



Valvira

Sosiaali- ja terveystieteiden
lupa- ja valvontavirasto

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Pihlajalinna Terveys Oy, Ikipihlaja Anne	Kunnan nimi: Sastamala Kuntayhtymän nimi:
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2303024-5	Sote -alueen nimi: Sotesi
Toimintayksikön nimi Ikipihlaja Anne	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Hoikantie 15, 38100 Sastamala	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ikääntyneiden tehostettu palveluasuminen, 27 asiakaspaikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Hoikantie 15	
Postinumero 38100	Postitoimipaikka Sastamala
Toimintayksikön vastaava esimies Leena Tykkä	Puhelin 040 685 5155
Sähköposti leena.tykkä@pihlajalinna.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 8.6.2012	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Ikääntyneiden tehostettu palveluasuminen	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 24.8.2012	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 8.6.2012
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Kiinteistöhuolto, Kiinteistöosakeyhtiö Kuntomäki Apteekkipalvelut Apteekki Sastamala Elintarviketoimitukset Rikainen Nostinten ja sänkyjen vuositarkastus Handico Oy Vartijapalvelu Securitas	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Ikipihlaja Anne tarjoaa asiakkailleen laadukasta ja yksilöllistä ympärivuorokautista asumista, hoitoa ja hoivaa. Ikipihlaja Annen palvelut ja asuinympäristö mahdollistavat asiakaslähtöisen, toiminnallisen ja turvallisen arjen. Yksikössä asiakkaat saavat elää elämänsä loppuun asti.

Toiminta perustuu vanhuspalvelulakiin ts. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980, sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301, lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812 ja laatusuosituksen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi STM 2017:6 .

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat yksikön **arvot ja toimintaperiaatteet**?

Ikipihlaja Annen toimintaa ohjaavat seuraavat arvot: Vanhuus on kaunis, Arki on arvokas ja Elämä on tärkeintä. Pyrimme toiminnallamme lisäämään asiakkaidemme yhteisöllisyyttä ja mahdollistamaan asiakkaidemme aiemmasta elämästä tärkeiden asioiden ja harrastusten läsnäolon myös kodissamme, tuoden aktiivista sisältöä elämän viimeisille vuosille.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

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

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskinhallinnan työnjako

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

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

Ikipihlaja-yksiköissä johtamisjärjestelmä on selkeä ja mahdollistaa tavoitteiden saavuttamisen. Laadun seuranta on järjestelmällistä, mikä kuuluu osaksi yksikön omavalvontaa. Yksikön johto osoittaa toiminnallaan, että laadunhallinta on johtamisen osa, jolla tuetaan asetettujen tavoitteiden saavuttamista. Yksikön toiminta ja kehittäminen ovat suunnitelmallista ja sujuvaa. Henkilökunta on sitoutunut laatujärjestelmän mukaiseen toimintaan ja toteuttaa jatkuvan laadunparantamisen periaatteita.

Riskien ja haittatapahtumien ennakoimista ja huomiointia tapahtuu kaikilla tasoilla. Yksikön johto osallistuu yhdessä työntekijöiden kanssa turvallisuustason ja riskien tunnistamiseen sekä arviointiin päivittäisessä työssä sekä erikseen tekemällä vuosittain riskienhallinnan arviointia STM:n lomakkeiston avulla. Myös asiakkailta ja heidän läheisiltään säännöllisesti kerättävä palaute riskienhallinnassa on tärkeää. Pihlajalinnalla on laadittu asiakaspalauteprosessi, jonka pohjalta käsitellään asiakastyytyväisyyspalautteet (asiakkaat, omaiset). Haittatapahtumat ja poikkeamailmoitukset kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan. Lisäksi jatkotoimet ja niistä vastaavat henkilöt sovitaan riskien uudelleen välttämiseksi.

Ikipihlaja Annessa laatuavoitteita ovat:

- korkea asiakastyytyväisyys ja -turvallisuus
- toiminnan ja ympäristön turvallisuus
- ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen
- avoin yhteistyö sidosryhmien välillä.

Riskienhallinta

Riskienhallinnassa on nostettu esille ne riskit, joiden esiintyvyys Ikipihlaja Annessa on todennäköinen ja riskin toteutumisesta seuraisi mittava terveydellinen, inhimillinen, taloudellinen tai imagollinen vahinko. Riskienhallinnan ohella on silti huomioitava jäännösriskien mahdollisuus. Esimerkiksi ympäristön turvallisuutta huomioidessa, kaatumisriski on aina olemassa sekä laitteiden toimintaan liittyvät häiriöt, kuten asukkaalla olevan hoitajakutsun toimimattomuus kiireellistä apua tarvitessa. Lisäksi lääkkeen antamisen tai jakamisen yhteydessä tuleva keskeytys saattaa johtaa inhimilliseen lääkevirheeseen.

Henkilöstöjärjestelyt osaltaan tukevat yksikön laatuavoitteiden saavuttamista. Henkilökunta tuntee organisaation henkilöstöpoliittiset periaatteet ja sitoutuu ammattitaitonsa kehittämiseen. Henkilökunnan osaamista ja toimintaa tukee Ikipihlajaan tehty perehdytysohjelma ja perehdyttämiskortti. Työyhteisön avointa ja turvallista ilmapiiriä tukee yhdessä laaditut työyhteisön pelisäännöt. Yksikön henkilöstömitoitus on tilaajan tarkoittamalla tasolla. Ikipihlajalla on käytössään toiminnan edellyttämät tilat, laitteet ja tarvikkeet, joilla tuetaan yksikön laatuavoitteiden saavuttamista. Henkilökunnalla on valmiudet tilojen, laitteiden ja tarvikkeiden turvalliseen sekä tehokkaaseen käyttöön.

Asukasturvallisuuteen liittyvät riskit huomioidaan pitämällä yksikön ympäristö esteettömänä ja turvallisena liikkua kaatumisvaarojen vähentämiseksi. Käytössä on hoitajakutsu -järjestelmä, mikä lisää asukkaiden turvallisuutta. Yksikön ovet pidetään lukittuina ja kiinteistön piha-alue on aidattu asukkaan turvallisuuteen kohdistuvan vaaran, kuten muistisairauksista johtuvien poistumisten vuoksi. Yksikössä on hoitohenkilökunta läsnä 24h vuorokaudessa. Asukkaiden yksityisyyttä ja intimitettisuojaa kunnioitetaan heistä puhuttaessa sekä hoitaessa. Asukkaiden kohtaaminen on rauhallista ja ammattitaitoista, mikä vähentää käyttöhäiriöitä ja väkivaltilanteita. Rajoitustoimenpiteiden tarvetta ennaltaehkäistään ja pyritään välttämään. Asukkaan mahdollisessa rajoittamisessa huomioidaan sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntöuudistus, joka pyrkii säätämään kattavasti asiakkaiden itsemääräämisoikeudesta ja sen rajoittamisesta. Rajoittamista voidaan käyttää vain painavasta ja perustellusta syystä annettaessa sosiaalihuollon palveluja henkilölle, joka kognitiivisen toimintakykynsä puolesta ei kykene ymmärtämään tekojensa seurauksia tai kun tavoitteena asukkaan välttämättömien perustarpeiden tyydyttäminen. Asukkaan mahdollista rajoittamista voidaan käyttää vain väliaikaisesti, jos henkilön käyttäytyminen uhkaa vaarantaa vakavasti omaa tai muiden henkilöiden terveyttä tai turvallisuutta, taikka vahingoittaa omaisuutta merkittävästi. Asukkaan rajoittamista arvioidessa valitaan aina lievin mahdollinen keino ja tästä keskustellaan ja sovitaan oma lääkärin kanssa. Asukkaan kaltoin kohtelusta tai sen vaarasta on olemassa ohje omavalvontasuunnitelman liitteenä. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esim. asiakasta tönitään, lyödään, uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tahi palvelussa asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita. 1.1.2016 alkaen sosiaalihuoltolain 48§ ja 49§ velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisesta.

Asukkaiden arvotavarat ja rahat kirjataan Hilikka -asukastietojärjestelmään. Asukkaiden rahavarat säilytetään hoitajien toimistossa lukkojen takana heidän niin halutessaan. Asukkaiden hyvällä perushoidolla, ravitsemuksella ja suun terveydellä ehkäistään muun muassa aliravitsemustila ja painehaavaumien syntyminen. Asukkaiden hoidon ja ravitsemuksen laatua seurataan säännöllisesti. Ikipihlajassa asukkaiden ravitsemus pohjautuu Valtion ravitsemusneuvottelukunnan laatimiin ravitsemussuosituksiin ikääntyneille. Käytössä on kuuden viikon kiertävä ruokalista ja asukkaiden ateriat on jaettu tasaisesti koko vuorokaudelle.

Asukkaaseen kohdistuvia riskejä

- kaatumiset
- sängystä putoaminen
- esteettömyyden huomiointi
- käytöshäiriöt ja väkivaltatilanteet
- perushoitoon liittyvät riskit, kuten painehaavaumat
- asukkaiden omaisuus
- yksityisyyden suoja ja intymiteettisuoja
- ravitsemustila
- asukkaan poistuminen
- asukkaan tai omaisen tyytymättömyys tai palaute

Ikipihlajan henkilökunnan työturvallisuus- ja työsuojeluasiat huomioidaan Työturvallisuuslakiin 738/2002, Työterveysshuoltolakiin 2001/1383 sekä Työsuojelun toimenpideohjelman perustuen. Työntekijän työhyvinvointia tuetaan työnantajan laatimalla Päihteidenvastaisella ohjelmalla, Työkyvyn hallinnan mallilla, Toimintaohjeilla traumaattisissa tapahtumissa sekä väkivallan uhkatilanteissa ja Epäasiallisen kohtelun vastaisella toimintaohjelmalla. Lisäksi työntekijän jaksamista ja hyvinvointia tuetaan yksikön savuttomuudella, laajalla työterveyshuollon palvelulla, työkykyä ylläpitävällä toiminnalla, työnantajan tarjoamilla työsuhte-educilla, kouluttautumismahdollisuuksilla sekä mahdollistamalla työnkierto. Henkilökuntaan kohdistuvat työtapaturmat huomioidaan pitämällä työympäristö ja työvälineet turvallisina sekä asianmukaisina. Työntekijöillä on käytössään siirtoapuvälineitä, joiden käyttäminen työnantaja kannustaa. Henkilökunnan työtyytyväisyyttä arvioidaan vuosittaisilla kehityskeskusteluilla sekä henkilöstökyselyllä.

Henkilökunnan työvuorot suunnitellaan ergonomisesti kuuden viikon jaksoissa. Käytössä on työaika-autonomia. Yöllä yksin työskenneltäessä on turvallisuus huomioitu sovitulla soittajärjestelmällä Rengon ja Kuusaman yksiköiden kanssa. Lisäksi yöhoitaja pitää mukanaan puhelinta. Uhka- ja väkivaltatilanteiden varalle Ikipihlaja Annessa on sopimus Securitas vartijoiden kanssa ympärivuorokautisesti. Yksikön tiedonkulku on varmistettu säännöllisillä raportointi- ja palaverikäytännöillä. Tietosuojaja- ja tietoturva-asiat, kuten vaihtolovelvollisuuden merkitys sekä asukastietojärjestelmän (Hilikka) käyttö on perehdytetty henkilökunnalle.

Henkilökuntaan kohdistuvia riskejä

- yksintyöskentely yövuorossa
- vuorotyö
- työn fyysinen ja henkinen kuormitus, työtyytyväisyys
- tiedonkulku
- väkivalta- ja uhkatilanteet
- ergonomiset siirtoapuvälineet ja yksikön laitteet
- ammattitaito ja perehdytys
- tietosuojaja- ja tietoturvariskit
- henkilöstömitoitus

Ikipihlaja Annen ympäristöön liittyviä riskejä

- valaistus
- liukastuminen, tilojen tukikahvat ja tukikaiteet
- kaatuminen
- kulkuesteet, apuvälineiden kanssa liikkuminen
- ulkopuolinen uhka
- puhtaanapitoon liittyvät kemikaalit
- palolakanan käyttö, kiinteistön palo- ja pelastussuunnitelma

Kiinteistössä on oma, yleinen palo- ja pelastussuunnitelma, minkä lisäksi yksikössämme on oma palo- ja pelastussuunnitelma. Kerran tai kahdesti vuodessa toteutamme poistumisharjoitukset yhdessä koko kiinteistön toimijoiden kanssa. Kahdesti vuodessa järjestämme turvallisuuskävelyt henkilöstölle, tarvittaessa useammin. Palotarkastus on pidetty 17.4.2018

Ikipihlajan lääkehoitosuunnitelma perustuu STM:n (2016) laatimaan Turvallinen lääkehoito – Valtakunnallinen opas lääkehoidon toteuttamisesta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Lääkehoitosuunnitelma sisältää lääkehoidon sisällön, lääkehoidon prosessin yksikössä, henkilöstörakenteen ja tehtävien kuvauksen, vastuun määrittämisen, lääkehoidon osaamisen arvioinnin ja ylläpitämisen sekä lääkehoidon lupakäytännöt. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu varmistamaan yksikön asukkaiden turvallinen ja oikea-aikainen lääkehoito. Yksikössä seurataan lääkepoikkeamia ja toimintaa kehitetään poikkeamailmoitusten pohjalta. Pisto- ja veritapaturmien varalle on laadittu toimintaohjeet.

Lääkkeiden jakaminen tapahtuu rauhallisessa sille varatussa tilassa sekä jakamisessa on huomioitu kaksoistarkastus. Lääkehoidon kokonaisuudesta ja osaamisesta vastaa yksikön palveluvastaava. Lääkehoidon toteutuksesta, kuten lääkkeiden tilaamisesta, jakamisesta ja antamisesta vastaavat yksikössä terveydenhuollon laillistetut ammattihenkilöt. Yksikön turvalliseen lääkehoitoon liittyy myös huumausaineeksi luokiteltavien lääkkeiden kulutuksen seuranta. Sähköisen reseptin käytön lisääntyessä hoitohenkilökunnan tulee varmistua tiedonkulusta, kuten lääkemääräyksistä ja -muutoksista olemalla tarvittaessa yhteydessä edelliseen asukasta hoitaneeseen terveydenhuollon yksikköön tai lääkkeitä toimittavaan apteekkiin, jolla on käyttöoikeus sähköiseen reseptikeskukseen.

Yksikköön on laadittu hygieniasuunnitelma ja nimetty hygieniavastaava. Hygienia kuuluu osaksi yksikön perehdytysohjelmaa. Yksikössä infektioiden leviäminen pyritään välttämään hyvällä käsihygienialla, käsihuuhteiden käytöllä ja tarvittaessa suojavälineillä.

Hoitoon liittyviä riskejä

- lääkepoikkeamat
- pistotapaturmat
- sähköinen resepti
- tiedonkulku, e-resepti
- infektioiden leviäminen
- käsihygienia

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Henkilökunta on aina valmis keskustelemaan asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa palvelun sisällöstä ja laadusta. Henkilökunta välittää asiakkaiden läheisten viestin palveluvastaavalle tai ohjaa läheistä ottamaan yhteyttä palveluvastaavaan.

Henkilökunnan työhyvinvointiin liittyvät epäkohdat käsitellään tarvittaessa yhdessä työterveyshuollon kanssa. Käytössä on varhaisen välittämisen malli. Tarvittaessa epäkohtia voidaan selvittää yhteistyössä työsuojelu- ja luottamusmiestoimijoiden kanssa.

Palveluntuottamiseen liittyvät epäkohdat käsitellään viikkopalaverissa ja tarvittaessa välittömästi palveluvastaavan kanssa.

Henkilökunta kirjaa toiminnassa tapahtuneet riskit ja huomattavat poikkeamat niille laadituille lomakkeille. Havaituista epäkohdista ja poikkeamista ilmoitetaan vastaavalle sairaanhoitajalle ja/tai palveluvastaavalle. Yhdessä henkilöstön kanssa täytetään vuosittain STM:n riskien arviointi työpaikalla-lomakkeisto.

Rakennukseen liittyvistä epäkohdista tehdään korjauspyyntö kiinteistöhoitajalle Tuomas Henttoselle puh. 040 181 9093.

Riskien käsitteleminen

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

<p>Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?</p> <p>Yksikön poikkeamatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään säännöllisesti henkilökunnan kanssa viikko- ja kuukausipalavereiden yhteydessä. Tarvittavat korjaustoimenpiteet aloitetaan välittömästi poikkeaman tai haittatapahtuman tultua ilmi ja niihin liittyvistä vastuuhenkilöistä sovitaan yhdessä. Vastuunjaosta sovitaan yhteisesti. Korjaustoimenpiteet ja vastuuhenkilöt kirjataan sekä mahdollisesta seurannasta sovitaan palaverin yhteydessä. Poikkeamatilanteissa on tärkeää löytää keinot, millä tilanteita torjutaan jatkossa. Inhimillisten virheiden mahdollisuus on myös aina olemassa. STM riskienhallinnan lomakkeistoa käyttäen apuna ja siihen kirjataan myös kehittämissuunnitelma ja seuranta sitä vaativissa tilanteissa.</p>
<p>Korjaavat toimenpiteet Korjaavat toimenpiteet raportoidaan haittatapahtumien raportointilomakkeelle.</p>
<p>Miten yksikössä reagoitetaan esille tulleisiin laatu- ja turvallisuuspoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <p>Yksikössä tulleisiin laatu- ja turvallisuuspoikkeamiin, läheltä piti-tilanteisiin ja haittatapahtumiin reagoitetaan välittömästi pyrkien selvittämään tapahtumiin johtaneet syyt. Syyt ja tapahtumien kulku kirjataan ja käsitellään yksikössä sekä niistä tiedotetaan riittävästi vastaavien tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi. Tilanteista ja poikkeamasta riippuen, se käsitellään myös Ikipihlajien johtoryhmässä. Kaikessa toiminnassa korostetaan huolellisuutta ja käydään poikkeamatapahtumat läpi työyhteisössä sekä tehdään korjaavat toimenpiteet. Tavoitteena on oppiminen ja vastaavien syyseurausketjujen ennaltaehkäisy jatkossa.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Akuutit muutokset informoidaan heti henkilökunnalle. Ei-kiireelliset muutokset käsitellään yksikön säännöllisten palavereiden yhteydessä ja kirjataan asia muistioon. Muutoksista riippuen ne tiedotetaan muille yhteistyötahoille asiakaspalauteprosessin mukaisesti viikon kuluessa.</p> <p>Yksittäiset asiakkaan hoitoa koskevista muutoksista henkilökunta on suoraan yhteydessä asiakkaan läheiseen tai edunvalvojaan.</p>

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Yksikön johtaja Vastaava sairaanhoitaja, lääkehoitosuunnitelma</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?</p> <p>Palveluvastaava Leena Tykkä, vastaava sairaanhoitaja Mervi Ikonen-Toivo.</p>
<p>Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Leena Tykkä, 040 685 5155, leena.tykka@pihlajalinna.fi</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain ja/tai tarpeen mukaan useammin jos toiminta muuttuu.</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</p> <p>Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p>
<p>Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?</p> <p>Ikipihlaja Annen molempien kerrosten (2.krs ja 3 krs.) ilmoitustauluilla.</p>

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi
<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</p> <p>Palvelutarpeen arviointi yleisellä tasolla on tehty palvelusetelin tai maksusitoumuksen myöntäneen kunnan henkilöstön toimesta jo ennen kotiimme saapumista, yleisimmin muistitestimittareita ja toimintakykymittareita hyödyntäen. Hoito- ja palvelusuunnitelman muodostaminen aloitetaan jo ensimmäisten päivien aikana asiakkuuden alkamisesta, sitä säännöllisesti vähintään puolivuositain ja tarpeen mukaisesti päivittäen.</p> <p>Yksikössämme käytettäviä mittareita on MMSE muistitesti, Barthel toimintakykymittari, MNA ravitsemusmittari, GDS mielialamittari sekä RAI. Palvelutarvetta arvioidaan havainnoimalla asiakkaan arjen sujuvuutta, yhdessä koko henkilökunnan ja omaisten kanssa, sekä tiedustelemalla asiakkaan omaa näkemystä omasta palvelutarpeestaan.</p>
<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?</p> <p>Asiakasta ja omaista haastatellaan hoitosuhteen alkaessa asiakkaan palvelutarpeesta. Käytössä on elämäntarvikeasiakkaan lapsuus-, nuoruus- ja aikuisiän tapahtumien selvittämiseksi. Omahoitajan tulee keskustella asiakkaan ja omaisten kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisestä sekä aktiivisesti olla yhteydessä asiakkaan voimissa ja toimintakyvyssä tapahtuneista muutoksista heidän kanssaan. Tarpeen mukaan pidämme hoitoneuvotteluja, joissa asiakkaan ja hänen omaisten ja läheisten lisäksi on mukana omahoitaja, vastaava sairaanhoitaja ja palveluvastaava johtaja sekä tarvittaessa kunnan vanhustyön edustaja.</p>
Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma
<p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Asukkaan hoitosuunnitelma laaditaan yhdessä asukkaan, omaisten sekä omahoitajan kanssa. Hoitosuunnitelma päivitetään puolen vuoden välein ja tarpeen mukaan sekä siitä vastaa asukkaalle nimetty omahoitaja. Palveluvastaava valvoo, että hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat päivitetty suunnitelman mukaan.</p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>Omahoitaja osallistuu hoitopalaveriin ja henkilökunta käsittelee yhteisissä palavereissa sekä työvuorojen vaihdon yhteydessä olevilla raporteilla muuttuvia sekä uusia asiakasasioita. Näissä tiedotetaan myös uuden asukkaan hoidon tarpeeseen liittyvät asiat siten, että hoitohenkilökunta on tietoinen hoitosuunnitelman sisällöstä. Omahoitaja seuraa, että asiakkaan saama hoito, hoiva ja palvelut vastaavat hoitosuunnitelmaan kirjattuja tavoitteita.</p>
Asiakkaan kohtelu
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen
<p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</p> <p>Yksikön arvoissa ja toimintaperiaatteissa huomioidaan asiakkaiden itsemääräämisoikeus. Arjessa huomioidaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet sekä asiakaslähtöisyys. Asiakkaat osallistuvat omien asioidensa ja hoitonsa suunnitteluun. Asiakkaita kannustetaan omatoimisuuteen ja heidän annetaan tehdä päätöksiä omaan elämäänsä liittyvissä asioissa. Yksikössä huomioidaan asiakkaiden yksityisyys muun muassa siten, että asiakkailla on omat huoneet, jossa on sänky sekä erillinen WC/suihkutila. Asiakkailla on vapaus sisustaa huoneensa haluamallaan tavalla. Lisäksi henkilökunta on vaitiolovelvollinen sekä huomioi intimitteettisuojan asiakkaita hoitaessa tai puhuessaan heidän asioista. Henkilökunta arvostaa asiakkaita ja heidän yksilöllistä elämänsä historiaansa. Omahoitajuus ja asiakkaan elämänsä historian tuntemus mahdollistavat asiakkaiden omannäköisen elämän Ikipihlaja Annessa entistä paremmin. Asiakkaan yksilölliset toiveet ja hoitoaan koskevat linjaukset huomioidaan kirjaamalla ne hoitosuunnitelmaan. Asiakkaan hoitotohto pyritään selvittämään asiakkaaksi tulon yhteydessä. Hoitotohto kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja sitä kunnioitetaan esimerkiksi päätettäessä elämän loppuvaiheen hoitolinjauksista.</p> <p>Asiakkaat käyttävät omia vaatteita. Ikipihlaja Annessa ei ole vierailuajkoja, vaan asiakkaiden läheiset ovat tervetulleita aina halutessaan ja asiakas voi käydä läheistensä luona vieraillessaan halutessaan. Asiakas on mukana hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnassa. Asiakasta kannustetaan osallistumaan toiminnallisiin hetkiin ja yhteisiin tapahtumiin voimavarojen mukaan.</p>

<p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</p> <p>Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?</p> <p>Yksikössä arvioidaan ja ennaltaehkäistään mahdolliset rajoitustoimenpiteitä vaativat tilanteet mahdollisimman pitkälle. Mikäli rajoitustoimenpiteelle on tarvetta, sen tulee olla asiakkaan hyödyksi, lievin mahdollinen keino, väliaikaista ja tarpeen tulee olla hyvin perusteltua terveyden tai turvallisuuden kannalta. Rajoittamistoimenpiteet tehdään aina yhteisymmärryksessä asiakkaan, heidän läheistensä ja hoitavan lääkärin kanssa sekä ne kirjataan huolella Hilikka-asiakastietojärjestelmään.</p> <p>Ikipihlaja Annessa käytössä olevia rajoitteita ovat ulko-ovien lukossa pitäminen asiakasturvallisuuden takia (muistisairaajat), sängyssä laita ylhäällä öisin/päivällä jos se on asukkaan turvallisuuden tai kääntymisavun kannalta tarpeen. Pyörätuolissa lantiovyön käyttö, jos se on turvallisuuden kannalta tarpeen esimerkiksi estämään lattialle valumista tai tuolista luisumista. Geriatrisessa tuolissa lantiovyön käytön peruste on vain lattialle luisumisen ehkäisy. Hygienihaalarin käytöstä sovitaan aina tapauskohtaisesti ja asiakkaan läheisten kanssa asiasta keskustellen.</p>
<p>Asiakkaan kohtelu</p> <p>Yksikössä kerätään säännöllisesti palautetta asukkailta ja omaisilta sekä heitä kannustetaan palautteen antoon niin suullisesti kuin kirjallisestikin. Asiakkaiden muistutuksiin tai epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi asiakaspalauteprosessin mukaisesti. Epäasiallisen kohtelun varalle on laadittu epäasiallisen kohtelun vastainen toimintaohjelma. Yksikön palveluvastaava kuulee asukasta sekä omaista kohdanneen tilanteen, jonka jälkeen hän kuulee muita tilanteessa olleita henkilöitä. Tilanteesta riippuen suunnitellaan jatkotoimenpiteet asukkaan ja henkilökunnan kohdalla siten, että toimintaa muutetaan ja asukkaan hyvä toteutuu. Tilannetta koskevien henkilöiden kanssa sovitaan seurannasta, jonka jälkeen palataan asiaan ja varmistetaan muutetun toiminnan toteutuminen. Asukasta ja omaista ohjataan tarvittaessa olemaan yhteydessä sosiaaliammiehen, jonka yhteystiedot löytyvät yksikön ilmoitustaululta.</p>
<p>Asiakkaan osallisuus</p> <p>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</p>
<p>Palautteen kerääminen</p> <p>Yksikössä kerätään asukas- ja omaistyytyväisyyspalautetta kerran vuodessa, Pihlajalinnan toimesta. Asukkaita ja omaisia kannustetaan suullisen sekä kirjallisen palautteen antamiseen jatkuvasti. Yksikössä on olemassa palauttelomakkeita varten palautelaatikko. Myös omahoitaja pitää aktiivisesti yhteyttä omaisiin. Asukasraadit yhteistyössä omaisten kanssa kerran kuukaudessa antaa mahdollisuuden myös omaisille kertoa palautetta ja antaa kehittämisideoita suoraan hoitajille.</p>
<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>Asiakas- ja heidän läheistensä palautetta hyödynnetään aktiivisesti toiminnan kehittämisessä. Yksikköön tulleet palautteet tilastoidaan kuukausittain ja niistä tehdään yhteenveto palvelupäällikölle. Palautteiden pohjalta kehitetään toimintaa ja tehdään tarvittavia muutoksia. Palautteet ovat kaikkien hoitajien luettavissa viikkopalaverimuistioissa.</p> <p>Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään yksikön palaverissa ja tuloksista on yhteenveto yksikössä nähtävillä.</p>
<p>Asiakkaan oikeusturva</p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja</p> <p>Palveluvastaava Leena Tykkä</p>
<p>b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista</p> <p>Hämeenkyrö Katja Vähäkangas, Silkintie 3, 39500 Ikaalinen. puh. 044 730 6516 soittoaika ti, to ja pe kello 11-12, keskukseen voi jättää myös soittopyyntö. s-posti: katja.vahakangas(at)ikaalinen.fi.</p>

<p>Mänttä-Vilppula Sanna Siltala, puh. 040 194 1637 tiistaisin ja perjantaisin klo 12.30 - 13.30, sähköposti on muotoa etunimi.sukunimi@pihlajalinna.fi.</p> <p>Parkano-Kihniö Sanna Siltala, puh. 040 194 1637 tiistaisin ja perjantaisin klo 12.30 - 13.30, sähköposti on muotoa etunimi.sukunimi@pihlajalinna.fi.</p> <p>Sastamala Sosiaaliamies Mira Kaaja, Sastamalan seudun mielenterveysseura / Tukitalo puh. 03 512 0519, sähköposti: sosiaaliamies(at)tukitalo.com</p> <p>Sosiaaliamies neuvoo sosiaalihuollon asiakaslain soveltamisessa, avustaa tarvittaessa muistutusten tekemisestä ja tiedottaa asiakkaan oikeuksista.</p>
<p>c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p> <p>Kilpailu- ja kuluttajaviraston neuvontanumero, 029 553 6901 (arkisin klo 9 -15)</p>
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Yksikön toimintaa koskevat viralliset kantelut, reklamaatiot ja muistutukset ohjautuvat kaupungin tilaajapäälliköille. Tilaajapäällikkö pyytää Ikpihlaja Annen palveluvastaavalta vastinetta valitukseen liittyen. Yksikön toimintaa kehitetään tarpeen mukaan myös reklamoitujen asioiden pohjalta.</p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</p> <p>Muistutukseen pyritään vastaamaan kahden viikon kuluessa.</p>

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<p>Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</p>
<p>a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen</p> <p>Yksikössä työskennellään asiakkaiden toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää työtä käyttäen. Huomioimme asiakkaan jäljellä olevat voimavarat päivittäisissä toiminnoissa. Pyrimme järjestämään jokaiselle asiakkaalle hänen aktiivisuuttaan ja osallistuvuuttaan tulevaa toimintaa yksikössämme. Jokaisella asiakkaalla on omahoitaja. Omahoitaja viettää asiakkaidensa kanssa omahoitajahetkiä psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia edistäen. Kysymme ja kuuntelemme aktiivisesti asiakkaiden ja heidän omaisten toiveita.</p>
<p>Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.</p> <p>Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?</p> <p>Omahoitaja arvioi yhdessä asiakkaan, hänen läheistensä ja muun hoitohenkilökunnan kanssa asiakkaan hoitosuunnitelmaan liittyvien tavoitteiden toteutumista. Tarvittaessa hoitosuunnitelmaa päivitetään sopimalla hoitolaveri yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Hoitosuunnitelman päivitystä tehdään myös säännöllisesti vähintään puolen vuoden välein ja sen tarkistaa palveluvastaava yhdessä vastaavan sairaanhoitajan kanssa.</p>
<p>Ravitsemus</p> <p>Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?</p> <p>Yksikössä ruokahuollosta vastaa emäntä, joka valmistaa kaikki ateriat paikan päällä. Näin ollen asukkaiden ravitsemusta voi muuttaa yksilöllisten tarpeiden mukaan ja välipalaa on aina tarjolla. Ruokalistat on suunniteltu kuuden viikon jaksoihin ja ateriat on jaoteltu tasaisesti vuorokaudelle. Asukkaiden riittävää ravinnonsaantia seurataan muun muassa ikäihmisille tarkoitettulla ravitsemustilan arvioinnilla (MNA -testillä), painon seurannalla sekä tarvittaessa nestelistalla. Ravitsemuksen tasoa seurataan myös asukaspalautteen avulla.</p>

<p>Hygieniakäytännöt</p> <p>Yksikön henkilökunta on perehdytetty hygieniasuunnitelmaan. Asukkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtii henkilökunta yhdessä asukkaan kanssa. Suihkussa asukas käy haluamanaan viikonpäivänä tai aina tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran viikossa. Kiinteistön muissa tiloissa on sauna, jonne asukkaan on halutessaan mahdollista päästä keskiviikkona. Yksikön siistijä huolehtii siivoamisesta arkipäivisin ja yksittäisten eritetahrojen puhdistaminen kuuluu kaikille. Hygieniahoidokäytäntöjen toteutumista voidaan seurata yksikössä esiintyvien infektioiden määrällä, asukkaiden ihon hyvinvoinnilla, käsihuuhteiden, pesunesteiden ja suojatarvikkeiden kulutuksella sekä oikeanlaisilla työskentelytavoilla.</p>
<p>Terveyden- ja sairaanhoito</p> <p>Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.</p> <p>a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?</p> <p>Yksikössä on asiakkaita useasta eri kunnasta. Hoitajille on tehty ohje yhteystietoineen siitä, kuka asiakas käyttää minkä kunnan palveluita hammashoidossa ja kiireettömässä sairaanhoidossa. Kiireellisestä sairaanhoidosta ja äkillisistä kuolemantapauksista on myös toimintaohje olemassa. Toimintaohjeet käydään läpi uutta työntekijää perehdyttäessä ja henkilöstöpalavereissa säännöllisesti.</p> <p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</p> <p>Toimintatapanamme on toimia päivittäin terveyttä ja toimintakykyä edistäen, hyvästä ravitsemuksesta, huolenpidosta ja lääkehoidosta huolehtien. Terveyttä seurataan henkilökohtaisten tarpeiden mukaisesti esimerkiksi verinäyttein, verenpainemittauksin ja painoa punniten. Soitamme puhelinkonsultaatioita terveyskeskuksen vastaanotolle ja toimimme annettujen ohjeiden mukaisesti. Asiakkaat käyvät terveyskeskuksessa myös rutiinimaisissa vuositarkastuksissa kukin tarpeidensa mukaisesti.</p> <p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p> <p>Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat yksikön hoitohenkilökuntaan kuuluvat sairaanhoitajat ja lähihoitajat. Lisäksi hoidosta vastaa tarpeen mukaan asukkaan oman terveyskeskuksen lääkäri.</p>
<p>Lääkehoito</p> <p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa useammin, mikäli toimintatavat muuttuvat. Suunnitelman päivittämisestä vastaa vastaava sairaanhoitaja Mervi Ikonen-Toivo. Henkilökunta on velvollinen lukemaan lääkehoitosuunnitelman vuosittain ja toimimaan sen mukaisesti.</p> <p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>Asiakkaan omahoitaja vastaa asukkaan viikoittaisen lääkkeenjaon toteutumisesta. Omahoitaja jakaa lääkkeet dosettiin ja seuraa lääkkeiden riittävyttä ja reseptien voimassaoloa. Koko henkilöstö vastaa lääkkeenjaon kaksostarkastamisesta ennen dosettien käyttöönottamista. Työvuorossa oleva hoitaja vastaa lääkkeiden oikeaoppisesta annostelusta työvuoronsa aikana. Vastaava sairaanhoitaja vastaa lääketilausten tekemisestä ja reseptien uusimisesta, sekä lääkepoikkeamailmoitusten käsittelemisestä. Palveluvastaava kantaa vastuun siitä, että henkilöstön lääkehuollon osaaminen on riittävää ja asianmukaiset luvat ovat kunnossa lääkehoidon toteuttamiseen.</p>
<p>Yhteistyö muiden palveluntajien kanssa</p> <p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa toteutetaan?</p>

Puhelinkonsultaatioin, lähettämällä tarvittavia asiakirjoja postitse sekä käymällä asiakkaan kanssa yhdessä vastaanotoilla. Tarvittaessa yksikössämme pidetään hoitoneuvottelu, jolloin palvelukokonaisuuteen kuuluvat henkilöt tulevat meidän luoksemme.

Yhteistyöapteekkimme on Apteekki Sastamala. Palveluvastaava ja vastaava sairaanhoitaja avustavat uutta asiakasta ja hänen omaisiaan apteekkisopimukseen ja Kanta-suostumuksiin liittyvissä asioissa ja toimittavat tarvittavat paperit apteekille. Lääketilaukset tehdään EasyMedi-ohjelmalla. Apteekki toimittaa lääkkeitä Ikipihlaja Anneen kerran viikossa. Kiireellisesti tarvittavat lääkkeet henkilökunta noutaa apteekista.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajina käytetään vain rekisteröityjä yrityksiä, joiden kanssa on tehty toimeksiantosopimukset. Toimeksiantosopimukset pitävät sisällään sovitut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset.

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Viranomaisten vaatimat poistumisturvallisuussuunnitelmat päivitetään vuosittain ja tarpeen vaatiessa useammin. Palokellojen toiminta testataan kuukausittain. Poistumisharjoituksia pidetään yleensä kerran tai kaksi vuodessa yhdessä kiinteistön muiden toimijoiden kanssa. Henkilöstö turvallisuuskävelytetään kahdesti vuodessa ja aina tarvittaessa. Henkilöstön turvallisuuskävelyn toteuttaa joko palveluvastaava tai kiinteistönhoitaja.

Henkilöstö

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

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

Ikipihlaja Anne on tehostetun palveluasumisen yksikkö, jonka hoitajamitoitus on 0,5 - 0,6 hoitajaa per asukas. Yksikön hoitohenkilöstö koostuu kahdesta sairaanhoitajasta, joista toinen on myös yksikön palveluvastaava ja 9:sta lähihoitajasta sekä yhdestä hoitoapulaisesta ja kokista.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisina pyritään käyttämään lähi- tai sairaanhoitajia, mutta osa sijaisistamme on lähihoitajaopiskelijoita. Sijaisena toimivilla opiskelijoilla on työpari työvuorossaan, eivätkä he vastaa lääkeshoidosta työvuorossaan. Äkillisiin poissaoloihin pyritään saamaan ulkopuolinen sijainen oman henkilöstön jaksamisen tukemiseksi.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstön määrässä tapahtuvia muutoksia pyritään ennakoimaan ja varmistamaan pätevien sijaisten saaminen hyvissä ajoin. Teemme yhteistyötä läheisen lähihoitajaoppilaitoksen kanssa sijaisten saamiseksi äkilliseen tarpeeseen sekä pidempiaikaisiin työsuhteisiin.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Ikipihlaja Anneen rekrytoinnin tavoitteena on saada korkean, laaja-alaisen ammattitaidon omaavia työntekijöitä, jotka ovat halukkaita sitoutumaan yksikön arvomaailmaan ja strategiaan. Työntekijällä tulee olla laissa tarkoitettu ammattitoiminnan edellyttämä koulutus, muu riittävä ammatillinen pätevyys ja ammattitoiminnan edellyttämät muut valmiudet. Henkilökunnan pätevyys tarkistetaan Julkiterhikistä/-Suosikista. Palveluvastaava rekrytoi lähihoitajat, hoiva-avustajat ja kokit, palvelupäällikkö rekrytoi sairaanhoitajat ja palveluvastaavat.

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?</p> <p>Yksikössä on käytössä perehdytysohjelma ja perehdyttämiskortti, jotka sisältävät perehdyttämisen asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvät asiat. Perehdytyksessä korostetaan myös tietosuojan merkitystä ja jokainen työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alkaessa tietosuojasitoumuksen.</p> <p>Palveluvastaava nimeää uudelle työntekijälle perehdyttäjän, mutta koko henkilöstöllä on velvollisuus perehdyttää uutta työntekijää. Perehdytys etenee asteittain perehdytysohjelman mukaisesti. Perehdyttäjä ja perehdytettävä vahvistavat annetun/saadun perehdytyksen perehdyttämiskorttiin.</p>
<p>b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</p> <p>Yksikön henkilöstön täydennyskoulutuksesta huolehditaan ja siitä laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma. Henkilökunta käy lakisääteisissä koulutuksissa esim. hätäensiapukertaukset, palo- ja pelastuskoulutukset ja harjoitukset. Lääkekoulutus on viiden vuoden välein. Kehityskeskustelujen kautta selvitetään työntekijöiden koulutus- tarpeita sekä kiinnostuksen kohteita. Muuhun koulutukseen osallistutaan yksikön/henkilöstön ja asiakkaiden hoidon tarpeen mukaan. Työntekijät tekevät hakemuksen koulutukseen.</p>
Toimitilat
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Ikipihlaja Annen tilat on suunniteltu asiakasryhmä ja sen toiminta huomioiden. Yksikön tilat ovat kahdessa kerroksessa, ne ovat avarat ja esteettömät liikkuu sekä valaistus on riittävä. Asiakkailla on käytettävissään 25 yhden hengen huonetta, jotka ovat kooltaan 14 - 21 m². Lisäksi asiakkailla on käytössään yhteiset tilat ja sauna. Yksiköstä löytyy myös keittiö ja henkilökunnalle tarkoitetut toimisto- ja sosiaalityilat. Yksikön pinta-ala on kaikkiaan 1121 m². Yläkerran pinta-ala on 505 m² ja alakerta 616 m². Yksikön ulko-ovet pidetään lukittuina asiakasturvallisuuden vuoksi. Hätäpoistumisteitä merkivaloin merkittyinä on yläkerrassa kolme ja alakerrassa neljä, yhteensä 7 poistumisteitä.</p> <p>Asiakkaat sijoittuvat huoneisiin pääsääntöisesti niiden vapautumisjärjestyksessä. Jokainen asiakas voi sisustaa huoneensa haluamallaan tavalla ja ne ovat pelkästään heidän käytössään. Asukkaiden läheiset voivat vierailla yksikössä ilman erillistä vierailuaikaa. Tilanteen mukaan omaisten on mahdollisuus yöpyä asiakashuoneissa väliaikaisesti.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Yksikössä on hoiva-avustaja arkipäivisin, joka huolehtii yksikön puhtaana pidosta ja pyykkihuollosta. Muuna aikana siivouksesta ja pyykkihuollosta vastaavat hoitohenkilökunta.</p>
Teknologiset ratkaisut
<p>Asiakkailla on käytössään Vivago-hoitajakutsujärjestelmä. Asiakas voi kutsua hoitajan luokseen rannekellon painiketta painamalla. Samalla rannekello kerää ihosensorien kautta tietoa asiakkaan vuorokausirytmistä ja aktiivisuudesta. Aktiivisuustietoa hyödynnetään yöaikana tietokonepäänteen kautta seuraamalla asiakkaan uni- ja valvetilasta kertovaa käyrää. Asiakkaan luokse ei pääsääntöisesti mennä yöaikana silloin kun hän nukkuu, vaan käynnit pyritään ajoittamaan niihin hetkiin kun asiakas on valveilla. Vivago-kello hälyttää myös, kun asiakas poistuu yksikön kuuluvuusalueen ulkopuolelle. Kulunvalvontakameroita ei ole.</p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</p> <p>Vivago-kellot antavat hoitajan puhelimeen viestejä akun vähäisestä varauksesta ja akun loppumisesta. Hoitaja huolehtii tällöin kellon lataukseen ja latauksen jälkeen takaisin asiakkaan käyttöön. Hälytyksistä tulee tekstiviesti hoitajan puhelimeen. Kuittaamattomat hälytykset jäävät tietokoneelle näkyviin, samoin asiakkaan hälytyshistoria.</p>

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</p> <p>Asiakkaan henkilökohtaiset apuvälineet tulevat pääsääntöisesti asiakkaan kotikunnan apuvälinelainaamosta. Hoitohenkilökunta pohtii apuvälineiden tarvetta yhdessä asiakkaan kanssa ja huolehtii apuvälineen hankinnasta yksikköön, ohjaten asiakasta päivittäisessä käytössä. Osa apuvälineistä on yksikön omia, jolloin niiden hankinta on palveluvastaavan tehtävänä. Apuvälineet huolletaan tarpeen mukaan joko paikanpäällä tai lähetetään huollettavaksi muualle. Yksiköllä on sopimus apuvälineiden hankinnasta ja huollosta yhteistyökumppanin Handicon kanssa. Lisäksi yksikön kanssa samasta kiinteistöstä löytyy ulkopuolinen apuvälinemyymälä ja Saskyn hyvinvointiteknologi-koulutusohjelman huoltopalvelu.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p> <p>Palveluvastaava Leena Tykkä, leena.tykka@pihlajalinna.fi 040 685 5155</p>
Asiakas- ja potilastietojen käsittely
<p>a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?</p> <p>Hilkan kirjaamiseen. Henkilökunta on tietoinen henkilörekisteriselosteen sisällöstä ja tarkoituksesta. Henkilökunta on sitoutunut työsuhteissaan, ettei käytä hyväkseen tai ilmaise sivullisille työtään, työsuhdettaan tai työnantajan ammatti- ja liikesalaisuuksia koskevia tietoja. Työntekijä on velvollinen olemaan ilmoittamatta kolmannelle osapuolelle mitään tehtäviinsä tai työsuhteensa liittyviä luottamuksellisia tietoja työsuhteen voimassaollessa tai sen loputtua.</p> <p>Jokainen yksikössä työskentelevä hoitaja, opiskelija tai avustava henkilö allekirjoittaa tietosuojasitoumuksen. Henkilöstöllä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset, joilla kirjaututaan asiakastietojärjestelmään. Asiakastietojärjestelmään tallentuu sen käytöstä lokitiedot. Henkilöstö on suorittanut Pihlajalinnan tietoturvakoulutuksen.</p>
<p>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta? Katso edellinen kohta.</p>
<p>c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?</p> <p>Molempien kerrosten ilmoitustauluilla.</p>
<p>d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot</p> <p>Irene Ojala, irene.ojala@pihlajalinna.fi, p. 044 786 5302</p>

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

Sastamala 19.11.2018

Allekirjoitus

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten_ajumispalveluiden_laatusuositus_fi.pdf

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

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

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 4/2010: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmointus.pdf

Tietosuojaavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/>
- [Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

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