätilanteissa soitetaan 112.

Kotas-tilannekeskus on sairaanhoitajien ylläpitämä, ympärivuorokautinen matalan kynnyksen konsultaatio- ja koordinaatiokeskus. Sairaanhoitaja antaa ammatillisen tuen asiakkaan lähellä olevalle työntekijälle ja tarvittaessa ohjaa asiakasta oikeaan hoitopaikkaan tai antaa ohjeita itsehoitoon.

Mikäli asiakas ohjataan päivystyksen arvioon tai soitetaan 112, sähköisessä tietojärjestelmä Hilkkassa tehdään asiakkaasta sh-lähete. Sh- läheteeseen kirjataan hoitoon lähettämisen syy ja valitaan tiedosto- valikosta tarvittavat lisätiedot, kuten lääkitys, diagnoosit ja fysiologiset mittaukset. Sh-lähetteenä on yhteystiedot automaattisesti.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön johtajaa välittömästi. Hopeataurissa on käytössä hyvinvointialue Pohteen menettelyohje: "Palvelukotien ja vanhainkotien toimintaohjeistus kuolintapauksissa".

Pitkäaikaissairaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Tavoitteena asiakkaan elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu sairaudesta huolimatta. Yksikössä seurataan asiakkaiden vointia jatkuvasti. Asiakkaista kirjataan ja arvioidaan asiakastietojärjestelmä Hilkkään joka päivä elämän eri osa-alueesta. Näitä eri osa-alueita ovat mm: hygienia, mieliala ja käyttäytyminen, lepo ja nukkuminen, toimintakyky, aktiviteetti tai ravitsemus.

Lääkitysmuutoksen myötä lähihoitajat seuraavat asiakkaan voinnissa tapahtuvia muutoksia miettimällä onko lääkityksellä toivottu vaikutus vai onko kyseessä uusi tai vaikeutuva oire, sairaus tai lääkehaitta. Lääkkeiden vaikutusten seurantaa toteutetaan myös käyttämällä lääkekohtaisesti soveltuvia mittareita, esimerkiksi verensokerin- ja verenpaineen seuranta. Lääkehoidon vaikutuksia seuraavat asiakkaan lisäksi kaikki hänen hoitoonsa osallistuvat henkilöt. On tärkeää varmistaa tiedon välittyminen kaikille hoitoon osallistuville henkilöille, asiakkaalle itselleen ja hänen läheisilleen. Asiakkaan lääkehoidon vaikuttavuuden arviointia kirjataan asiakastietojärjestelmään ja lääkäri vastaa lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnista. Hoitavan henkilökunnan vastuulla on informoida havaitusta lääkehoidon vaikuttavuudesta tai sivu- ja haittavaikutuksesta hoitavaa lääkäriä. Kiireellisissä tapahtumissa konsultoidaan lääkäriä. Mikäli asiakkaalle aiheutuu yliherkkyyssreaktio lääkkeestä, lääkitys lopetetaan

välittömästi, kirjataan tämä lääke asiakirjoihin ja asiakkaan allergioihin. Lääkkeiden vaikutusten, yhteisvaikutuksien ja päällekkäisyyksien havainnoimisessa voi käyttää apuna apteekin lisäksi tietokantoja mm. lääkeinfo.fi

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 Hilkka- kirjauksia, tiimissä keskustelemalla ja raportoimalla eli kiireetön sairaanhoito hoidetaan Hopeataurissa. Hoitajat tekevät päivittäistä seuranta, havaintoja ja arviointia asiakkaiden voinnista ja terveydentilasta. Asiakkaiden terveydentilaa seurataan hoitajien toimesta verenpainemittauksilla, painon mittauksilla, verensokerinmittauksilla, ravitsemustilan seurannalla ja kivunhoidon seurannalla.

Hopeatauriin on tehty omat toimintaohjeet, miten toimitaan kaatumistapaturmien, sairauskohtauksien ja aggressiivisen asiakkaan kohdatessa.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asiakkaille laaditaan elämän loppuvaiheen ennakoiva-hoitosuunnitelma ja kotihoidon asiakkaille ennakoiva-hoitosuunnitelma. Hoitosuunnitelmien laatimiseen osallistuu omalääkäri, sairaanhoitaja, hoitajat, omaiset ja asiakas. Hoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa. Hoitosuunnitelmaan kuuluvat toimenpiteet, verikokeet ja erilaiset testit kuten MNA, RAI, MMSE, FRAT, GDS tehdään omalääkärin ja hyvinvointialue Pohteen vuosikontrolliohjeen mukaisesti.

Kuvaus henkilöstön ensiapuvalmiudesta

Hopeataurin henkilökunnalle järjestetään EA-1koulutukset. Hopeataurin tiloista löytyy neljä ensiapukaappia, joista yksi on keittiöllä, yksi saunalla palovammavalmiudella, lääkehuoneessa ja hoitajien A-kansliassa. Siivoukseen eli siivouskärryyn on toimitettu hätäensiaputarvikkeita esimerkiksi silmäroiskeiden hoitoon. Ensiapukaappien sisältöä arvioidaan kuukausittain tai isommin vähintään kerran vuodessa. Siirrettävä ensiapulaukku on lääkehuoneessa ensiapupisteen alapuolella.

Lääkehoitosuunnitelman seuranta, päivittäminen, toteutus ja toteuttamisen seuranta

Lääkehoitosuunnitelma on suunniteltu Turvallinen lääkehoito-ohjeen mukaan ja suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelman päivittää sairaanhoitotiimi. Kaikki lääkehoitoon osallistuvat lukevat lääkehoitosuunnitelman ja lukukuittaavat lääkehoitosuunnitelman. Terveystesi-palveluiden nimeämä lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa. Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetulla terveydenhuollon ammattilaisella, sairaanhoitaja

(AMK) Eliisa Sorvarilla, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Hopeataurin yhteistyöapteekkina toimii Kauppaporvarin apteekki, johon avataan jokaiselle oma asiakastili Hopeatauriin muuton yhteydessä. Kotiutumisvaiheessa asiakkaan kotona olleet lääkkeet toimitetaan Hopeataurin sairaanhoitoon.

Hopeatauri vastaa asiakkaiden kokonaisvaltaisesta lääkehoidosta pääsääntöisesti.

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. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa annosjakelupalkkion maksaa Hopeatauri. Lääkehoito toteutetaan lääkärin määräyksen mukaisesti.

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 Matti Ronkainen allekirjoittaa lääkeluvan. Lääkelupa on voimassa 5 vuotta lääketenttien ja teoriakokeen suorittamispäivämäärästä.

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta

Kotihoidon ja ympärivuorokautista palveluasumista tarjoavien asumispalvelujen asiakkaille ominaista on, että he ovat monisairaita ja monilääkittyjä, sekä he elävät elämänsä viimeisiä vuosia. Yleisin asiakassuhteen päättymissy on asiakkaan kuolema tai siirtyminen toiseen hoitopaikkaan. Siirryttäessä toiseen hoitopaikkaan asiakkaan terveyteen ja sairauden hoitoon liittyvissä asioissa tehdään kirjallinen loppuarvio moniammatillisesti, jossa ilmenee asiakkaan voimavarat, toimintakyvyt, avuntarve, lääkitys jne. Hoitopaikkaa myös informoidaan puhelimitse asiakkaan siirtymisen aikataulusta ja samalla annetaan asiakkaasta suullinen raportti.

Asiakas asuu yleensä elämänsä loppuun saakka Hopeataurissa. Asiakkaan voinnin heikentyessä omalääkäri arvioi hoitolinjat ja tekee tarvittaessa saattohoitopäätöksen. Yksikön saattohoito toteutetaan yhdessä asiakkaan, hänen läheisten, lääkärin ja Gellman-kotisairaalan kanssa. Saattohoitotilanteisiin mitoitetaan enemmän henkilökuntaa. Henkilöstö on käynyt THL:n koulutuksena Saattohoitopassi-koulutuksen.

Kuoleman kohdatessa tehdään potilastietojärjestelmä Lifecareen asumispalvelulehdelle/ kotihoidon lehdelle kirjaus asiakkaan viimeisistä hetkistä ja pyydetään omalääkärinä tekemään tarvittavat dokumentit.

Asiakkaan muuttaessa tai kuollessa päätetään apteekkiasiakkuus asiakastietojärjestelmä Easymedin kautta. Omaisten kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä asiakkuuden päättymisen yhteydessä. Asiakkaan omaisia ohjataan tarvittaessa olemaan yhteydessä Pohteen palveluohjaukseen tai palveluvastaavaan asiakassuhteen päättymiseen liittyvissä kysymyksissä.

Asiakkuuden päättyessä päätetään asiakkaan hoitojakso (HILMO). Sairaanhoito tai palveluvastaava ilmoittaa fysioterapeutille, yksityisille palveluntuottajille ym. asiakkuussuhteen päättymisestä, mikäli asiakas kuolee. Mikäli asiakkaalla on yleinen edunvalvoja, huolehtii palveluvastaava tai palveluohjaaja tiedon edunvalvontaan, sekä kääntää asiakkaan postit lähiomaiseksi merkitylle henkilölle. Asiakkaan kuollessa on hoidosta vastaava sairaanhoitaja yhteydessä asiakkaan lähiomaiseen ja ohjaa/neuvoo kuoleman jälkeisistä toimenpiteistä.

Vuokrasuhde 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.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta

Sairaanhoitaja Eliisa Sorvari, ympärivuorokautinen palveluasuminen
044 493 2894, eliisa.sorvari@hopeatauri.fi

Sairaanhoitaja Elina Väisänen, kotihoito (äitiysloman sijainen Anne Laukkarinen)
044 745 6105 elina.vaisanen@hopeatauri.fi, anne.laukkarinen@hopeatauri.fi

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 erilaisissa tilanteissa lääkärin arvion ja lähetteen mukaan.

Terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

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

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Yksikössä on käytössä sähköinen Hilkka-asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemisen kannalta tarpeellista. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan.

Tuotettaessa palvelua palvelusetelillä ja ostopalveluna toimii asiakastietojen rekisterinpitäjänä hyvinvointialue Pohde. Hopeatauri kirjaa sähköiseen Hilkka-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 rekisterinpitäjälle. Asiakastietojen luovutuksessa toimitaan Pohteen ohjeistuksen mukaisesti.

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.

Hopeataurissa noudatetaan yleisiä salassapitosäännöksiä ja poislähteneiden paperit arkistoidaan Hopeataurin omaan arkistoon Pohteen arkistointiohjeen mukaan. Laadukkaasta kirjaamisesta on tehty kattavat ohjeistukset henkilöstölle. Henkilökunnalle on tehty lisäksi tietoturvan ohjeistukset sekä ohjeet tietoturvapoikkeamasta ilmoittamiseen ja poikkeaman käsittelyprosessista. Ohjeet löytyvät perehdytyskansiosta. Hopeataurissa kirjaamisen kouluttajana toimii sosionomi Riitta Majava.

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:
http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Tietosuojavastaava Juha Keränen, p.044 0212 456, juha.keranen@microvisio.fi

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet www.tietosuoja.fi
Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kqgfj8w.pdf> ja
<http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf>

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

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

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 Hilkka-asiakastietojärjestelmään ja tietokoneelle antaa lähiesimies tai toiminnanjohtaja 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 ja opiskelijat allekirjoittavat käyttäjä- ja salassapitosopimuksen. Henkilökunta suorittaa lisäksi vuosittain tietoturva- ja tietosuojakoulutuksen. Hopeatauriin on laadittu tietoturvasuunnitelma

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

Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaletuotetun 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 arkistoinnissa noudatetaan Pohteen antamia ohjeistuksia. Hopeataurissa Hilkka-potilastietojärjestelmän arkistoinnista vastaa palveluvastaava Eija Nissilä ja toiminnanjohtaja Eeva Honka.

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Asiakkaan käydessä toisessa hoitopaikassa tai siirtyessä pois Hopeataurista, informoidaan muita toimijoita suullisesti ja Hilkka-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 pääsääntöisesti 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
Lassila & Tikanoja, jätehuolto

Kehittämissuunnitelma

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palaverilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Palveluiden laatua seuraa toiminnanjohtaja.

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava toiminnanjohtaja.

Toiminnanjohtaja vastaa omaevalvonnan toteutumisesta ja toiminnan vaatimustenmukaisuudesta. Toiminnanjohtaja käsittelee henkilöstön kanssa omaevalvontasuunnitelman sisällön.

Kuvaus omaevalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään 4 kk välein tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Vastuu omaevalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta on toiminnanjohtajalla.

Paikka ja päiväys	Allekirjoitus
Raahe 30.11.2024	Eeva Honka Nimenselvennys Eeva Honka