



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA SARAPIHAN PALVELUKESKUS

Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	15
7 ASIAKASTURVALLISUUS	19
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	24
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	26
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	26



Mäntänvuoren Terveys

Pihlajalinna

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Mäntänvuoren Terveys Oy

Y-tunnus 2517663-5

Sote-alueen nimi Pirkanmaan hyvinvointialue

Kunnan nimi Mänttä-Vilppula

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Sarapihan palvelukeskus; Ympäri vuorokautinen palveluasumisen yksikkö

Katuosoite Pakkaajankatu 18 A

Postinumero 35800 Postitoimipaikka Mänttä

Sijaintikunta yhteystietoineen Mänttä-Vilppula

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, ikäihmisille, asukaspaikkamäärä 39

Esihenkilö Palveluvastaava Johanna Kopra

Puhelin 044 7054 598

Sähköposti johanna.kopra@pihlajalinna.fi

Yksityisen palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympäri vuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) 13.8.2018

Palvelu, johon lupa on myönnetty Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Ostopalvelujen tuottajat: Justiina Ateriapalvelut Oy, KMV turvapalvelut Oy, Everon Oy, Pihlajalinna Oy, Fimlab Laboratoriot Oy, Pirhan kiinteistöpalvelut, Pesulapalvelut: Pesukeisarit Oy (Medanta Oy alihankkija) ja Virtain Pesulapalvelu Oy.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.



Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Laatu ja asukasturvallisuus varmistetaan havainnoinnin, seurannan ja asiakaspalautteiden kautta. Ravitsemuspalveluiden tuottajan kanssa on säännölliset yhteistyöpalaverit.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

X Kyllä Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelman suunnitteluun osallistuu koko toimintayksikön henkilökunta, sekä palveluvastaava ja palvelupäällikkö. Asukasraadeissa asukkaiden ja omaisten kanssa tutustutaan omavalvontasuunnitelmaan ja he saavat tuoda omia pohdintojaan esille.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa

Palveluvastaava Johanna Kopra, p. 044 7054598

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosikellon mukaisesti kerran vuodessa sekä tarpeen mukaan.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Sarapihan ympärivuorokautisen palveluasumisyksikön ilmoitustaululla ja henkilökunnan ohjeiden kansiossa. Asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma on myös nähtävillä Mäntävuoren Terveysten verkkosivuilla.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Sarapihan ympärivuorokautinen palveluasuminen tuottaa ympärivuorokautista hoitoa ja hoivaa sitä tarvitseville 39 ikäihmiselle. Sarapihan asukkaat tulevat hyvinvointialueen,



Mäntänuoren Terveys

Pihlajalinna

Pirhan SAS-työryhmän kautta. Työryhmän jäsenenä on asumisen asiakasohjauksen työntekijä, kotihoidon asiakasohjauksen edustaja/päällikkö ja lääkäri.

Sarapihan ympärivuorokautisen palveluasumisen toiminta perustuu vanhuspalvelulain ja sosiaalihuoltolain säädöksiin ja laatusuositukseen, kuten vanhuspalvelulakiin ts. laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista 28.12.2012/980, sosiaalihuoltolakiin 30.12.2014/1301, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812 ja laatu suositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi STM 2020:29.

Sarapihan ympärivuorokautisen asumispalveluyksikön missio on palvella ikäihmisiä. Palvelu lähtee jokaisen omasta elämäntarinasta. Perhe, läheiset ja asuinympäristö ovat keskeinen osa mielen maisemaa.

Sarapihan ympärivuorokautisessa asumispalvelussa on kolme 13 paikkaista asumisyksikköä, Suopursu, Tupasvilla ja Karpalo. Palvelu on tarkoitettu ikääntyneille ihmisille, jotka eivät pärjää kotona ja tarvitsevat ympärivuorokautista apua, tukea ja hoivaa.

Tavoitteenamme on asiakkaiden toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen kuntouttavalla toimintaperiaatteella yksilöllisiä voimavaroja kunnioittaen. Hoitotyömme on asiakaslähtöistä perustuen omahoitajuuteen, asiakkaan yksilölliseen kohtaamiseen ja omaisyhteistyöhön. Asiakkaille laaditaan ajantasaisesti hoitosuunnitelma ja he osallistuvat hoitonsa suunnitteluun sekä päätöksentekoon kykyjensä mukaan. Meillä on käytössä myös RAI-arviointi, joka on tarkoitettu asukkaan palvelutarpeen arviointiin sekä hoito- ja palvelusuunnitelman tueksi. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Ystävät ja omaiset ovat aina tervetulleita viettämään aikaa Sarapihassa. Vierailuaikoja ei ole, joten omaiset ja läheiset ovat tervetulleita mukaan niin arkeemme kuin juhlahetkiimme. Sarapihassa asuminen ei ole este jatkaa perheen yhteisiä toimintatapoja tai omaisen osallistumista asukkaan auttamiseen arjessa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Ikäihmisten palvelutuotannon arvoja ovat: energisyys, eettisyys ja ennakkoluulottomuus

Sarapihan ympärivuorokautisen asumispalveluyksikön arvot ohjaavat toimintaamme ja ne noudattavat Pihlajalinnan arvoja ja tavoitteita. Arvoilla pyrimme luomaan kauniin vanhuuden, itsemääräämisoikeutta ja yksilöllisyyttä unohtamatta. Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työssä nouseviin kysymyksiin. Yksikön



Mäntänuoren Terveys

Pihlajalinna

henkilökunta on ammattitaitoista, ja tietoisia Pihlajalinna-konsernin arvoista ja tavoitteista, sekä toimii niiden mukaisesti.

Meillä Mäntänuoren Terveys Oy:ssä palvellaan asiakkaita kokonaisvaltaisesti. Meille on tärkeää, että jokainen asukas saa välitöntä, yksilöllistä ja hienotunteista hoitoa. Henkilökuntamme on aidosti kiinnostunut asiakkaittemme kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista ja terveydestä. Yksilöllinen hoitosuunnitelma ja eri asiantuntijoiden toimiva yhteistyö takaavat jokaiselle parhaan mahdollisen hoidon ja hoivan.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien ennaltaehkäisy, tunnistaminen ja korjaaminen

Riskienhallinnassa on nostettu esille ne riskit, joiden esiintyvyys on Sarapihan ympärivuorokautisessa palveluasumisessa 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 tarvittaessa. Lisäksi lääkkeen antamisen yhteydessä tuleva keskeytys saattaa johtaa inhimilliseen lääkevirheeseen.

Henkilökunnan osaamista ja toimintaa tukevat perehdytysohjelma. Yksikön henkilöstön mitoitus on haettujen lupien mukaisella tasolla. Sarapihan ympärivuorokautisessa asumispalveluyksikössä on käytössä toiminnan edellyttämät tilat, laitteet ja tarvikkeet, joilla tuetaan yksikön laatutavoitteiden saavuttamista. Henkilökunnalla on valmiudet tilojen, laitteiden ja tarvikkeiden turvalliseen sekä tehokkaaseen käyttöön.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit huomioidaan pitämällä yksikön ympäristö esteettömänä ja turvallisena liikkua kaatumisvaarojen vähentämiseksi. Käytössä on Everon hoitajakutsujärjestelmä, mikä lisää asukkaiden turvallisuutta. Sarapihan ympärivuorokautisessa asumispalveluyksikössä pääovet ovat lukittuina ovikoodilla ja muistisairaajat asiakkaat ulkoilevat hoitajien kanssa. Jokaisen ryhmäkodin sisäpihat ovat aidatut. Yksikössä on hoitohenkilökunta läsnä 24h vuorokaudessa. Asiakkaiden yksityisyyttä ja intymiteettisuojaa kunnioitetaan heistä puhuttaessa sekä hoitaessa. Asiakkaiden kohtaaminen on rauhallista ja ammattitaitoista, mikä vähentää käytöshäiriöitä. Rajoitustoimenpiteiden tarvetta ennaltaehkäistään ja pyritään



välttämään. Asiakkaan mahdollisessa rajoittamisessa huomioidaan Lakiesitys itsemääräämisoikeudesta (HE108/2014). Rajoittamista voidaan käyttää vain lääkärin luvalla painavasta ja perustellusta syystä asiakkaalle, joka kognitiivisen toimintakykynsä puolesta ei kykene ymmärtämään tekojensa seurauksia ja halutaan varmistaa asiakkaan turvallisuus. Asiakkaan mahdollista rajoittamista voidaan käyttää vain väliaikaisesti, jos henkilön käyttäytyminen uhkaa vaarantaa vakavasti omaa tai muiden henkilöiden terveyttä tai turvallisuutta. Asiakkaan rajoittamista arvioidessa valitaan aina lievin mahdollinen keino. Rajoitteista keskustellaan aina myös asiakkaan ja omaisen kanssa ja kirjataan asia asiakkaan seurantakertomukseen perusteluineen. Päivittäisessä kirjaamisessa tulee näkyä jokaisen rajoittamisen syy ja rajoittamisen kesto.

Asiakkaaseen kohdistuvia riskejä

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

Sarapihan ympärivuorokautisessa asumispalveluyksikössä henkilökunnan työturvallisuus- ja työsuojeluasiat huomioidaan Työturvallisuuslakiin 703/2002, Työterveyshuoltolakiin 2001/1383 sekä Työsuojelun toimenpideohjelmaan perustuen. Työntekijän työhyvinvointia tuetaan työnantajan laatimalla päihteidenvastaisella ohjelmalla, työkyvyn hallinnan mallilla, toimintaohjeilla traumaattisissa tapahtumissa sekä väkivallan uhkatilanteissa ja epäasiallisen kohtelun vastaisella toimintaohjelmalla.



Työnantajalla on suojelovelvoite. Työnantajan on työturvallisuuslain mukaan velvollinen huolehtimaan tarpeellisilla toimenpiteillä työntekijöiden turvallisuudesta sekä terveydestä työssä. Työnantajan tulee selvittää ja poistaa työntekijän terveydelle haitalliset haitta- tai vaaratekijät työpaikalta. Tämä pätee myös työntekijän terveydelle vaaraa aiheuttavaan häirintään tai epäasialliseen käyttäytymiseen työpaikalla. Vastuu toimenpiteistä on esihenkilöillä. Myös työtovereiden odotetaan häirintää tai epäasiallista kohtelua havaitessaan ottavan sen puheeksi.

Lisäksi työntekijän jaksamista ja hyvinvointia tuetaan yksikön savuttomuudella, laajalla työterveyshuollon palvelululla, työkykyä ylläpitävällä toiminnalla, työnantajan tarjoamalla työsuhde-eduilla, kouluttautumismahdollisuuksilla sekä mahdollistamalla työnkierto. Henkilökuntaan kohdistuvat työtapaturmat huomioidaan pitämällä työympäristö ja työvälaineet turvallisina sekä asianmukaisina. Henkilökunnan työtyytyväisyyttä arvioidaan vuosittaisilla kehityskeskusteluilla sekä Pulssi-kyselyllä henkilöstölle.

Henkilökunnan työvuorot suunnitellaan niin, että tarvittava mitoitus ja osaaminen on turvattu. Työntekijät suunnittelevat omat vuoronsa ja palveluvastaavan tehtävänä on tehdä tarvittavat muutokset/lisäykset. Yksiköiden tiedonkulku on varmistettu säännöllisillä raportointi- ja palaverikäytännöillä. Sähköposti on tärkeä tiedonkulun työväline. Tietosuoja- ja tietoturva-asiat, kuten vaitiolovelvollisuuden merkitys sekä asiakastietojärjestelmän käyttö on perehdytetty henkilökunnalle.

Henkilökuntaan kohdistuvia riskejä

- yksintyöskentely yövuorossa työparin ollessa toisessa asumisyksikössä
- vuorotyö
- työn fyysinen ja henkinen kuormitus, työtyytyväisyys
- tiedonkulku
- väkivalta- ja uhkatilanteet
- ergonomiset siirtoapuvälaineet ja yksikön laitteet
- ammattitaito ja perehdytys
- tietosuoja- ja tietoturvariskit
- henkilöstömitoitus äkillisten poissaolojen takia



- pistostapaturmat: Erilliset toimintaohjeet.

Sarapihan ympäristöön liittyviä riskejä

- liukastuminen
- kaatuminen
- kulkuesteet, apuvälineiden kanssa liikkuminen
- ulkopuolinen uhka
- puhtaanapitoon liittyvät kemikaalit

Hoitoon liittyviä riskejä

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

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu

riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien



toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Riskien tunnistaminen ja ilmoitusvelvollisuus

Sarapihan ympärivuorokautisessa asumispalveluyksikössä henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29§ ja 30§) Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Yksikön toiminta ja kehittäminen ovat suunnitelmallista ja sujuvaa. Henkilökunta on sitoutunut laatu järjestelmän mukaiseen toimintaan ja toteuttaa jatkuvan laadunparantamisen periaatteita. Laadun seuranta on järjestelmällistä, mikä kuuluu osaksi yksikön omavalvontaa.

Riskien ja haittatapahtumien ennakoitua ja huomiointia tapahtuu kaikilla tasoilla. Yksikön esimies osallistuu yhdessä työntekijöiden kanssa turvallisuustason ja riskien tunnistamiseen ja arviointiin. Käytämme HSE-Lite ohjelmistoa riskien arvioinnissa apuna ja teemme arviointia yhdessä henkilöstön kanssa vuosittain.

Myös asukkailta ja omaisilta säännöllisesti kerättävä palaute riskienhallinnassa on tärkeää. Laadun kehittämiseksi Mäntänvuoren terveydellä on laadittu asiakaspalauteprosessi, jonka pohjalta käsitellään asukastyytyväisyyspalautteet. Haittatapahtumat ja poikkeamailmoitukset kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan. Lisäksi jatkotoimet ja niistä vastaavat henkilöt sovitaan riskien uudelleen välttämiseksi. Työturvallisuus ilmoitukset laaditaan HSE Lite ohjelmistolla ja asiakasturvallisuus riskit ja lääkepoikkeamat sähköisellä riskilomakkeella HAIPRO -järjestelmässä.

Sivuston kautta tieto menee myös esimiehelle ja palvelupäällikölle. Työsuojelupäällikkö Milla Nyberg käy raportit läpi säännöllisesti. Ryhmäkotien poikkeamatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään säännöllisesti henkilökunnan kanssa kuukausittain käytävässä osastopalaverin yhteydessä. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi niiden tultua tietoon. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön tai ilmoitukseen liittyviin henkilöihin ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa 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.

Esimies kirjaa HSE Lite sivustolle haittatapahtuman / läheltä piti -tilanteen käsittelyn etenemisen mukaan asianmukaisen tiedon. Poikkeamatilanteissa on tärkeää löytää keinot, millä tilanteita torjutaan jatkossa. Inhimillisten virheiden mahdollisuus on myös aina olemassa.

Korjaavat toimenpiteet

Tarvittavat korjaustoimenpiteet aloitetaan välittömästi ja niihin liittyvistä vastuuhenkilöistä sovitaan yhdessä. Korjaustoimenpiteet ja vastuuhenkilöt kirjataan sekä mahdollisesta seurannasta sovitaan palaverin yhteydessä.

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien käsittelyssä noudatetaan avointa linjaa, pyrkimyksenä on selvittää syy tapahtuman taustalla ja virheistä pyritään oppimaan. Haittatapahtumien käsittelyssä huomioidaan se, onko kyseessä yksittäinen esim. inhimillisestä erehdyksestä johtuva poikkeama vai onko kyseessä systemaattisesti toistuva tapaus. Vakavien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja niihin puututaan tehokkaasti ohjaten toimintaa turvallisiksi.

Haittatapahtumien ja poikkeamien käsittelyssä osastopalavereissa yhdessä henkilökunnan kanssa pohditaan turvallisempia toimintatapoja. Yhteisöllinen käsittely sitouttaa henkilökunnan turvallisten toimintatapojen edistämiseen.

Työskentelytapojen muutoksista tiedotetaan viikkotiedotteessa, osastopalavereissa sekä palavereiden muistioissa. Tapauskohtaisesti arvioidaan, onko muutoksesta tarve informoida yhteistyökumppaneita vai koskeeko muutos paikallisesti palvelukeskusta. Omaisia muutoksista tiedotetaan joko yhteispalaverilla tai kirjallisesti.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Uuden asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelma pyritään laatimaan kuukauden sisällä siitä, kun asukas on muuttanut Sarapihan ympärivuorokautiseen asumispalveluyksikköön. Hoito- ja palvelusuunnitelma (Mediatrix pohja) päivitetään aina puolivuositain, tai tarvittaessa asiakkaan voinnin muuttuessa. Hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan



osallistuvat asukas, hänen luvallaan omainen/läheinen, sekä omahoitaja. Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista seurataan päivittäisen havainnoin ja asiakaskirjausten perusteella. Tiimivastaavien pitämässä kokouksissa omissa yksiköissään näitä asioita käydään läpi.

Hoito- ja palvelusuunnitelmia käydään säännöllisesti läpi yhteisesti sekä arvioidaan hoito- ja palvelusuunnitelman sisältöä suhteessa asiakkaan saamaan päivittäiseen hoitoon ja palveluun. Näin henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja osaa toimia sen mukaisesti.

Asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan päivittäisten havaintojen kautta, sekä apuna käytetään erilaisia mittareita, kuten

- MMSE; muistitesti
- MNA; ravitsemuksen tila
- Barthel; arjesta suoriutuminen
- GDS-15; psyykinen vointi
- Braden; painehaavariski
- RAI-mittaristo.

Palvelutarpeen selvityksessä ja suunnittelussa otetaan huomioon asukkaan oma tahto ja toivomukset. Omaiset ja läheiset otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin, mikäli se asiakkaalle sopii. Mikäli kommunikaatiovaikeudet vaikeuttavat oman tahdon ilmaisua, pyritään käyttämään vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä (esim. kuvien avulla, sormimerkeillä). Jos asiakas ei kykene kommunikoimaan ja tuottamaan omaa tahtoaan esille, arvioidaan palveluntarvetta asiakkaan läheisten ja tarvittavien ammattihenkilöiden kanssa.

Omahoitaja osallistuu hoitopalaveriin ja henkilökunta käsittelee yhteisissä palavereissa sekä työvuorojen vaihdon yhteydessä olevilla raporteilla muuttuvia sekä uusia asiakasasioita. Näissä tiedotetaan myös uuden asiakkaan hoidon tarpeeseen liittyvät asiat siten, että hoitohenkilökunta on tietoinen hoitosuunnitelman sisällöstä.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Asukkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja heidän mielipiteensä otetaan huomioon arjen suunnittelussa. Jokaisella asukkaalla on oma huone, jonka asukas tai omainen on voinut sisustaa asukkaan näköiseksi. Asukkaan tarpeita ja toiveita pyritään toteuttamaan arjessa ja ne kuvataan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Asukkaalla saa olla omaa rahaa itsellään. Suositellaan, että käyttöön otetut rahat säilytetään lääkehuoneen



lukitussa kaapissa, johon vain vastaavalla hoitajalla on avain. Jos asukas ei kykeneen tuomaan esille toiveitaan ja tarpeitaan, tällöin hoitajat hyödyntävät asukkaalta tai omaiselta saatua aikaisempaa tietoa asukkaasta päätöksiä tehdessä. Kaikissa kontakteissa asukkaan kanssa kommunikoidaan ja pyritään toimimaan niin, että asukkaan itsemääräämisoikeus toteutuu, huomioiden asukkaan turvallisuus ja hyvinvointi. Sarapihan ympärivuorokautisessa asumispalveluyksikössä eletään arkea yhdessä asukkaiden kanssa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asukkaan epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja kaikki ovat velvollisia puuttumaan epäasialliseen kohteluun. Esihenkilöön otetaan yhteyttä ja asia / tilanne käsitellään tilanteen mukaisesti. Asukasta ja omaista myös ohjataan tarvittaessa olemaan yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan. Kaikilla on myös ilmoitusvelvollisuus epäasiallisesta käytöksestä, mikä perustuu sosiaalihuoltolain § 48, §49 velvoitteeseen. Epäkohdista ilmoitetaan palveluvastaavalle, joka ilmoittaa asiasta Pirhan hyvinvointialueelle. Sosiaalihuollon johtava viranhaltija on palvelujohtaja. Asiasta on ilmoitettava aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata.

Asukkaasta voidaan tehdä myös huoli-ilmoitus / vanhustensuojeluilmoitus, eli ilmoitus iäkkään henkilön palveluntarpeesta. Yhteydenotto tehdään sosiaalihuollon vastaavaan viranomaiseen. Vanhuspalvelulaki, eli laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista 28.12.2012/980, 25 § ja Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 35§ velvoittavat eri viranomaistahoja tekemään ilmoituksen iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään ja turvallisuudestaan. Ammattihenkilö ei voi tehdä ilmoitusta nimettömänä.

Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne yhdessä yksikön esimiehen ja tarvittaessa palvelupäällikön toimesta asia käsitellään asukkaan ja omaisen kanssa perusteellisesti ja sovitaan mahdollisista tarvittavista toimenpiteistä.

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen

Rajoitustoimenpiteiden tarvetta ennaltaehkäistään ja pyritään välttämään. Asiakkaan mahdollisessa rajoittamisessa huomioidaan Lakiesitys itsemääräämisoikeudesta (HE108/2014). Rajoittamista voidaan käyttää vain lääkärin luvalla painavasta ja perustellusta syystä asiakkaalle, joka kognitiivisen toimintakykynsä puolesta ei kykene ymmärtämään tekojensa seurauksia ja halutaan varmistaa asiakkaan turvallisuus. Asiakkaan mahdollista rajoittamista voidaan käyttää vain väliaikaisesti, jos henkilön



Mäntänvuoren Terveys

Pihlajalinna

käyttäytyminen uhkaa vaarantaa vakavasti omaa tai muiden henkilöiden terveyttä tai turvallisuutta. Lääkärin määräämä rajoittaminen on voimassa enintään kolme kuukautta, jonka jälkeen arvioidaan mahdollinen tarve uudelleen. Asiakkaan rajoittamista arvioidessa valitaan aina lievin mahdollinen keino. Rajoitteista keskustellaan aina myös asiakkaan ja omaisen kanssa ja kirjataan asia asiakkaan seurantakertomukseen perusteluineen. Rajoittamisen tarvetta arvioidaan jokaisessa työvuorossa ja päivittäisessä kirjaamisessa tulee näkyä jokaisen rajoittamisen syy ja rajoittamisen kesto.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Sarapihan ympärivuorokautisessa asumispalveluyksikössä toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen voivat asiakkaat ja heidän läheisensä vaikuttaa osallistumalla asukasraateihin, joita pyritään järjestämään kuukausittain. Ilmoitustaululla ilmoitetaan ajankohta, milloin asukasraati järjestetään ja niistä tehdään muistio, joka on myös ilmoitustaululla luettavissa. Asiakastyytyväisyyskysely tehdään vuosittain (asiakas / omainen tai molemmat yhdessä voivat vastata). Päivittäisessä hoitotyössä ja puolivuositain tehtävissä hoito- ja palvelusuunnitelmissa on tärkeä saada asukkailta ja omaisilta palautetta.

Asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemiaan epäkohtia, laatu poikkeamia tai riskejä yksikön hoitajille, palveluvastaavalle tai palvelupäällikölle. Palautetta voi antaa suullisesti tai kirjallisesti. Lisäksi Mäntänvuoren Terveiden internet sivuilla on anna palautetta-nappi, jonka kautta voi antaa palautetta myös nimettömänä. Yksikössä on myös palautelaatikko, johon voi jättää palautetta. Asiakkaat ja omaiset voivat olla myös yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jonka yhteystiedot löytyvät yksikön ilmoitustaululta.

Saatu palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä mm. käymällä palautteita läpi henkilöstön kuukausipalavereissa. Näissä käydään läpi esiin tulleet asiat ja niiden pohjalta suunnitellaan ja kehitetään toimintaa. Saadut palautteet myös ohjaavat toimintasuunnitelman ja vuosittaisten tavoitteiden laadintaa.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai vastaavalle viranhaltijalle.

Muistutuksen voi tehdä asiakas tai myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutukset tehdään Pirhaan. Tässä on linkki Pirhan palaute- ja muistutuslomakkeisiin.



Mäntänvuoren Terveys

Pihlajalinna

<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/palaute>

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsittelevät yksikön esimies ja palvelupäällikkö, ja ne on käsiteltävä kohtuullisessa ajassa. Tämän jälkeen ne myös käsitellään tarpeen mukaisesti yksiköissä, yksikkökohtaisesti, henkilökunnan kuukausipalaverissa, esimiespalavereissa tai esimiesalaiskeskustelun yhteydessä. Selvitetään syyt, jotka näihin ovat johtaneet ja tehdään suunnitelma toiminnan kehittämiseen, toiminnan parantamiseen.

Palveluvastaava Johanna Kopra p. 0447054598

Palvelupäällikkö Susanna Laaksonen p. 0441531356

Holhustoimesta annetun lain mukaan: Laki holhustoimesta 442/1999 §91, jos täysi-ikäinen asiakas henkilöään tai varallisuuttaan koskevassa asiassa on ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa, tulee hänestä tehdä holhustoimesta annetun lain (442/1999) 91§:ssä tarkoitettu ilmoitus holhousviranomaiselle edunvalvojan määräämiseksi asiakkaalle. Mikäli aihetta on, voi hoitohenkilöstö ottaa puheeksi edunvalvonnan tarpeen. Ilmoitus tehdään myös tilanteissa, missä asukkaalla on jo nimetty edunvalvoja, mutta asiakkaan etu ei tästä huolimatta toteudu.

<https://www.pirha.fi/palvelut/sosiaalipalvelut/huoli-ilmoitus>

Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun tai kohteluun sosiaalihuollonyksikössä tai kaipaat neuvontaa oikeuksistasi:

Sosiaaliasiavastaava

sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Ma-To klo 9-11 p. 0405045249

Potilasasiavastaava on apunasi, kun tarvitset neuvoa ja tietoa oikeuksistasi potilaana:

Potilasasiavastaava

potilasasiavastaava@pirha.fi

Ma-To klo 9-11 p. 0401909346



Mäntänvuoren Terveys

Pihlajalinna

Kuluttajaneuvonta auttaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa:

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot:

Kuluttajaneuvonta p:0951101200, asiointi.kkv.fi

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Sarapihan ympärivuorokautisessa asumispalveluyksikössä noudatetaan kuntouttavaa työtettä. Kannustetaan asukkaita omatoimisuuteen heidän voimavarojensa ja toimintakykynsä mukaan. Annetaan asukkaalle aikaa ja aidosti ollaan läsnä asukkaan jokapäiväisessä toiminnassa. Henkilöstöä on koulutettu myös kinestetiikan oppeihin, joita hyödynnetään päivittäisessä kuntouttavassa hoitotyössä.

Sarapihan ympärivuorokautisessa asumispalveluyksikössä hoitajien toteuttamassa viriketoiminnassa otetaan huomioon asukkaiden toimintakykyä edistävät seikat. Asiakkailta on mahdollisuus ulkoiluun. Viriketoiminnan tukena on meillä käytössä HILDA-sisältöpalvelu, joka on hoivakotien arkeen suunniteltu, helppokäyttöinen ja monipuolinen sisältöpalvelu. HILDAn avulla hoivakodin henkilöstö voi järjestää asukkaille merkityksellistä viriketoimintaa vaivattomasti, ajankohdasta ja työvuorossa olevista henkilöistä riippumatta. Sosiaalista toimintakykyä ja osallisuutta tuetaan mm. kokoontumalla mahdollisuuksien mukaan ryhmiin keskustelemaan yhteisistä mielenkiinnon kohteista hoitajan johdolla. Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteuttamisen apuna on myös kolmannen sektorin toimijat mm. SPR, Mänttä-Vilppulan seurakunta.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutuminen ja seuranta

Asukkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa seurataan ja arvioidaan tavoitteiden osalta päivittäin. Havainnoista keskustellaan, kirjataan ja raportoidaan asumispalvelukertomukseen. Hoitajat arvioivat ja seuraavat asukkaiden toimintakykyä, sen muutoksia sekä hoidon ja huolenpidon tarvetta mittaristojen avulla.

Talossa vierailee ulkopuolisia esiintyjiä ja muita asukkaiden virkistystoimintaa tukevia henkilöitä tai ryhmiä. Asukkaille on tarjolla musiikin kuuntelua, television katselua ja yhteisiä kahvi- ja ruokahetkiä. Yksiköissä vietetään myös asukkaiden ja omaisten yhteisiä juhlahetkiä, mm. juhlapyhät, syntymäpäivät. Omaisilla on vierailu ja osallistumismahdollisuus. Hoitotyötä toteutetaan yhteistyössä lääkinnällisen



Mäntänvuoren Terveys

Pihlajalinna

kuntoutuksen, haavanhoitajan, muistihoitajan ja mielenterveystoimen kanssa. Järjestettävistä tilaisuuksista ilmoitetaan yksikön seinällä.

Hygieniäkäytännöt

Henkilöstö noudattaa annettuja Pirkanmaan sairaanhoitopiirin hygienia- ja suojautumisohjeita. Ohjeet löytyvät hoitajien ohjeiden kansiosta sekä verkosta sairaanhoitopiirin verkkosivuilta. Asukashuoneet siivotaan viikoittain ja tarvittaessa, asukas wc:t siivotaan joka arkipäivä. Jokaisen velvollisuus on huolehtia siisteydestä. Siisteys on osa asukkaiden asuinympäristön viihtyisyyttä. Sarapihan ympärivuorokautisessa asumispalveluyksikössä on nimetty hygieniayhdyshenkilö (-t), joka seuraa Pirkanmaan sairaanhoitopiirin hygienia- ja suojautumisohjeita ja osallistuu alueen yhteistapaamisiin, alan koulutuksiin sekä informoi muuta henkilökuntaa.

Hygieniayhdyshenkilö Päivi Aronen p. 044-4201514

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään noudattamalla Pirhan Hygienesuunnitelmaa ja infektioiden torjuntaa koskevia ohjeistuksia. (Pirha.fi/infektioiden torjunta soteyksikössä)

Yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty siten, että yksikön siivouksesta vastaa yksikön oma laitoshuolto. Pyykkihuolto on järjestetty Pesukeisarit Oy (Medantan alihankkija) ja Virtainpesulapalvelu Oy:n kautta.

Sarapihan ympärivuorokautisessa asumispalveluyksikössä henkilökunta on saanut koulutuksessaan opetuksen ja valmiuden toteuttaa aseptista työskentelyä. Pyykkihuoltoon on saatu ohjeistukset laitoshuollolta. Kirjalliset ohjeet löytyvät laitoshuoltajilta. Käytännössä asukkaiden käyttövaatteet haetaan pesuun kahdesti viikossa, jolloin myös palautuu pesussa olleet puhtaat vaatteet. Likaiset liinavaatteet haetaan myös kahdesti viikossa ja samassa yhteydessä puhtaat palautuvat yksikköihin. Käyttövaatteet lajitellaan hoitohenkilökunnan toimesta asukkaiden vaatekaappeihin ja samoin myös liinavaatteet liinavaatevarastoihin / -kaappeihin.

Terveyden- ja sairaanhoito

Sarapihan ympärivuorokautisessa asumispalveluyksikössä lääkäripalvelut ostetaan Pihlajalinna Terveys Oy:n vastuulääkäripalvelulta. Yksikköön on nimetty oma vastuulääkäri, joka kartoittaa jokaisen asiakkaan alkutilanteen ja vastaa heidän kokonaisvaltaisesta hoidosta. Vastuulääkäri on tavoitettavissa arkisin etäkontaktilla. Puhelinkierto on viikoittain ennalta sovittuna ajankohtana, sekä lähikierrolla vastuulääkäri käy kolmen kuukauden välein ennalta sovitusti paikan päällä. Omaisille tiedotetaan, kun on vuorossa läheisen kotikäynti.



Mäntänvuoren Terveys

Pihlajalinna

Muina aikoina otetaan yhteys Vastuulääkäripalvelun takapäivystykseen. Vastuulääkäripalvelun kautta tarvittaessa on näin aina lääkäri tavoitettavissa ympäri vuorokauden, joka arvioi tilanteen.

Halutessaan asiakkaat voivat käyttää myös yksityisiä terveysterveyspalveluja.

Hoitohenkilökunta seuraa asukkaiden terveydentilaa ja siinä tapahtuvia muutoksia jatkuvasti ja ottavat tarvittaessa fysiologisia mittauksia sekä laboratoriotutkimuksia.

Yksiköissä on kirjalliset ohjeet, kuinka toimia akuuteissa ja kiireettömissä tilanteissa.

Hätätilanteissa soitetään yleiseen hätänumeroon 112.

Äkilliseen kuolemantapaukseen on johtavan lääkärin tekemä ohjeistus, mikä on käyty työntekijöiden kanssa yhdessä läpi ja on toimitettu kaikkien luettavaksi ohjeita sisältävään kansioon.

Saattohoito on tärkeä osa-alue meidän työtämme ja osaamistamme. Saattohoito koulutuksia järjestetään säännöllisin väliajoin ja saattohoitopassi on työkaluna. Saattohoidosta on myös tehty kansio, jota pidetään yhteisessä kansliassa. Siihen on koottu ohjeet + viimeisimmät tiedot esim. koulutuksista.

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan siten, että siinä näkyy miten asukkaan terveyttä ja hyvinvointia pyritään edistämään. Terveyttä ja hyvinvointia edistetään mm. hyvällä ja riittävällä ravitsemuksella, perushoidolla ja kuntouttavalla työotteella, sekä tukemalla asukkaan osallisuutta ja henkistä hyvinvointia. Sarapihan ympärivuorokautisen palveluasumisyksikön henkilökunta voi myös konsultoida erityis asiantuntijoita mm. diabeteshoitajaa, haavahoitajaa, muistihoitajaa

Lääkehoito

Lääkehoitoon voivat osallistua vain ne hoitajat, joilla on LOVE (lääkehoidon osaaminen verkossa) -koulutus ja hyväksytyt näytöt, sekä yksikön sairaanhoitajan antama perehdytys. Lääkkeenantoluvista ja pistosluvista on Mäntänvuoren terveyden johtava lääkäri antamat todistukset. Jokaisen hoitajan, joka osallistuu lääkehoitoon, tulee suorittaa LOVetentti, LOP-teoria ja laskut, sekä PVK-osio. Sairaanhoitajilla lisäksi IV-teoria ja lääkelaskut, rokotusosio sekä mahdollisesti myös verensiirto. Tentti uusitaan viiden vuoden välein ja tarvittaessa useammin. Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan päivittäisessä lääkehoidossa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa. Lääkehoitosuunnitelma löytyy lääkehuoneesta sekä hoitajien ohjeet-kansiosta.

Sarapihan ympärivuorokautisen asumispalveluyksikön lääkehoidosta vastaa vastuulääkäri ja johtava lääkäri.

Sarapihan ympärivuorokautisen asumispalveluyksikön lääkehoitosuunnitelma perustuu STM:n laatimaan Turvallinen lääkehoito - Valtakunnallinen opas lääkehoidon



Mäntänuoren Terveys

Pihlajalinna

toteuttamisesta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Lääkehoitosuunnitelma sisältää lääkehoidon prosessin yksikössä, henkilöstörakenteen ja tehtävien kuvauksen, vastuun määrittämisen, lääkehoidon osaamisen arvioinnin ja ylläpitämisen sekä lääkehoidon lupakäytännöt. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu varmistamaan yksiköiden asiakkaiden turvallinen ja oikea-aikainen lääkehoito. Yksiköissä seurataan lääkepoikkeamia ja toimintaa kehitetään poikkeamailmoitusten pohjalta.

Asukkaan puhtaus

Asukkaiden hygieniasta huolehditaan yksilöllisten tarpeiden mukaan.

Säännölliset hygieniaan liittyvät toimenpiteet toteutuvat joka aamu- ja iltatoimien yhteydessä. Suihkussa / saunassa käynti tapahtuu vähintään kerran viikossa (seuranta erillisessä vihossa ja kirjaukset asukaskirjauksiin). Puhtaat vaatteet ja petivaatteet vaihdetaan niiden likaantuessa, kylpypäivinä tai muutoin asukkaan toiveiden mukaisesti.

Ravitsemus

Justiina Ateriapalvelut Oy tuottaa Sarapihan ympärivuorokautisen asumispalveluyksikön asukkaiden ruokahuollon. Ruoka toimitetaan Sarapihan ympärivuorokautiseen asumispalveluyksikköön, jossa hoitohenkilökunta jakaa ruuan asukkaille.

Asiakkaiden ruokailutottumukset, erityisruokavaliot ja ruokailuissa tarvittavat apuvälineet ja tuki kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Niistä tieto saadaan asiakkaalta itseltä tai omaisilta. Ruokailussa tarvittavat apuvälineet hankitaan lääkinnällisen kuntoutuksen kautta. Erityisruoka ja erityiskoostumus tilataan Justiina Ateriapalvelu Oy:ltä, muut ravintolisät tilataan Apteekin kautta.

Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan päivittäisessä hoitotyössä keskustelemalla ja havainnoimalla. Painon seuranta vähintään kuukausittain ja tarvittaessa laboratoriokokeet ja MNA testi ovat myös käytössä.

Asiakkaiden hyvällä perushoidolla, ravitsemuksella ja suun terveydellä ehkäistään muun muassa aliravitsemustila ja painehaavaumien syntyminen. Asiakkaiden hoidon ja ravitsemuksen laatua seurataan säännöllisesti. Sarapihan ympärivuorokautisen asumispalveluyksikön asiakkaiden ravitsemus pohjautuu Valtion ravitsemusneuvottelukunnan laatimiin ravitsemussuosituksiin ikääntyneille.



Suunhoito

Asiakkailla on hammashoitoon samat palvelut kuin muillakin kuntalaisilla. Hammashoitoon tilataan aika soittamalla ajanvaraukseen. Lisäksi palvelukeskuksessa kiertää suuhygienistit säännöllisesti vuosittain arvioimassa asiakkaiden suu-terveyttä ja samalla hän ohjeistaa asiakkaita ja henkilökuntaa suu-terveyden hoitamisessa ja tukemisessa. Hoitajien tehtävä on suun perushoito joka päivä.

Monialainen yhteistyö

Asiakkaan hoitosuunnitelmaan kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa tehtävä yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan tilanteen mukaan joko puhelimitse, sähköpostitse, kirjeitse tai yhteistyöpalaverina.

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

Asukas tai asukkaan asioita hoitava taho allekirjoittaa vuosittain suostumuslomakkeen, jotta potilaskirjauksiin ei tulisi katkoja ja tiedonkulku ei katkeaisi. Potilastietojärjestelmä Mediatri on yhteinen, sosiaali- ja terveydenhuollon sekä erikoissairaanhoidon kanssa. Lisäksi Acute-potilastietojärjestelmä on käytössä Pihlajalinnana Terveys Oy:n vastuulääkäripalvelun lääkäreillä. Sairaanhoidtaja siirtää Acute kertomusselosteet Mediatriin asukkaan Doctagon-kansioon. Näin varmistetaan, että tekstit ovat nähtävissä myös kiirevastaanoton henkilöstöllä.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Pirkanmaan palo- ja pelastustoiminnan kanssa tehdään yhteistyötä. Vuosittain tehdään palotarkastukset, palo- ja pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain, poistumisturvallisuusselvitys puolestaan joka kolmas vuosi tai tarvittaessa. Lisäksi pidetään säännöllisiä koulutuksia henkilöstölle mm. alkusammutusharjoitukset, turvallisuuskävelyt sekä poistumisharjoitukset.

EA-koulutus järjestetään henkilökunnalle kolmen vuoden välein. Palo- ja pelastuskoulutus kahden vuoden välein. Vuosittain henkilökunta tekee turvallisuuskävelyn. Turvallisuusviikkoja on neljä vuoden aikana. Jokaiseen viikkoon on omat teemat.



Mäntävuoren Terveys

Pihlajalinna

Sarapihan ympärivuorokautiseen palveluasumisyksikköön on nimetty turvallisuusyhdyshenkilö (-t). Lisäksi yksiköstä voidaan konsultoida ja olla yhteydessä Mäntävuoren terveyden turvallisuuspäällikköön.

Henkilöstö

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

Sarapihassa on luvan mukainen mitoitus eli 0,65 työntekijää/asiakas.

Kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla on alan ammatillinen koulutus. Mikäli hoitotyössä käytetään ns. avustavaa henkilökuntaa, tulee vuorossa aina olla ammatillisen koulutuksen suorittanut hoitaja (lääkevastuu). Työnantaja järjestää kouluttamattomalle henkilökunnalle täydennyskoulutusta ja tukee kouluttamattomien työntekijöiden osallistumista ammatilliseen koulutukseen.

Valviran valvontaohjelman (Valtakunnallinen valvontaohjelma 2012-2014) mukaan asiakastyön lisäksi yksikössä on oltava henkilökuntaa siivoukseen, ruokahuoltoon ja muihin tukitehtäviin. Ateriapalvelut ostetaan ateriapalveluyhtiö Justiina Oy:ltä, joka sijaitsee samassa rakennuksessa. Siivouksesta huolehtii yksikön laitoshuoltajat. Valvira on antanut ohjeen sosiaali- terveydenhuoltoalan opiskelijoiden tilapäisestä käytöstä alan tehtävissä.

Opiskelija voi toimia alansa tehtävissä siinä vaiheessa, kun tutkinnosta on suoritettu 2/3. Opiskelijan on kuitenkin aina työskenneltävä ammatillisesti koulutetun henkilön ohjauksessa. Opiskelijoita on Sarapihassa työsuhteessa vain sijaisina. Sarapihan ympäristössä työskentelee kolme (3) tiiminvetäjää (sairaanhoitajia), lisäksi lähi- ja perushoitajia, hoiva-avustajia sekä kodinhoitajia. Käytössä on vakituisia varahenkilöitä ja tarvittaessa kutsuttavia sijaisia akuutteihin sairaalomiin sekä erillisiä vakituisia vuosilomien tekijöitä.

Kelpoisuuslaki (272/2005) ja laki terveydenhuollon ammattilaisista (559/1994) sekä STM:n suositus (2003:4) määrittävät henkilöstön kelpoisuusvaatimuksia. Vain ne työntekijät, joilla on lain mukainen kelpoisuus voivat toimia sellaisissa työtehtävissä, jotka vaativat kelpoisuutta. Työntekijä toimittaa tarvittavat todistukset kelpoisuudestaan työsuhteen alkaessa. Kaikkien laillistettujen ja nimikesuojattujen tulee olla rekisteröityinä JulkiTerhikkiin/JulkiSuosikkiin.

Sijaisten käytön periaatteet:

Sijaiset palkataan tarvittaessa, mitoitus ja asiakkaiden palveluntarve huomioiden. Mäntävuoren terveydellä on käytössä oma varahenkilöstöjärjestelmä.



Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen:

Työvuoroihin suunnitellaan henkilökunta tarkoituksenmukaisesti siten, että hoitohenkilökunnan koulutus vastaa asiakkaiden tarpeita ja toimintakykyä. Hoitajien määrä on mitoitettu vastaamaan asiakkaiden toimintakykyä ja tarpeita. Siivous- ja avustavaan työhön on mitoitettu riittävä määrä henkilökuntaa.

Sarapihan ympärivuorokautisessa asumispalveluyksikössä palveluvastaan työpanos on määritelty 80% hallinnollista työtä ja 20% asiakastyötä. Palveluvastaava suunnittelee ja organisoii itse oman työnsä. Palveluvastaavan sijaisena vuosilomien/poissaolojen aikana toimii toisen asumispalveluyksikön palveluvastaava ja työn organisoinnista, sijaisten hankinnasta vastaa sairaanhoitaja Päivi Aronen.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Ennalta tiedettyihin ja äkillisiin poissaoloihin palkataan ulkopuoliset sijaiset, ellei varahenkilöstöyksiköstä ole työntekijää saatavilla. Yksikköön rekrytoidaan riittävästi riittävän pätevyyden omaavaa henkilökuntaa. Rekrytoinnin tavoitteena on saada korkean, laaja-alaisen ammattitaidon omaavia työntekijöitä, jotka ovat halukkaita sitoutumaan Sarapihan ympärivuorokautisen palveluasumisyksikön arvomaailmaan ja strategiaan. Työntekijöillä tulee olla laissa tarkoitettu ammattitoiminnan edellyttämä koulutus, muu riittävä ammatillinen pätevyys ja ammattitoiminnan edellyttämät valmiudet. Henkilökunnan pätevyys tarkistetaan Julkiterhikistä. 1.1.2024 alkaen tarkastetaan rikosrekisteriote. Palvelupäällikkö ja palveluvastaava rekrytoivat työntekijät yhteistyössä rekrytointitiimin kanssa.

Henkilöstön soveltuvuus tarkistetaan todistusten ja rekisterin pätevyyden tarkistamisella. Sekä henkilökohtaisesti haastattelemalla ja havainnoimalla, sekä tarvittaessa pyydetään suosittelija. Aiempi työkokemus ja työtodistukset myös huomioidaan.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Eriyisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.



Mäntänvuoren Terveys

Pihlajalinna

Sarapihan ympärivuorokautisen palveluasumisyksikön palveluvastaava on vastuussa perehdytyksen sisällön suunnittelusta, toteutuksen organisoinnista ja perehdytyksen arvioinnista. Perehdyttäjinä toimivat kokeneet, asiansa osaavat hoitajat, jotka opastavat perehtyjälle hoitotyön käytännöt sekä toimintaa liittyvät muut tekijät. Perehdytyksen tukena käytetään Pihlajalinnan perehdytyslomaketta. Palveluvastaava suunnittelee perehdytyspäivät työntekijän tarpeiden mukaisesti työvuoroihin ja työntekijä kuittaa saadun perehdytyksen perehdytyslomakkeeseen, jonka palauttaa palveluvastaavalle.

Henkilökunnalle järjestetään sisäisiä ja ulkoisia koulutuksia. Henkilökunta on saanut säännöllisesti koulutusta lääkehuoltoon, haastavan käyttäytymisen haasteisiin, muistisairauksiin, mielenterveyteen, ravitsemukseen sekä ensiapu ja palo- ja pelastuskoulutusta. Täydennyskoulutusvelvoite koskee ensisijaisesti kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöä, mutta välillisesti se vaikuttaa myös yksityisten palveluntuottajien toimintaan.

Täydennyskoulutus järjestetään yksikön ja yksilön tarpeiden mukaisesti, kehityskeskusteluissa tehdään koulutussuunnitelma. Koulutuksia järjestetään niin sisäisesti kuin ulkoisesti.

Toimitilat

Sarapihan ympärivuorokautisessa asumispalveluyksikössä kaikki tilat ovat esteettömiä ja samalla tasolla. Kaikkiin asiakashuoneisiin ja yhteisiin tiloihin on esteetön kulku ja tilat on suunniteltu väljiksi niin, että liikkuminen onnistuu myös liikuntarajoitteisilla tai pyörätuolissa olevilla asukkailla. Asiakashuoneiden WC-/suihkutilojen ovet ovat osittain liukuovia, kynnykset ovat matalia ja ovet riittävän leveitä, jotta niistä voidaan turvallisesti kulkea. Yhteiset tilat on mitoitettu niin, että asiakkaat voivat seurustella ja ruokailla yhdessä. Yhteisiä tiloja ovat keittiö, ruokailutila, oleskelutilat. Sisäpihoille on esteetön käynti. Kaikissa tiloissa on sprinkler järjestelmä.

Sarapihan ympärivuorokautiset asumispalveluyksiköt muodostuvat; Karpalon 13, Suopursun 13 ja Tupasvillan 13 -asunnon ryhmistä. Kaikissa ryhmäkodeissa on yhteisiä tiloja sekä keittiö-/ruokailutila. Asiakashuoneiden koot ovat n. 25m². Lähes jokaisessa huoneessa on invamitoitettu wc / suihkutila. Asiakkaat saavat itse halutessaan kalustaa huoneensa mieltymystensä mukaan, paloturvallisuus huomioiden. Asiakkailla on mahdollisuus osallistua keittiötöihin toimintakykynsä mukaan yhteisessä keittiö-/ruokailutilassa. Asiakkaan henkilökohtaisia tiloja ei käytetä muihin tarkoituksiin asiakkaan ollessa pitkään poissa.



Mäntänvuoren Terveys

Pihlajalinna

Teknologiset ratkaisut

Sarapihan ympärivuorokautisessa asumispalveluyksikössä käytetään Everon hoitajakutsulaitetta ja se on asiakkailta, jotka kykenevät hyödyntämään kutsulaitetta ja antavat sen olla asianmukaisesti paikoillaan. Asiakkaan tekemä hoitajakutsu tulee yksikön hoitajan mukana olevaan puhelimeen.

Everonlaitteelle voidaan asettaa myös erilaisia muita hälytyksiä asiakkaille, esimerkiksi ilmoitus, jos asiakas poistuu ulos. Hoitajakutsujärjestelmässä havaitut toimintaviat ilmoitetaan suoraan Everonille.

Sarapihan ympärivuorokautisen palveluasumisyksikön ulko-ovissa on sähkölukot. Sisältä ulospäin mennessä oven saa auki numerokoodilla, joka on henkilökunnan tiedossa. Ulkoa sisälle tullessa henkilökunta avaa oven, kun ovikelloa painetaan. Lisäksi ryhmäkoteihin mentäessä on myös sähkölukolla varustetut ovet, jotka pidetään avoinna.

Asiakkaiden käytössä olevien hoitajakutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan säännöllisellä testauksella, sekä päivittäisellä käytöllä. Uuden asukkaan muuttaessa Sarapihan ympäristöön opastetaan hänelle ja hänen läheisilleen kutsulaitteen käyttö.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan yhteystiedot:

Everon p. 0207920703

Sarapihan terveysasemalle on asennettu Ajax-hätäpainikejärjestelmä. Järjestelmän tarkoitus on välittää hätäpainikehälytykset KMV-Turvapalveluille sekä tiedottaa hälytyksestä myös talon sisällä.

Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Palvelukeskuksen asiakkaille hankitaan tarvittavat liikkumisen apuvälineet pääsääntöisesti Mäntänvuoren Terveystieteiden apuvälinelainaamosta. Tällä pyritään turvaamaan asiakkaiden ja henkilökunnan hyvinvointia sekä minimoimaan riskejä. Apuvälineiden käyttöön henkilökunnan opastaa joko fysioterapeutti, tiiminvetäjä/sairaanhoitaja tai muu henkilökunnan jäsen.

Sarapihan ympärivuorokautisessa palveluasumisyksikössä on omia pyörätuoleja, joita asukkaat saavat lainata esimerkiksi ulkoiluun.

Aistien apuvälineiden, kuten silmälasit tai kuulolaite, hankkimisen ja päivittäisen tarpeen arvioinnin vastuu on asiakkaan omahoitajalla ja /tai omaisilla. Omahoitaja sopii omaisten kanssa tarvittavista silmä lääkäri/kuulokeskus käynneistä. Samalla he sopivat, kuka lähtee asiakkaalle avustajaksi käynneille.



Mäntänvuoren Terveys

Pihlajalinna

Hoitohenkilökunta arvioi apuvälineiden huollon tarpeita. Kuulokojeiden huoltoon tilataan aika tarvittaessa. Sähkösenkyjen huoltaja käy säännöllisesti kerran vuodessa tarkastamassa ja huoltamassa sängyt.

Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan vioista ja puutteista esimiehelle, joka ryhtyy tarvittaviin toimiin. Henkilökunta valvoo ja seuraa päivittäisessä toiminnassa, että laitteet ja tarvikkeet ovat käyttöturvallisia. Vaaratilanneilmoitusten tekemisestä muistutetaan henkilökuntaa aika ajoin viikkotiedotteessa, jolloin myös annetaan ohjeistus, kuinka ilmoitus laaditaan.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Palveluvastaava Johanna Kopra p: 044 7054598, sekä yksikön laitevastaava ja ergonomiavastaava

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea, johon myös ilmoitetaan lääkinällisten laitteiden vaaratilanteet.

Vaaratilanneilmoituslomake löytyy osoitteesta www.fimea.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisella on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Hoitotyönkoulutuksessa on hoitohenkilöstö saanut opetuksen kirjaamiseen. Uuden hoitajan perehdyttäjä perehdyttää uuden hoitajan asiakastyön kirjaamiseen, potilastietojärjestelmä Mediatriin. Sarapihan ympärivuorokautisessa asumispalveluyksikössä on käytössä rakenteellinen asiakaslähtöinen kirjaaminen.



Mäntänvuoren Terveys

Pihlajalinna

Sarapihan palvelukeskuksessa uusien työntekijöiden työsuhteen alussa työsopimusta allekirjoitettaessa käydään läpi asiakkaiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvät asiat. Työntekijä ja opiskelijat sitoutuvat salassapitosopimukseen allekirjoittamalla kirjallisen vaitiolo- ja salassapitositoumuksen. Esimiehen vastuulla on muistuttaa työntekijöitä säännöllisesti tietoturvaan liittyvistä käytänteistä. Pihlajalinna Akatemiassa intrassa on täydennyskoulutusta asiaan liittyen henkilökunnalle.

Sarapihan ympärivuorokautisessa asumispalveluyksikössä on käytössä potilastietojärjestelmä Mediatri. Järjestelmän rekisterinpitäjä on Mänttä-Vilppulan kaupunki, joka määrittelee käyttöoikeudet järjestelmään. Kaupunki vastaa toimintayksikön asiakirjojen säilytyksestä ja arkistoinnista. Asiakasasioissa noudatetaan salassapidosta, vaitiolo- ja tietosuojasta sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia ohjeita. Jokainen työntekijä sitoutuu vaitiolo- ja tietosuojatoumuksen ja allekirjoittaa vaitiolo- ja tietosuojatoumuksen (Laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta 603/1996, 14§, 19§). Potilastietojärjestelmän käyttö perustuu asiakkaan ja hoitavan henkilökunnan väliseen hoitosuhteeseen tai muuhun asialliseen yhteyteen. Tietoja saavat käyttää vain hoitoon osallistuva työtehtäviensä mukaisesti. Jokaisella on työtehtäviensä puitteissa velvollisuus kirjata sähköisesti potilastietojärjestelmään asiakasta koskevat tiedot. Jokaisella käyttäjällä on työtehtäviensä mukaisesti käyttöoikeudet järjestelmään. Asiakkaan terveydentilan lähteet ja tutkimuspyynnöt ovat salasanan takana atk-tallenteina. Mahdollisia paperidokumentteja säilytetään lukitussa kansliassa, jossa jokaisella asukkaalla on oma henkilökohtainen kansio. Tietoja käsitteleviä henkilöitä koskee vaitiolo- ja tietosuojatoumuksen, joka jatkuu palvelusuhteen päätyttyä. Sähköisessä muodossa olevien tietojen käyttöön tarvitaan henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana, jotka poistetaan, kun henkilö eroaa palveluksesta. Käyttäjätunnukset myönnetään esimiesten pyynnöstä tarvittavin käyttöoikeuksin. Vastaanottaessaan käyttäjätunnuksen henkilö sitoutuu noudattamaan kaupungin tietoturvaohjetta, joka toimitetaan kirjallisena tunnuksen mukana. Lisäksi jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnuksien verkkokirjautumiseen.

Potilastietojen käyttöä valvotaan. Potilashallinnon tietojärjestelmien rekistereihin jää käsiteltäessä lokitieto, josta ilmenee mm. käsittelyn tapahtuma, ajankohta ja tiedon käsittelevä henkilö. Väärinkäyttöä epäitessä, henkilö voi esittää asiasta kirjallisen selvityspyynnön. Potilasjärjestelmiin olevaa ulkoista yhteyttä valvotaan ns. palomuurin avulla. Järjestelmät ja niiden käyttöä varten olevat laitteet säilytetään ulkopuolisilta suojattuina. Vastuulääkäripalvelun lääkärit kirjaavat potilastietoja Acute potilastietojärjestelmään. Tähän järjestelmään jokaisella työntekijällä on omat henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja jokainen on allekirjoittanut henkilökohtaisesti tietosuojatoumuksen.

Sarapihan ympärivuorokautisessa asumispalveluyksikössä uusien työntekijöiden työsuhteen alussa työsopimusta allekirjoitettaessa käydään läpi asiakkaiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvät asiat. Työntekijä ja opiskelijat sitoutuvat salassapitosopimukseen allekirjoittamalla kirjallisen vaitiolo- ja salassapitositoumuksen. Esimiehen vastuulla on muistuttaa työntekijöitä säännöllisesti



Mäntänvuoren Terveys

Pihlajalinna

tietoturvaan liittyvistä käytänteistä. Pihlajalinna Akatemiassa intrassa on henkilökunnalle tarjolla täydennyskoulutusta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tietosuojavastaava Irene Ojala p: 044 786 5302

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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 vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Versio1. päivitetty 10.6.2019

Versio2. päivitetty 15.5.2020

Versio2. päivitetty 9.7.2021

Versio2.1 päivitetty 17.12.2021

Päivitetty 6.10.2022

Päivitetty 7.8.2024

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Mänttä 2.10.2024

Allekirjoitus: palveluvastaava Johanna Kopra