

Barkhacken

PARKINMÄEN PALVELUTALO OY:n OMAVALVONTASUUNNITELMA 2017



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	6
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	8
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	8
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	8
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	9
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	11
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	12
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	14
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	14
4.3.2 Ravitsemus.....	17
4.3.3 Hygieniäkäytännöt	17
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito	17
4.3.5 Lääkehoito.....	19
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	19
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	20
4.4.1 Henkilöstö.....	21
4.4.2 Toimitilat.....	23
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	25
4.4.4 Terveysturvallisuuden laitteet ja tarvikkeet.....	25
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	27
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	28
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	28
11 LÄHTEET.....	29
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	29

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Parkinmäen Palvelutalo Oy	Kunnan nimi: Turku
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2735603-1	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Parkinmäen Palvelutalo Oy	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Multavierunkatu 5, 20100 Turku	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen sekä itsenäinen palveluasuminen, paikkoja yhteensä 130.	
Toimintayksikön katuosoite Multavierunkatu 5	
Postinumero 20100	Postitoimipaikka Turku
Toimintayksikön vastaava esimies Leif Jokinen	Puhelin 040 53 67 702
Sähköposti leif.jokinen@parkinmaki.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 27.1.2016	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen / Palveluasuminen / asumispalvelut	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 27.1.2016
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

<u>Toiminta-ajatus</u>
Parkinmäen Palvelutalo – ”Olemme täällä asukkaitamme varten”
Helmikuussa 2016 historialliset Palvelutalo Wilén (Gustaf Wilhem Wilén perusti Turun Ukkokoti-

yhdistyksen vuonna 1892 hyväntekeväisyystarkoituksessa voittoa tavoittelemattomaksi, yleishyödylliseksi yhdistykseksi) ja Candolinien Palvelukoti (Candolinien Palvelukoti taas aloitti toimintansa vuonna 1913 Carl Efraim Candolin lahjoittamilla varoilla. Alunperin nimenä oli Borgerskapets i Åbo hem för ålderstigna tjenarinnor ja Tjänarinnahemmet) yhdistyivät Parkinmäen Palvelutaloksi, joka niin tänään kuin tulevaisuudessakin toimii voittoa tavoittelemattomana yleishyödyllisenä yrityksenä.

Keskeisimmät arvomme ovat turvallisuus, laatu, kodikkuus, yksilöllisyys ja kunnioitus sekä aktiivisuus. **Kaksikielinen** Parkinmäen Palvelutalo sijaitsee Turun keskustassa Multavierunkadulla, vain kivenheiton päässä kauppatorista ja konserttitalosta tarjoten monipuolisen valikoiman asumismuotoja noin 140 seniorille.

Parkinmäen Palvelutalo tarjoaa asukkailleen kodinomaista ja turvallista asumista huomioiden yksilön tarpeet ja toiveet sekä elämäntavat. Jokaiselle asukkaalle on mahdollisuus räätälöidä yksilöllinen palvelupaketti, jossa määritellään tuen, avun sekä ruoka- ja vapaa-ajanpalveluiden laajuus. Palvelutalomme tarjoaa viihtyisät puitteet niin itsenäiseen asumiseen, tehostettuun asumiseen kuin intervalliasumiseen sekä monipuoliselle vapaa-ajan toiminnalle.

Panostamme aktiiviseen ja toimintakykyä ylläpitävään elämään tarjoamalla runsaasti erilaista viriketoimintaa asukkaillemme, niin suomen- kuin ruotsinkielellä. Arkaamuisin järjestämme monipuolista jumppaa ja kesäisin jumppaamme pihapuutarhassamme. Liikunta-aktiviteeteillä tuetaan lihaskunnan ylläpitoa sekä tasapainoa, näin minimoidaan mm. kaatumisriskiä.

Liikunnallisten aktiviteettien lisäksi tarjolla on myös kerhotoimintaa ja retkiä sekä erilaisia keskustelu- ja ystäväpiirejä, joihin osallistuminen on vapaaehtoista. Järjestämme asukkaillemme konsertteja, kuoroesityksiä, yhteislaulua sekä esitelmiä säveltäjistä. Nämä tuokiot ovat erityisesti muistisairaille piristäviä ja muistoja tuovia hetkiä.

Erilaisia käsi- ja askartelutöitä tehdään asukkaiden mieltymysten mukaisesti. Käsitöiden tekeminen ylläpitää sorminäppäryyttä ja tukee tehokkaasti muistia.

Talossamme on useita erilaisia keskustelupiirejä ja kerhoja, joihin kaikilla on mahdollisuus osallistua. Erilaisilla kerhoilla tuetaan asukkaiden omia tarpeita, kuten uskon ja kädentaitojen harrastamista. On tärkeää tarjota viriketoimintaa asukkaan omalla äidinkielellä. Aktiiviset kerhomme kokoontuvat säännöllisesti.

Hoidamme asukkaita elämän jokaisessa vaiheessa, aina kuolemaan saakka. Meillä on saattohoitokansiot jossa saattohoitoon tehdyt ohjeistukset.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Noudatamme yhteisiä arvoja taataksemme asukkaillemme viihtyisän ja turvatuun asumisen. Työmme tarkoituksena on ylläpitää hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta. Palvelutalossamme toteutuu itsemääräämisoikeus ja osallisuus sekä oikeus tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti. Toimintaperiaatteinamme ovat ihmisarvon kunnioittaminen, oikeus yksityisyyteen ja oikeudenmukainen kohtelu. Hoito- ja huolenpitoimme tehtävänä on turvata hyvä arki rajoitteista huolimatta. Palvelukotimme ilmapiiri on reilu, kiireetön, ja kotoisa ja se mahdollistaa sosiaaliseen kanssakäymiseen. Palvelumme laatu on tasalaatuista.

Turvallisuus

- Tarjoamme turvarannekkeen kaikille asukkaille.
- Henkilökuntamme on paikalla vuorokauden ympäri, vuoden jokaisena päivänä.

Korkea laatu

- Panostamme korkeaan laatuun; tarjoamme ensiluokkaista palvelua, ruokaa ja hoitoa.
- Palvelemme sekä suomeksi että ruotsiksi; jokainen saa palvelua omalla äidinkielellään.

Yksilöllisyys ja kunnioitus

- Kunnioitamme asukkaitamme ja heidän itsemääräämisoikeuttaan; huomioimme yksilölliset tarpeet ja toiveet.
- Noudatamme omahoitajajärjestelmää; kaikilla asukkaillamme on nimetyt omahoitajat.
- Kutsumme asukkaitamme etunimillä.

Kodikkuus

- Tarjoamme kodikkaan ympäristön; asunnot sisustetaan asukkaan omilla kalusteilla.
- Panostamme yhteisten tilojen viihtyisyyteen ja kodinomaisuuteen.
- Asukkaat pukeutuvat omiin vaatteisiinsa.

Aktiivisuus

- Käytössämme on kuntouttava työote; ylläpidämme ja vahvistamme asukkaan voimavaroja.
- Tarjoamme lukuisia vapaa-ajanohjelmia ja aktivoimme asukkaita osallistumaan niihin

Palvelufilosofia:

”Yleishyödyllinen Parkinmäki on paikallinen, kaksikielinen ja korkeatasoinen yhteistyökumppani kaikille niille jotka haluavat turvallisen, aktiivisen ja sisältörikkaan elämän ikääntymisen eri vaiheissa”

Päivittämissuunnitelma

Arvot ja toimintaperiaatteet tarkastetaan ja päivitetään säännöllisesti yrityksen hallituksen kanssa ja maastoutetaan ne käytäntöön toimiviksi toimintatavoiksi.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen 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 luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. 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 hyödynnettyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskienhallinnalla turvataan laatu ja turvallisuus. Riskienkartoitus on tehty asukasnäkökulmasta ja riskienhallintaan liittyvät toimintaohjeet käydään vuosittain läpi ja huolehditaan riittävästä perehdytyksestä. Henkilökunta tuntee Parkinmäen Palvelutalon toimintaohjeet ja sovitut käytännöt, heillä on hyvä ammattillinen osaaminen huomioiden alan eettiset ja juridiset vaatimukset.

Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Läheltä piti-tilanteet kirjataan jatkossa Domacare asukastietojärjestelmään ja esimiehet seuraavat niitä ja tuo ne säännöllisesti hoitotyön johtajalle tiedoksi ja mahdollisista jatkotoimenpiteistä sovitaan ja keskustellaan niin johtoryhmässä kuin viikkopalaverissa. Myös työsuojelutoimikunnassa asiat käsitellään tarpeen mukaan. Työtaturma ja läheltä piti-tilanteille henkilökunnalla on ohjeistukset.

Riskien käsitteleminen

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

<p>nassa 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>
<p>Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?</p> <p>Tapahtumat dokumentoidaan siihen tarkoitettuun kansioon ja analysoidaan. Poikkeamat pyritään korjaamaan mahdollisimman pian. Asukasta / omaista informoidaan tapahtuneesta virheestä ja kerrotaan jo tehdyistä toimenpiteistä sekä keskustellaan vielä mahdollisesti tehtävistä toimenpiteistä. Tarvittaessa epäkohtien korjaamisista tai tapahtumista informoidaan viranomaisia.</p>
<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.</p>
<p>Miten yksikössä reagoitetaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <p>Tilanteisiin reagoitetaan viipymättä.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?</p> <p>Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle sisäisen viestitysjärjestelmän kautta ja säännöllisesti pidettävässä henkilökuntapalaverissa.</p>

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Omaavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Omaavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaavalvonnassa eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omaavalvonnasta vastaavan suunnitteluun?</p> <p>Toimitusjohtaja, johtoryhmä, lähiesimiehet ja henkilökunta. Omaavalvontasuunnitelmaan perehtyminen kuuluu jokaisille henkilökunnan jäsenille ja on myös osa uuden työntekijän perehdytystä.</p>
<p>Omaavalvonnasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Hoitotyön johtaja Ami Ilmanen p. 0400 273625, ami.ilmanen@parkinmaki.fi. Toimitusjohtaja Leif Jokinen p. 040 53 67 702, leif.jokinen@parkinmaki.fi</p>
<p>Omaavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p>Omaavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omaavalvontasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Omaavalvontasuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa, tarvittaessa useammin. Omaavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimitusjohtaja. Mikäli valvontaviranomainen huomaa puutteita omaavalvontasuunnitelmassa ne korjataan ja täydennetään välittömästi.</p>
<p>Omaavalvontasuunnitelman julkisuus</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.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Parkinmäen Palvelutalon kotisivuilla www.barkbacken.fi ja palvelutalon molemmissa yksiköissä.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asukkaan palvelun tarve arvioidaan yksilöllisesti, asukkaan toiveiden ja itsemääräämisoikeutta huomioiden. Arvioinnissa käytetään mm. hoitosuunnitelmaa, hoitoon kuluva aikaa, RAI-järjestelmää (alk. 4/2018), ravitsemustilan arvioinnissa käytetään tarvittaessa MNA-arviota, painoa seurataan kuukausittain tai tarvittaessa useammin, kaatumisvaarassa olevan asukkaan arvioinnissa käytetään FRAT-mittaria sekä laajaa kaatumisvaaran arviointia. Muistitestinä käytetään MMSE-arviointia.

Hoito- ja palvelusopimus tehdään tarpeisiin ja toiveisiin nähden. Hoidon tarpeen muuttuessa niin järjestetään aina hoitopalaveri yhdessä asukkaan ja omaisten/ asioiden hoitajan kanssa ja samassa yhteydessä päivitetään hoito- ja palvelusopimus.

Hoitosuunnitelma tehdään kaikille asukkaille joilla on hoitosopimus ja siihen liitetään myöhemmässä vaiheessa nk. aktivointisuunnitelma joka voidaan arvioida säännöllisesti tai päivittäin potilastietojärjestelmä Domacaren avulla. Hoitosuunnitelma tehdään kun asukas muuttaa palvelutaloon ja päivitetään 6kk:n välein.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asukkaalle ja/tai hänen omaiselleen ilmoitetaan hoidon tarpeen muutoksesta ja sovitaan hoitopalaverista jossa asiat esitetään ja käydään läpi. Kerrotaan asukkaan sen hetkisestä tilanteesta ja kuunnellaan myös asukasta ja omaista asiassa. Hoitosuunnitelmassa otetaan myös aktiivisesti asukas ja tarvittaessa omainen mukaan.

4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä sovittavia asioita.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Hoitosuunnitelma tehdään potilastietojärjestelmään ja se ohjaa jokapäiväistä kirjaamista ja hoidon toteutumista. Tiimipalaverieissa käsitellään tarvittaessa hoitoon liittyviä asioita ja ne tiedotetaan myös muilla hoitajille. Hoitosuunnitelma tehdään kaikille asukkaille joilla on hoitosopimus ja siihen liitetään myöhemmässä vaiheessa nk. aktivointisuunnitelma joka voidaan arvioida säännöllisesti tai päivittäin potilastietojärjestelmä Domacaren avulla.

4.2.1 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kaikin tavoin. Asukasta kohdataan ihminen - ihmiselle periaatteella kunnioittavasti sekä ihmisarvoisen elämän kokemuksen turvaaminen kaikissa tilanteissa. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus ja on henkilökohtainen vapaus joka suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Parkinmäen Palvelutalossa asukkaiden yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään otetaan huomioon jokaisessa toimialueella päivittäin sekä hoitosuunnitelmissa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetyt perusteet ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ovat määritetyt ja talossa on siihen omat ohjeistukset.

sensa. Mikäli asukkaan oma turvallisuus koetaan tarvitsevan rajoittavaa toimenpidettä tulee hoitajat tai muu henkilökunta olla yhteydessä sairaanhoitajiin joka yhdessä lääkärin ja omaisten kanssa täyttävät itsemääräämisrajoitus kaavakkeen. Kaavakkeessa kirjataan huolellisesti perusteet rajoitteelle sekä mikä rajoite kyseessä ja suunnitelma rajoitteen käytöstä ja käyttöajasta. Asiasta ei vielä ole lakipäätöstä mutta suosituksia on ja niitä noudatetaan.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Omaohjelmasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Vanhuksiin kohdistuvalla kaltoinkohtelulla tarkoitetaan luottamuksellisessa suhteessa tapahtuvaa tekoa tai tekemättä jättämistä, joka vaarantaa ikääntyneen hyvinvoinnin, turvallisuuden tai terveyden. Vanhusten palvelutalossa kaltoinkohtelua voi esiintyä sekä asukkaiden välillä että omaisten tai henkilökunnan vanhukseen kohdistamana. Kaltoinkohtelu voi olla fyysistä väkivaltaa, psyykkistä tai sosiaalista kaltoinkohtelua, seksuaalista hyväksikäyttöä, taloudellista hyväksikäyttöä, hoidon ja avun laiminlyöntiä tai muuta oikeuksien rajoittamista ja loukkaamista sekä ikäihmisen ihmisarvoa alentavaa kohtelua. Psyykinen ja sosiaalinen kaltoinkohtelu voi olla sanallista: määräilyä, moittimista tai rankaisemista tai karkeaa epäasiallista tai lapsenomaista kielenkäyttöä. Se voi olla myös asukkaan toiveiden ja tahdon huomioitta jättämistä, eristämistä vastoin asukkaan tahtoa, vähättelyä ja mitätöintiä. Fyysistä kaltoinkohtelua ovat kovakouraisuus hoitotoimenpiteissä, liikkumisen rajoittaminen, pakottaminen tiettyihin toimenpiteisiin ja pahoinpitely. Seksuaalista hyväksikäyttöä on mikä tahansa sellainen seksuaalinen kontakti, johon asukas ei ole halukas tai jota hän ei ymmärrä ja johon hän ei kykene antamaan lupaa. Asukkaan kaikennäköinen kaltoinkohtelu on vastoin yrityksen arvoja ja toimintaperiaatteita. Henkilöstö on tietoinen siitä, että havaitsemastaan kaltoinkohtelusta on ilmoitusvelvollisuus esimiehelle. Esimies ottaa asian hoitaakseen työntekijän kanssa keskustelemalla ja harkinnan mukaan esimies voi myös antaa työntekijälle suullisen tai kirjallisen varoituksen. Mikäli kaltoinkohteluun ei puututa voi työntekijä ilmoittaa asiasta suoraan AVI:iin. Kaltoinkohtelusta on mainittu niin yrityksen työkäyttäytymiseen liittyvissä pelisäännöissä sekä erilliset ohjeet kaltoinkohtelusta ja sen seurauksista. Yrityksessä on kaltoinkohtelun suhteen nollatoleranssi.

Asukkaan kohteluun ilmoitusvelvollisuus on astunut voimaan 1.1.2016. Ilmoitusvelvollisuudesta on informoitu ja muistutettu henkilökuntaa. Jos henkilökunta havaitsee tai saa tietoonsa että asukasta on kohdeltu epäasiallisesti hän ilmoittaa siitä viipymättä hoitotyön johtajalle tai toimitusjohtajalle joka ilmoittaa asiasta myös tarvittaessa kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asia käsitellään ja kuullaan kaikkien osapuolten kannat ja keskustellen pyritään kaikkia tyydyttävään ratkaisuun. Keskustelu kirjataan ja mahdolliset virheet korjataan välittömästi. Ilmoituksen tekijän on ilmoitettava aluehal-

lintovirastolle, jos epäkohta tai ilmeiden epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä. Avi tai Valvira voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Sosiaalihuoltolaki 5.Luku

Palvelujen laadun varmistaminen

48 § Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimivan, on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Menettelyohjeet on sisällytetty 47§ tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan.

49§ Toimenpiteet ilmoituksen johdosta

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä. Aluehallintovirasto tai Valvira voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

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

Ilmoitukseen reagoidaan välittömästi ja ilmoitetaan toimenpiteistä asukkaalle tai tarvittaessa hänen omaisilleen.

4.2.2 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asukkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Työntekijät tunnistavat asukkaiden tyytyväisyyttä havainnoilla sekä yhteisillä keskusteluilla. Työntekijät oppivat tuntemaan asukasta ja ottavat huomioon päivittäisissä toiminnoissa asukkaiden tyytyväisyyttä.

Asiakaspalautteita varten Parkinmäen Palvelutalossa on palautelaatikoita jota tyhjennetään noin 2vko:n välein. Palautetta hankitaan kirjallisilla kyselytutkimuksilla, sekä suullisesti asukkailta ja omaisilta kysellen, sekä omaistenilloissa. Myös kotisivujen kautta pääsee kirjoittamaan ja lähettämään palautetta. Asiakaspalautteita kirjataan ja käsitellään hallituksen kanssa sekä henkilökunnan palavereissa tai muissa erikseen järjestettävissä tilaisuuksissa. Parkinmäen palvelutalossa on myös aktiivinen asukastoimikunta joka pitää säännöllisiä palavereja ja niihin osallistuu asukastoimikunnan jäsenet sekä virikeohjaajat, talon toimitusjohtaja ja hoitotyön vastaava. Palavereista tehdään muistio ja asiat otetaan

esille hallituksessa tarpeen mukaan. Asiat käsitellään myös talojen viikkopalavereissa tarpeen mukaan. Aasukkaat voivat tuoda asioita asukastoimikunnan palaveriin jäsenien kautta ja asukastoimikunta pitää myös ajoittain asukkaille infopalaveria.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palautteet käsitellään ja niihin vastataan mahdollisimman pian. Palautteesta riippuen se käsitellään viikkopalavereissa, tiimipalavereissa ja johtoryhmän sekä hallituksen palavereissa. Palautteita hyödynnetään jatkuvasti toiminnan parantamisessa ja kehittämisessä sekä huomioidaan toimintasuunnitelmassa ja koulutussuunnitelmassa.

4.2.3 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Hoitotyön johtaja Ami Ilmanen p. 0400 273625, ami.ilmanen@parkinmaki.fi.

Toimitusjohtaja Leif Jokinen p. 040 53 67 702, leif.jokinen@parkinmaki.fi

LAKI SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN ASEMESTA JA OIKEUKSISTA

5. LUKU

Muistutus ja sosiaaliasiamies

23 § Muistutus

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle (=toimitusjohtaja)

Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä.

Toimintayksikön on tiedotettava asiakkaalleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi.

Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, vain erityisestä syystä suullisesti.

Valvira = Ohje muistutusmenettelyn käyttö sosiaalipalveluissa

23a§ Kantelu

Jos asiassa ei ole tehnyt muistutusta ja valvontaviranomainen arvioi, että kantelu on tarkoituksenmukaisista käsitellä muistutuksena viranomaisen voi siirtää asian toimintayksikön käsiteltäväksi.

Ohjeet muistutusmenettelylle löytyy jokaisen talon ilmoitustauluilta, voitte ohjata asukkaita ja omaisia tutustumaan niihin:

- Muistutus tehdään kirjallisesti vapaamuotoisesti
- Asukkaan henkilötiedot, muistutuksen tekijä, muistutuksen kohde, päivämäärä ja allekirjoitus
- Muistutuksen voi vastaanottaa henkilökunnasta kenelle vaan TOIMITETTAVAKSI EDELLEEN viipymättä toimitusjohtajalle
- Muistutukset käsitellään 1-4viikon aikana
- Muistutuksen jättäneelle annetaan käsittelyn jälkeen kirjallisen perustelun, jossa kerromme mihin toimenpiteisiin olemme ryhtyneet tai miten olemme jo ratkaisseet muistutuksesta esiin tulleen asian.
- Mikäli ovat tyytymättömiä selvitykseen, voi muistutuksen tekijä siirtää asian aluehallintoviraston käsiteltäväksi.

Kaupungin sopimuksella olevat ostopalveluasukkaat tai hänen omaisensa/edunvalvoja voi tehdä suoraan kantelun kaupungille: Turun Kaupunki, Kirjaamo. PI 670, 20101 Turku.

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaaliamiehen toimisto (sosiaaliamies)

Käyntiosoite:

Yliopistonkatu 30, 20100 Turku.

Puhelin:

(02) 262 6171

Sähköposti:

sosiaaliamies@turku.fi

Aukioloajat:

Tavoitettavissa ma - to klo 10.00 - 12.00.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonta: 029 553 6901

Kuluttajaneuvonta palvelee arkisin klo 9–15.

Kuluttajaneuvonnan verkkopalvelusta (www.kuluttajaneuvonta.fi) saat ohjeita ja apua kuluttamiseen liittyvissä asioissa, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys.

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Tilanne pyritään selvittämään asianomaisten kesken esimiehen johdolla. Tarvittaessa asianomaisten sekä yhteistyötahojen kanssa tavataan ja keskustellaan tapahtuneesta vastaavien sairaanhoitajien, hoitotyön johtajan ja tarvittaessa toimitusjohtajan läsnä ollessa. Tapahtunut tilanne käsitellään myös

johtoryhmässä sekä viikkopalaverissa. Tehtyä epäasiallista tai virheellistä toimintaa pahoitellaan ja se pyritään korjaamaan mahdollisuuksien mukaan ja pyritään löytämään keinot hyvityksistä. Tapahtunut analysoidaan ja pyritään löytämään keinot niiden ehkäisemiseksi ja välttämiseksi.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukset käsitellään mahdollisimman pian. Valviran ohjeiden mukaisesti kohtuullinen käsittelyaika on 1-4viikkoa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Hoitotyössä noudatetaan kuntouttavaa työtettä. Kuntouttavaa työtettä toteutetaan asukkaan yksilöllisten mahdollisuuksien mukaan kaikissa hoiva- ja hoitotyössä. Hoitoa suunnitellaan, toteutetaan, arvioidaan ja kirjataan siten, että samalla ylläpidetään ja edistetään asukkaan jäljellä olevaa toimintakykyä.

Talon kaksi virikeohjaajaa huolehtivat asukkaiden aktiivisesta ja monipuolisesta viikoittaisesta virikeohjelmasta jossa huomio on aina asukkaiden aktivoimisessa (fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen). Lisäksi talossa on noin 25 vapaaehtoista jotka osallistuvat talon aktiviteetteihin sekä osallistuu mm. asukkaiden ulkoiluttamisiin.

Panostamme aktiiviseen ja toimintakykyä ylläpitävään elämään tarjoamalla runsaasti erilaista virike-toimintaa asukkaillemme. Arkiaamuisin järjestämme monipuolista jumppaa ja kesäisin jumppaamme pihapuutarhassamme. Liikunta-aktiviteeteillä tuetaan lihaskunnon ylläpitoa sekä tasapainoa, näin minimoidaan mm. kaatumisriskiä.

Aktiviteetit ovat suomeksi ja ruotsiksi. Erikseen myös ajoittain vain suomenkielistä tai ruotsinkielistä ohjelmaa.

Taloon virikeohjelma koostuu mm. seuraavista osista:

- liikunta: tuolijumppa, tasapainoharjoitukset, keppijumppa, kuminauhajumppa, hernepussijumppa, kuntopiiri, pallojumppa, ulkoilu
- musiikkihetket, teemoilla kuten Sibelius, ooppera tms.
- asukkaiden oma kuoro
- lukuhetket; esim. ajankohtaiset aiheet lehdestä tai muuten jonkun teeman mukaan esimerkiksi suomen tasavallan presidenteistä
- runohetket
- muisteluhetket
- erilaiset keskustelupiirit

- ystäväpiirit
- aivojumppa, kuten tietovisailu, sanapelit, arvoitukset, sananlaskut
- hengelliset hetket
- erilaiset pelihetket: heittopelit, bingo
- Erilaisia käsi- ja askartelutöitä tehdään asukkaiden mieltymysten mukaisesti. Käsitöiden tekeminen ylläpitää sorminäppäryyttä ja tukee tehokkaasti muistia.

Vuodenajat ja juhlapyhät otetaan jatkuvasti huomioon toiminnassa

Vuodenaikojen ja juhlapyhien merkitys asukkaille on erittäin tärkeää. Esimerkiksi kesällä vietämme paljon aikaa ulkona sisäpihoillamme päivittäisen aamujumppien, hartauksien ja päiväkahvien ja juhlien merkeissä. Myös ohjelmien sisältö on suunnattu vuodenaikaan esimerkiksi ystävänpäivä-teemat, sadonkorjuuteema, kesäteema näkyy mm. ohjelmien musiikillisissa toteutuksissa sekä eri käsityö- ja kirjapiirien yhteydessä. Juhlapyhät kunnioitetaan läpi vuoden esimerkiksi veteraanijuhla, itsenäisyyspäiväjuhlat, ruotsalaisuudenpäivää, juhannusjuhlat, sadonkorjuujuhlat ja rapujuhlat. Tällöin meillä on tilaisuuden luonteesta riippuen erityyppisiä juhlia arvokkailla juhlapuhujilla ja musiikkiohjelmilla. Myös asiakkaat aktivoidaan mukaan ja osa asukkaista on mukana suunnittelemassa ja toteuttamassa juhlapäivien ohjelmia.

Toiminnassa toteutetaan erilaisia teemoja ja retkiä

Retkiä toteutetaan vuoden ympäri ja monipuolisesti niin, että kaikilla asukkailla on mahdollisuus osallistua. Myös pyörätuoliasukkaille järjestetään lyhyempiä retkiä. Retket voivat olla esimerkiksi museoihin, kartanoihin, kirkkoihin tai Naantaliin jossa asiakkaat saavat nauttia kauniista merimaisemasta ja juoda päiväkahvit.

Teemoja toiminnassa näkyy ympäri vuoden. Esimerkiksi joulunaikaan on useita kauniita, yhdessä asukkaiden kanssa koristeltuja joulukuusia ja erilaisia jouluohjelmia kuten esimerkiksi Lucia ja tiernapojat sekä joulujuhla asukkaille. Kesällä on kesäkukkasia ympäri taloa, koivuja juhannuksena sekä juhannussalon tekoa asukkaiden kanssa. Meillä asiakkaat pääsevät viikoittain saunaan jossa on myös eri teemoja otettu huomioon, esimerkiksi vappuna on tarjolla simaa ja saunatilat ovat koristeltuja ja tunnelma leppoisa.

Asukkaat voivat myös jatkaa omia harrastuksiaan voimavarojensa ja tarpeiden mukaisesti. Palvelutalossa ei ole erikseen vierailuajoja. Palvelutalossa tehdään myös yhteistyötä mahdollisuuksien mukaan päiväkotien, oppilaitosten, yhdistysten ym. kanssa.

Parkinmäen palvelutalossa käy yksityisesti säännöllisesti jalkahoitaja, kampaaja ja fysioterapeutti jonka ajanvaraus hoituu pääsääntöisesti hoitajien kautta.

Palvelutalossa järjestetään myös säännöllisesti omaisteniltoja joihin kutsutaan läheiset yhdessäoloon ja tapaamaan henkilökuntaa.

Ruotsinkieli talossa:

- Talossamme ruotsinkieli näkyy kaikissa toiminnoissamme. Yrityksen hallitus toimii ja on täysin ruotsinkielinen sekä operatiivinen johto on myös ruotsinkielinen ja palaverit käydään pääasiassa ruotsiksi.
- Talon kyltit ovat ruotsiksi ja suomeksi ja meidän viikko-ohjelmat ja ruokalista ovat aina myös ruotsinkielellä näkyvissä. Meidän kotisivut ovat myös ruotsiksi yhtä kattavasti kuin suomeksi.
- Suomenruotsalainen kulttuuri ja traditiot ovat osa arkeamme ja vietämme erinäisiä juhlia suomenruotsalaisen tradition mukaan, esimerkiksi Lucia, rapujuhlat, ruotsalaisuudenpäivä, liputuspäivät tms. Meillä on myös ruotsinkielinen kerho joka kokoontuu säännöllisesti ja jonka ohjelma on suunnattu ja perustuu suomenruotsalaiseen kulttuuriin esimerkiksi musiikkiohjelmat. Myös juhlatilaisuuksissa puheita ja ohjelmia pidetään aina suomeksi ja ruotsiksi sekä laulamme tuttuja lauluja niin suomeksi kuin ruotsiksi.
- Henkilökunnassa on useita täysin ruotsinkielisiä hoitajia. Ne hoitajat kenellä ei ole ruotsi äidinkielenään tai sitä ei niin vahvasti osaa pystyy kuitenkin keskustelemaan ruotsiksi ja ruotsinkielisten asukkaiden kanssa puhuvat ruotsia, ellei asukas toisin halua. Panostamme myös ruotsikielien koulutuksiin henkilökunnalle.

4.3.2 Ravitsemus

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Keittiömme tarjoaa asiakkaille viisi kertaa päivässä aterioita/välipaloja. Asiakkaan on mahdollista tarvittaessa saada myös lisäaterioita, esim. yöpuuroa. Kannustamme asiakkaitamme valitsemaan itse linjastosta annoksensa. Keittiöhenkilökuntamme on aina paikalla auttamassa ja opastamassa ruokailujen aikana. Tarjoamme omassa keittiössä tehtyä kotiruokaa, kiinnitämme erityistä huomiota ikäihmisen tarvitsemaan ravitsemukseen. Vaihtoehtoja on monia, aamiaisella asukas voi valita syökö puuroa, myslää, erilaisia leipiä, hedelmiä, marjoja, kasviksia. Lounaalla on aina tarjolla lämpimien ruokien lisäksi mm. salaattibuffet, jälkiruokaa. Tarjolla on erilaisia vaihtoehtoja, huomioimme jokaisen asiakkaan tarvitseman dieetin. Päiväkahvin kanssa on joka päivä itsetehtyjä leivonnaisia, keittiössämme on oma leipomo. Päivällisellä asiakkaan on mahdollista valita lämmintä ruokaa, salaattia, leikkeleitä, leipää, kasviksia. Lisäksi tarjolla viiliä, jogurttia, puuroa. Iltateehetkemme ovat usein ohjelmallisia, virikeohjaajiemme ohjaamia. Ruokafilosofiamme mukaan tarjoamme sitä ruokaa, joka näyttää ja maistuu hyvältä. Meille tärkeintä on se, että ruokailut ovat yhteinen, sosiaalinen tapahtuma. Henkilökuntamme ruokailee yhdessä asiakkaan kanssa, samalla saamme asiakkailta suoraa palautetta aterioistamme. Järjestämme lempiruokaviikkoja, huomioimme ruokalistallamme vuodenaikojen vaihtelut sekä juhlapyhät. Syksyisin ostimme marjoja ja sieniä suoraan poimijoilta. Keittiömme on oivaraportin mukaan paras mahdollinen, oivallinen.

Ravitsemustilan arvioinnissa käytetään tarvittaessa MNA-arviota, painoa seurataan kuukausittain tai tarvittaessa useammin.

4.3.3 Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Hygieniakäytännöissä noudatetaan aseptiikan määräyksiä ja epidemiatilanteissa "eristystä" tarpeen vaatiessa. Talossa on nimetty kaksi hygieniavastaavaa, joka seuraavat hygieniamääräysten toteutumista, tuovat uusinta tietoa, käyvät säännöllisesti koulutuksissa ja kouluttavat henkilökuntaa hygieniasioissa. Tarpeen mukaan hygieniiohjeita tehostetaan. Talossa on hygieniiohjeet ja niitä päivitetään jatkuvasti.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Suunhoito varmistetaan koulutetulla henkilökunnalla. Suunhoito kuuluu yksikössä perushoittoon. Henkilökunta kirjaa päivittäin tekemäänsä ja huomioivat asioita. Suunhoitoon tarvittaessa kutsutaan hammashoitaja, suuhygienisti, hammaslääkäri yksikköön käymään jos asukkaan hoitolaan vienti ei ole mahdollista tai vie voimia liikaa. Muutoin toimitaan kuten muissakin tilanteissa jos esim. syöminen hankaloituu selvitetään onko limakalvoilla esim. hankaumia tai muuta kipua aiheuttavaa.

Kiireetön sairaanhoito

Hoitaja arvioi tilannetta ja konsultoi lääkärinä ja toimitaan tilanteen mukaan, ohjeiden noudattamista seurataan päivittäin ja asioista puhutaan mm. hoitajien viikkopalaverit joissa käydään nämä läpi.

Kiireellinen sairaanhoito

Asukkaan tilan arviointi, soitetaan Päivystävälle lääkärille, Soitetaan 112 ja pyydetään sairaankuljetusta tarvittaessa. Ohjeiden noudattamista seurataan päivittäin, sairaanhoitaja vastaa siitä että tiimin hoitajat toimii niin kuin asioista on sovittu.

Kuoleman tapausta koskevien ohjeiden noudattaminen

Jos asukas kuolee yllättäen menee se normaalin kaavan mukaan niin että poliisi kutsutaan paikalle ennekuin vainaja siirretään.

Jos taas saattohoidossa oleva asukas kuolee on siihen oma toiminta malli ja asia on tiedossa. Yksikössä on edellä mainituista asioista selkeät ohjeet ja jos työvuorossa on hoitaja joka ei tiedä on sairaanhoitaja aina tavoitettavissa.

Hoitajilla on tulossa käyttöön Terveysportti jota on suositeltu käytettäväksi tarpeen mukaan.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Terveyttä edistetään noudattamalla hyvää perus hoitoa ; ravinto, virikkeet, sairauksien hoito; lääkehoito jonka vaikuttavuutta seurataan ja arvioidaan hyötyjä suhteessa haittoihin. Seuranta päivittäiskirjaimisen ja hoitajan ja omaisten arvioiden mukaan. Ihonkunnan arviointi, vältetään paine ja makuuhaavoja noudattamalla hyvää asentohoitoa. Riittävästä ravinnon saannista huolehditaan. Tarvittaessa rikastettu ruoka.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Ylimmällä tasolla hoitotyönjohtaja. Käytännössä lääkäri ja sairaanhoitaja tekevät yhteistyötä muiden hoitajien kanssa ja asukas + omainen huomioidaan.

4.3.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoito suunnitelma päivitetään molempien talojen osalta joka vuosi ja tarvittaessa asioiden muuttuessa useammin.

Lääkehoito suunnitelma sisältää erilaisia asioita ja ohjeita joita tulee noudattaa jatkuvasti. Lääkeluvat ja perehdyttäminen liittyy työntekijöihin tai opiskelijoihin tätä tehdään yksikössä koko ajan ympäri vuoden. Samalla seurataan lääkehoitosuunnitelmaa. Täydennyskoulutusta järjestetään lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Yksikön lääkehuollosta vastaa vastuu lääkäri. Lääkehoidon toteuttamisesta yksikössä vastaa vastaava sairaanhoitaja. Lääkehoitoa toteuttavat luvalliset hoitajat. Työvuoro suunnittelussa huomioidaan työntekijöiden ammatillinen koulutus ja lääkeluvat. Joka työvuorossa on koulutettuja hoitajia. Lähihoitajat, perushoitajat, sekä muut joilla on tarvittavat lääkeluvat ja koulutus siihen osioon lääkehuollosta jota saavat tehdä. Lääkeluvat allekirjoittaa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti yksikön vastuu lääkäri kun tarvittavat näytöt on annettu sairaanhoitajalle. Yksikössä on vastaavan sairaanhoitajan lisäksi kolme sairaanhoitajaa.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Yksikön lääkäri, vastaava sairaanhoitaja, sairaanhoitajat, lähihoitajat

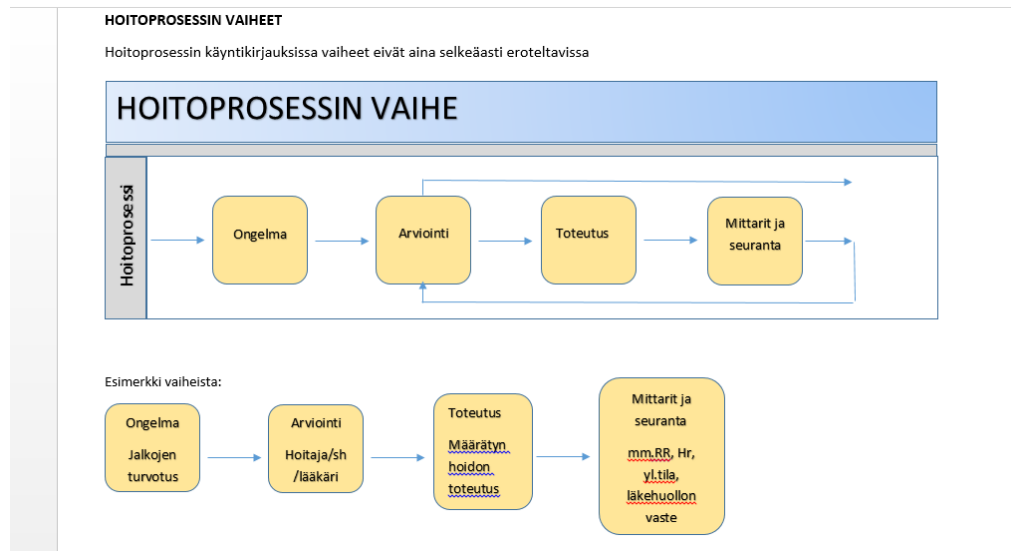
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Palvelutalossa asukkaasta huolehtii moniammatillinen työyhteisö. Tiedonkulkuun on erilaisia tapoja. Hoitotyön johtajalla ja vastaavilla sairaanhoitajilla on iso merkitys asukkaan hoitoprosessin ja siihen liittyvien palveluiden koordinoinnissa ja tiedonkulun organisoinnilla. Hoitoprosessissa mukana olevat tahot pääsevät lukemaan tarvittavat tiedot asukastietojärjestelmä Domacaresta. Kirjaamisesta on omat ohjeistukset, joilla pyritään varmistamaan riittävä tiedonkulku eri työvuorojen välillä ja hoitoprosessin edetessä.

Keittiölle, siistijöille ja talonmiehelle välittyä heille tärkeää tietoa tai toiveita hoitajien tai asukkaiden / omaisten kautta. Tarvittaessa saa Domacaresta tulostettua asukkaan tietoja jos hän käy esimerkiksi talon ulkopuolisella lääkärillä.



Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

-

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat veloitteensa edellyttämällä mm. poistumis- ja pelastussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Talossa on voimassaoleva turvallisuussuunnitelma, jota tarkistetaan vuosittain ja aina tarpeen mukaan, huomioiden erityisesti asukkaat, jotka ovat iäkkäitä ja huonosti liikkuvia. Jokainen henkilökun-

taan kuuluva tekee vuosittain ns. turvallisuuskävelyn jolloin muistissa säilyy turvallisuusohjeet. Koulutusta (mm. ea- ja alkusammutus) järjestetään säädösten mukaisesti.

Asukasturvallisuutta kehitetään jatkuvasti havainnoimalla mahdollisia puutteita, kehittämällä, parantamalla ja korjaamalla toimintaa.

Parkinmäen palvelutalossa on turvallisuussuunnitelman lisäksi lääkehoitosuunnitelma, toimintasuunnitelma, koulutussuunnitelma. Tietoturvasuunnitelma on työn alla ja valmistuu lähikuukausina.

Valvontalaitteista palvelutalossa on käytössä kulunvalvonta kamerat pääovella (Wilén), koodilukot ja avainkirjanpito. Ulko-ovet ovat lukossa Parkinmäen Palvelutalossa. Wilénin puolella on myös portti joka on lukossa iltaisin ja yöaikaan.

Asukkaiden käytössä on Everon-hoitajakutsujärjestelmä, joka on langaton kutsujärjestelmä. Everon hälytysjärjestelmä ohjaa hälytykset hoitajan puhelimeen ja hälytyksistä jää lokitiedot tietokoneelle.

Asukasturvallisuutta kehitetään jatkuvasti havainnoimalla mahdollisia puutteita, kehittämällä, parantamalla ja korjaamalla toimintaa.

4.4.1 Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatuslaki ja päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteita on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

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

Ammattinimike	Kokoaikaisten määrä	Osa-aikaisten määrä (65-85%)
Hallinnolliset työt	4	
Vastaavat sairaanhoitajat/sairaanhoitajat/terveydenhoitajat	4	1 (85%)
Sosionomit	1	
Lähihoitajat	36	5 (65-85%)
Hoitoapulaiset ja perushoitajat	3	
Lähihoitaja-oppisopimusopiskelijat	5	
Hoiva-avustajia	1	

Molemmissa taloissa on omat Vastaavat Sairaanhoitajat jotka toimivat hoitotyön lähiesimiehinä. Lisäksi jokaisella tiimillä on omat tiimivastaava sairaanhoitaja joka toimivat tiimin lähiesimiehenä. Vastaavat sairaanhoitajat vastaavat hoidon laadun toteutumisesta ja seurannasta yhdessä hoitotyön johtajan

<p>kanssa. Vastaavat sairaanhoitajat ovat tekevät hoidon laadun – ja kehittämiseksi jatkuvaa yhteistyötä hoitotyön johtajan kanssa joka vastaa koko talon hoitotyöstä, sen laadusta ja kehittämisestä. Jokainen hoitohenkilökuntaan kuuluva vastaa omasta työstään ja siitä, että laatu on tasaista sekä toimii kaikkien lakien ja sosiaalipalvelun eettisten ohjeiden mukaisesti.</p> <p>Sosionomi ja yksi lähihoitaja toimivat virike-ohjaajina vastaten asukkaiden vapaa-ajan ohjelmien järjestämisestä sekä vapaa-ehtoistyöntekijöiden (noin 25) tukemisesta ja koordinoimisesta.</p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <p>Lähihoitaja- ja sairaanhoitajasijaisia on käytössä tarpeen mukaan. Sijaiset ovat joko lähihoitajia, lähihoitaja-opiskelijoita (lääkeluovallisia) sekä sairaanhoitajia tai – opiskelijoita (lääkeluovallisia). Pyrkimys on aina, että sijaisilla on asianmukaiset luvat kunnossa tai ne saatetaan kuntoon mahdollisimman pian.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>Esimies varmistaa, että suunniteltu työvuorosuunnittelu toteutuu yksikössä.</p>
<p>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Rekrytoinnissa noudatamme sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annettua lakia (voimaan 1.8.2005) sekä STM:n julkaisun ”sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksia (2007:18) ohjeita.</p> <p>Rekrytointitilanteessa tarkistetaan hakijan alkuperäiset opinto- ja työtodistukset sekä Valviran Julkiterhikistä. Tarvittaessa varmistetaan soveltuvuutta myös hakijan ilmoittamisen suosittelevien kautta sekä edellisistä työpaikoista. Valintakriteerit määritetään tehtävien perusteella ja valintaan vaikuttavat työkokemus ja halukkuus sitoutua Parkinmäen Palvelutalon arvoihin. Haastatteluissa pyritään siihen, että niissä on läsnä työnantajan edustaja ja lähiesimies.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>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.</p> <p>Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehne-</p>

<p>seen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.</p> <p>Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.</p> <p>Henkilöstön perehdyttämisen työvälineenä on käytössä perehdytyskortti ja laatukansio. Perehdytystä pyritään mahdollisuuksien mukaan järjestämään tarpeeksi. Perehdytyksestä vastaa työnantajan edustaja mutta lähiesimies organisoii. Jokainen työntekijä vastaa myös itse perehdytyksen saamisesta. Tavoitteena on, että uusi työntekijä oppii Parkinmäen Palvelutalon toimintatavat, asukkaat, työyhteisön, yhteistyökumppanit sekä työntekijään kohdistuvat odotukset ja mahdollisuudet.</p> <p>Koeajan puitteissa (6kk) on tarkoitus, että lähiesimies käy läpi perehdytyskortin toteutusta ja työhön sopeutumista.</p> <p>b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).</p>
<p>c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?</p> <p>Täydennyskoulutusta järjestetään 3-10 päivää / työntekijä / vuosi. Koulutukset järjestetään tarpeen mukaan. Täydennyskoulutuksen tarpeita kartoitetaan kehityskeskusteluissa vuosittain. Tavoite on, että Parkinmäen Palvelutalossa työskentelee ammattitaitoinen ja osaava henkilökunta, joka pystyy varmistamaan laadukkaan hoidon asukkaille. Henkilökunnan voimavaroja pyritään ylläpitämään koulutuksen, kehityskeskustelujen, perehdytyksen, tyhy-toiminnan, työnkierron (talokohtaiset) ja tiimityön avulla. Koulutuksista jokainen kirjaa koulutuskansioon käydyt koulutukset sekä vie tietoa muille työntekijöille palaverissa.</p>
<p>4.4.2 Toimitilat</p> <p>Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.</p> <p>Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät? - Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen - Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Asukkailla on oma huone jota kutsutaan "omaksi kodiksi" joten niihin mentäessä aina koputetaan ja käytäydytään asianmukaisesti, asukkaan kotia kunnioittaen. Jokaisessa asunnossa on omat WC- ja suihkutilat, osassa on myös pieni keittonurkkaus ja parveke. Huoneen koot vaihtelevat, 17-55m², kes-</p>

kiarvo noin 26m². Asukkaalla on mahdollisuus sisustaa huoneensa täysin oman mielensä mukaan.

Asukkaan ja omaisten halun mukaan voi myös asukas muuttaa talon sisällä asunnosta toiseen, tällöin pääpainona asukkaan oma halu ja toive. Asukkaiden asuntoja ei missään tilanteissa käytetä muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa. Tällöin huolehditaan kuitenkin siivouksesta ja yleisestä siisteydestä.

Parkinmäen Palvelutalon molemmissa yksiköissä on käytössä juhlasaleja, ruokasaleja, oleskeluhuoneita ja seurustelunurkkauksia. Wilénin puolella on lisäksi kirjasto ja kuntosali. Palvelutalossa on yhteensä neljä saunaa jotka ovat viikoittain säännöllisesti käytössä. Saunojen yhteydessä olevissa suihkutiloissa hoitajat avustavat asukkaita pesuissa. Wilénin puolella täysin itsenäisillä asukkailla on myös ns. itsenäisten sauna jota lämmitetään kerran viikossa ja on tuolloin käytettävissä ilman avustavaa hoitajaa. Tarvittaessa apua saa käyttämällä turvaranneketta.

Palvelutalossa on myös asukkaiden omaisille tarkoitettu vierashuone jossa omaisen on mahdollista tarvittaessa yöpyä, varaus hoituu toimistovastaavan kautta.

Selvitys tilojen esteettömydestä

- Tilojen esteettömyys on huomioitu jokaisessa talon osassa ja toiminnassa. Hissit (3 kpl Wilen ja 2 kpl Candolin) mahdollistavat sen, että asukkaat pystyvät kulkemaan joka paikkaan ja kerrokseen myös rollaattorilla tai pyörätuolilla. Molemmissa taloissa on myös isot hissit, jotka mahdollistavat sairaankuljetuksen paareilla.

- Asunnot ovat esteettömiä ja niissä olevat kylpyhuone-tilat ovat museoviraston ja paloturvallisuuden määräämissä puitteissa esteettömiä ja mahdollisia kynnyksiä on loivennettu erillisillä liuskoilla. Asunnoissa pystyy kulkemaan ja käyttämään erilaisia apuvälineitä, mm. nosturit, rollaattori, pyörätuoli. Asunnoissa ja kylpyhuoneissa on tukikahvoja, jotka auttavat asukasta esim. istuttaessa tai noustessa. Kylpyhuoneissa on kiinteät suihkutuolit asukkaan suihkutusta varten. Tarpeen vaatiessa myös istuimen, sänkyjen korotukset hoidetaan asianmukaisesti.

- Yhteisissä oleskelutiloissa on kalusteita ja tukikahvoja, joissa on huomioitu vanhusten tarpeet. Tilamme ovat siistejä ja kodikkaita, ne mahdollistavat asukkaiden yhteisen oleskelun ja ajanvieton. Pitämällä talojemme tilat puhtaina ja järjestyksessä vähennämme myös asukkaiden mahdollisia tapaturmia. Käytävillä, auloissa sekä muissa yhteisissä tiloissa on tilaa kulkea myös apuvälineillä sekä istua keskustelemassa tai muuten vaan seuraamassa päivän kulkua muiden asukkaiden tai henkilökunnan kanssa.

•Ulko-ovemme ovat lukittuja, mutta asukkaan ulospääsy on helppoa jokaisesta talosta myös pyörätuoleilla ja rollaattoreilla. Muistisairaalle, karkailevalle asukkaalle järjestämme tarpeen vaatiessa ovihälytys- tai gps-laitteen.

•Toimimme yhteistyössä viranomaisten kanssa kaikissa turvallisuus- ja pelastusasioissa. Määräaikaiset palo- ja turvallisuustarkastukset tehdään vuosittain yhdessä pelastuslaitoksen kanssa. Pelastussuunnitelma on ajantasainen sekä henkilöstön tarvittava pelastuskoulutus hoidetaan lakisääteisesti.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Valvontalaitteista palvelutalossa on käytössä kulunvalvonta kamerat pääovella (Wilén), koodilukot ja avainkirjanpito. Ulko-ovet ovat lukossa Parkinmäen Palvelutalossa. Wilénin puolella on myös portti joka on lukossa iltaisin ja yöaikaan.

Asukkaiden käytössä on Everon-hoitajakutsujärjestelmä, joka on langaton kutsujärjestelmä. Everon hälytysjärjestelmä ohjaa hälytykset hoitajan puhelimeen ja hälytyksistä jää lokitiedot tietokoneelle.

4.4.4 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveysthuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka **valmistaja on tarkoittanut** muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Terveysthuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Ammattimaisella käyttäjällä tarkoitetaan ...

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Parkinmäen palvelutalossa on käytössä terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita. Suurin osa on asukkaiden itse ostamia tai vuokraamia laitteita sekä asukkaan lainaksi saatuja laitteita kaupungin apuvälineyksiköstä.

Omaiset tai asukas vastaavat pääsääntöisesti itse laitteiden hankinnasta. Talon sairaanhoitajat avustavat tarvittaessa hankintaprosessissa sekä arvioivat tarpeen yhdessä muun hoitohenkilökunnan

kanssa.

Apuvälineyksikkö vastaa lainaamiensa apuvälineiden huollosta ja korjauksesta. Apuvälineen pitäminen käyttökuntoisena on asiakkaan sekä henkilökunnan vastuulla.

Näitä laitteita ovat sairaalasängyt, pyörätuolit, rollaattorit, suihku- ja WC-tuolit, nousutuet.

Kaupungin hoitotarvikejakelusta on asukkaiden henkilökohtaisessa käytössä verensokerimittareita.

Niiden kalibrointi kuuluu käyttäjälle.

Asukkaan itse ostamien tai vuokraamien laitteiden huollosta ja korjaamisesta vastaa asukas itse.

Parkinmäen palvelutalolla on kaksi passiivinosuria ja yksi aktiivinosuri, muutamia pyörätuoleja, rollaattoreita, WC-korottajia, suihkutuoleja, verenpainemittareita, stetoskooppeja, korvalamppu, digitaalisia kuumemittareita.

Henkilönosturin huolletaan ja korjataan laitevalmistajan toimesta. Stetoskooppien, korvalampun ja kuumemittareiden käyttökunnosta vastaa talon henkilökunta.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Laitteet pidetään kunnossa ja huolletaan asianmukaisesti ja mahdollisiin epäkohtiin puututaan välittömästi.

Laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista on hoitajia ohjeistettu tekemään haittailmoitus asukastietojärjestelmä DomaCaren kautta ja hoitotyön johtaja tekee niistä Valviran ilmoituksen terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24-26§ sekä Valviran määräysten mukaisesti.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Parkinmäen palvelutalossa olevista laitteista ja tarvikkeista pidetään huoltoloki-kirjaa, joka sisältää laitteiden ja tarvikkeiden käyttöohjeet. On tällä hetkellä päivitettävänä. Vastuuhenkilö sairaanhoitaja Teija Lemmetyinen puh. 0400 279986.

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja paljuntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laati-malla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatiетоjen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Henkilötietoja käsitellään laillisesti, huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen. Asukastietoja kirjataan päivittäin Domacare-asukastietojärjestelmään. Domacaressa on jokaisella työntekijällä omat tunnukset, jolla turvataan salassapitovelvollisuus. Kaikilla talon työntekijöillä on salassapitovelvollisuus ja sen noudattamista seurataan. Domacare-järjestelmästä tallentuvat lokitiedot kaikesta tiedon käsittelystä. Pääkäyttäjinä toimii sairaanhoitajat jotka antavat tunnukset ja -oikeustasot koulutuksesta riippuen.

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Henkilöstö ja harjoittelijat toimipaikka koulutetaan ja heille järjestetään säännöllisesti päivityskoulutusta, he perehtyvät tietosuojavastaavan tai muun asiaan perehtyneen kanssa tietuoja-asioihin, henkilötietojen käsittelyyn ja asiakirjahallintoon liittyviin kirjallisiin ohjeisiin. Henkilökunta ja harjoittelijat allekirjoittavat salassapitolomakkeen ja tämä käydään heidän kanssaan vielä suullisesti läpi. Tietoturvallisuussuunnitelma- ja ohjeet löytyvät verkkokansista, joihin hoitajilla on pääsy työpaikan koneelta. Paperiset versiot löytyvät myös molemmista yksiköistä.

c) Missä yksikönnä rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Rekisteriseloste ja tietosuojaseloste löytyvät Parkinmäen palvelutalon omavalvontasuunnitelmasta molemmista yksiköistä paperiversiona sekä sähköisenä kotisivuilla.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot
Sairaanhoitaja/Tiimivastaava Mia Kauramaa, 040 530 1867/ mia.kauramaa@parkinmaki.fi

9 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.

Toimintaa kehitetään jatkuvasti, kokonaisvaltaisesti niin asukkaan näkökulmasta kuin henkilöstö ja johtamisen näkökulmasta.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.
Paikka ja päiväys
Turku 2.2.2017

Allekirjoitus

11 LÄHTEET

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 julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNB%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

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

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

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

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.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

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: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun 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/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_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>

Toimeentulotuen määräaikaisten omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikaisten_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli 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 ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.