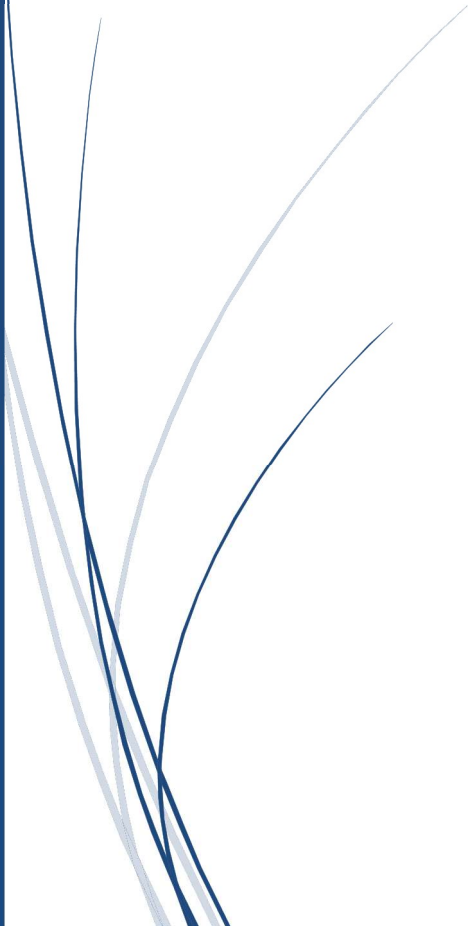


21.8.2020

OMAVALVONTA- SUUNNITELMA Hoivaosasto Akuuttiosasto



Sisällysluettelo

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
OMAAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	6
ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	12
ASIAKASTURVALLISUUS.....	16
YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	21
OMAAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN	22

OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Toimintayksikön nimi		Kunnan nimi:	
Viitasaaren terveyskeskuksen vuodeosasto Hoivaosasto		Viitasaaren kaupunki	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen			
Sairaalantie 4 44500 Viitasaari			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä			
Hoivaosastolla tarjotaan laitoshoidtoa, asukaspaikkamäärä on 20. Toiminta on sosiaalihoitolaisten alaista toimintaa Lyhytaikaisosastolla tarjotaan terveyskeskus-sairaalahoitoa. Paikkamäärä 20 potilaspaikkaa			
Toimintayksikön katuosoite			
Sairaalantie 4			
Postinumero		Postitoimipaikka	
44500		Viitasaari	
Toimintayksikön vastaava esimies		Puhelin	
Pirjo Grönholm-Paananen		044-4597 614	
Sähköposti			
pirjo.gronholm-paananen@viitasaari.fi			

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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

Yksikön toiminta-ajatus

Hoivaosastolla annetaan ympärivuorokautista laitoshoidtoa. Asiakas nähdään osana perhettään, kulttuuriaan ja yhteisöään. Jokainen nähdään yksilönä ja arvostetaan hänen henkilökohtaista elämäänsä. Myös sairaan, vanhuksen sekä kuolevan potilaan hyvä kohtelu ja kunnioittaminen korostuvat yhteisössämme. Kohtelemme asiakkaita asiallisesti riippumatta hänen elämän tilanteestaan, uskonnostaan, kansalaisuudestaan sekä asemastaan yhteiskunnassa. Jokaista hoidetaan hyvin, koulutuksen ja kokemuksen tuoman tieto ja taitopohjan mukaan, ottaen huomioon kunkin yksilölliset hoitotarpeet.

Hoitajan ja asiakkaan välinen suhde perustuu avoimeen ja ystävälliseen vuorovaikutukseen sekä keskinäiseen kunnioitukseen ja luottamukseen. Osastolla toteutamme toimintakykyä ylläpitävää hoitotyötä. Periaatteena on, että ei tehdä puolesta. Annetaan jokaisen tehdä omien voimavarojen mukaan ja tuetaan itsenäistä selviytymistä ja omatoimisuutta. Asiakkaan voimien hiipuessa peruuttamattomasti, hänelle turvataan hyvän ammattietiikan mukainen hoito kaikilta osin.

Jokaisella on oikeus vaikuttaa ja osallistua omaa hoitoa koskevaan päätöksentekoon. Asiakkaan ja omaisten tulee saada riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista, tukipalveluista ja muusta saatavasta avusta. Kannustamme asiakkaita ja omaisia osallistumaan tähän päätöksentekoon ja kunnioitamme heidän päätöstään. Työssä arvostamme oman ja muiden ammattiryhmien asiantuntemusta ja pyrimme hyvään yhteistyöhön kaikkien asiakkaan hoitoon osallistuvien henkilöiden ja sidosryhmien kanssa. Henkilökuntaa sitoo salassapitovelvollisuus työssä ja myös työajan ulkopuolella.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä.

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

OIKEUS HYVÄÄN HOITOOON

- Hyvä kohtelu => ystävällinen ja kohtelias suhtautuminen, perustarpeiden huomioiminen
- Samanarvoisuus => yksilöllinen kohtelu
- Omaan hoitoon ja päätöksentekoon osallistuminen => kysytään potilaan ja omaisten mielipidettä, annetaan vaihtoehtoja
- Toimintakykyä tukeva hoitotyö => kannustetaan ja ohjataan omatoimisuuteen, arjen jakaminen

IHMISARVON KUNNOITUS

- Avoin ja ystävällinen vuorovaikutus => rauhallinen ja asiallinen keskustelu, kuunteleminen, rehellisyys ja hienovaraisuus, neuvottele ja perustele, kerro mielipiteesi rohkeasti!
- Yksityisyyden suoja => intimitteetti suojasta huolehditaan joka tilanteessa, luottamuksellisten tietojen salassapito (potilasasiakirjat, käytäväkeskustelut, tietojen antaminen, toimiminen potilashuoneissa)

YHTEISÖLLISYYS JA YHTEISTYÖ

- Oikeudenmukainen johtaminen => joustava ja järkevä työnteko ja työyhteisön arvostaminen
- Yhteiset tavoitteet ja pelisäännöt => sitoutuminen sovittuihin pelisääntöihin
- Avoimen ilmapiirin asenne
- Oman työn arvostus => onnistumisesta iloitseminen, voiman ammentaminen myönteisestä palautteesta, rajallisuuden tiedostaminen ” yksin ei ehdi tehdä kaikkea”

AMMATILLINEN OSAAMINEN

- Ammatillisuus => ammattitaidon ylläpitäminen, työhön suhtaudutaan työnä, vastuun ottaminen omasta työstä, asiallinen käyttäytyminen, palautteen antaminen ja vastaanottaminen, potilaiden ja omaisten kuunteleminen, tukeminen, hoitaminen ja kohtaaminen.

RISKINHALLINTA

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien 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 haittapahtumien 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 turvallisuus-

kysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

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

Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

- Yksikössä on käytössä HAIPRO raportointimenetelmä potilasturvallisuuden- ja työturvallisuuden parantamiseksi.
- Yksikössä on käytössä myös RiskiArvi-ohjelma.
- Tiloihin liittyvistä puutteista työntekijä tekevät sähköisen palvelupyynnön tilapalvelulle.
- Suullinen viestintä työyhteisön jäsenten kesken sekä informointi esimiehelle.

Riskien käsitteleminen

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

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Haittatapahtumista tehdään kooste kuukausittain. Kooste/dokumentti lähetetään sähköpostilla kaikille tiedoksi. Koosteita käsitellään tiimipalavereissa oman tiimin osalta.

Kaikki haittatapahtumat käsitellään koko osaston osastokokouksessa puolivuositin ja niistä menee yhteenvektoraportti perusturvalautakuntaan puolivuositin.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, 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.

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Tapauskohtaisesti muutamme toimintaamme siten, että toiminta olisi potilas- ja työturvallisempaa. Konkreettisesti korjattavissa olevat asiat korjataan kuntoon ilman asian viivyttämistä. Tilanteesta riippuen, asia otetaan puheeksi myös yksilötasolla sekä osastokokouksissa.

Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille

Esimies käyttää tiedottamiseen sähköpostia ja hoitajat tiedottavat myös tarvittaessa asioita tiedoksi sähköpostilla. Jokaisella on velvollisuus lukea sähköposti työaikana. Asioista keskustellaan tiimipalavereissa ja osastokokouksissa.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Yksikön esimies, vastaava sairaanhoitaja sekä yksikön hoitajat (ryhmätyönä eri osa-alueita)

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot

Lähiesimies: Sairaalapalvelujohtaja p. 044-4597614

Vastaava sairaanhoitaja: p. 040-1827859

Omaavontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omaavontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä huolehditaan omaavontasuunnitelman päivittämisestä?

Esimies ja vastaava sairaanhoitaja päivittävät suunnitelman 1x /vuosi tai tarvittaessa useammin. Päivitys toteutetaan loppuvuodesta marras – joulukuun aikana.

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omaavontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä?

Suunnitelma pidetään nähtävillä osaston ilmoitustauluilla 2 kpl. sekä hoitajien kansliassa. Suunnitelma on myös kaupungin verkkosivulla yksikön kohdalla.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

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

Suunnitelma perustuu asiakkaan haastatteluun tai hänen omaistensa haastatteluun sekä hoitohenkilöstön tekemiin havainnointiin.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Hoito- palvelusuunnitelman laatiminen kuuluu hoitajien perustehtävään ja he vastaavat käytännössä suunnitelman laatimisesta sekä päivittämisestä.

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

Hoitohenkilökunta työskentelee pienryhmissä sekä hoiva- että akuutti- ja hoivapalveluilla. Hoitajat vastaavat suunnitelman laatimisen toteutumisesta ja päivittämisestä. Raportointi arjen keskellä ja tiimipalaverit, joissa mietitään yhdessä asukkaan/potilaan hoitoon ja hoivaan liittyviä asioita.

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?

Jokaisella hoidettavalla, myös muistisairaalla ihmisellä on myös oikeus itsemääräämiseen. Muistisairaus ei automaattisesti poista itsemääräämisoikeutta. Myös muistisairas ihminen voi kyetä päteväällä tavalla tekemään itseään koskevia päätöksiä. Niin kauan kuin hän kykenee itse päättämään omista asioistaan ja pysymään tekemisissään päätöksissä, hänen tekemälleen ratkaisulle on annettava etusija laillisen edustajan tai muun läheisen mielipiteen asemasta. Henkilöllä voi olla kyky ja oikeus päättää hoidostaan, vaikkei hän olisi enää kelpoinen hoitamaan esim. taloudellisia asioitaan. *Päätöksentekokyvyn heikkenemisestä saattaa olla merkinä se, että mielipide vaihtuu kysyjän mukaan. Päätöksentekokykyä arvioitaessa tarkastellaan myös sitä, kuinka turvallisia itseään koskevia päätöksiä muistisairas pystyy tekemään.*

- **Ei muistamaton** => kykenee ilmaisemaan oman tahtonsa. Hoito suunnitellaan sen mukaan ja pyritään hyvään yhteistyöhön hoidettavan ja omaisten kanssa.
- **Hieman muistisairas** => voidaan rajatussa määrin saada selville omaa tahtoa sekä omaisten voivat olla apuna oman tahdon selvittämisessä. Pyritään lääketieteellisesti perusteltuun ja hoidettavan henkilökohtaisen edun mukaiseen laadukkaaseen hoitamiseen
- **Muistamaton** => Tahtoa ei saada aina selvitettyksi. Tuolloin hoidetaan hyvässä yhteisymmärryksessä ottaen huomioon hänen oma tahtonsa kaikissa tilanteissa. Pyritään lääketieteellisesti perusteltuun henkilökohtaisen edun mukaiseen laadukkaaseen hoitamiseen.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste 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.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Rajoitustoimenpiteitä käytetään vain hyvin harkitusti. Kaikissa tilanteissa ensisijaisesti etsitään keinoja asiakkaan itsemääräämisoikeuden edistämiseksi ja rajoitustoimenpiteiden käytön vähentämiseksi.

Itsemääräämisoikeuden tai muiden perusoikeuksien rajoittamista voidaan pitää hyväksyttävänä vain, jos henkilöltä puuttuu kyky hallita käyttäytymistään tai ymmärtää tekojensa seurauksia. Jos asiakas tästä johtuvalla käyttäytymisellä uhkaa vakavasti vaarantaa oman terveytensä tai turvallisuutensa tai muiden henkilöiden terveyden tai turvallisuuden.

Hyväksyttävä peruste voi olla myös toisen perusoikeuden turvaaminen. Hyväksyttävyyttä edellyttää sitä, ettei rajoitustoimenpide loukkaa henkilön ihmisarvoa eikä perustu mielivaltaiseen päätökseen.

Tilanteet joissa rajoitusta voidaan käyttää

- asiakas käyttäytyy aggressiivisesti tai uhkaavasti tai aiheuttaa muuten potentiaalisesti vaaraa
- asiakkaan oma tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus on uhattuna tai omaisuuteen kohdistuu vakava uhka
- muut toimenpiteet eivät riitä tilanteen ratkaisemiseksi

Asiakkaan kohtelu

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

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdanneita haittatapahtumia tai vaaratilanteita?

Asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata eikä hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioiteta. Hoidotyössä on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet.

Kaikkien yksikössä työskentelevien ammattiosaamiseen kuuluu asiakkaiden hyvä ja asiallinen kohtelu sekä hyvät käytöstavat. Hoidettavan elämänsä kaareen perehtyminen ja tutustuminen auttavat ymmärtämään asiakkaan

käyttäytymistä. Työvuorossa työtä tehdään ammatillisesti. Epäasiallista kohtelua voi olla mm. ”kovakourainen” hoitaminen, kiusaaminen, laiminlyönti, vähättely, sivuuttaminen, eristäminen, henkilön yksilöllisten ominaisuuksien tai luonteenpiirteiden tai yksityiselämän mustamaalaamisena, uhkailuna, asiaton kielenkäyttö, perusteeton rajoittaminen jne.

- jokaisen työntekijä on itse vastuussa omasta käyttäytymisestä ja siitä, että työntekeminen on ammatillista. Jos tunnistaa itsessään henkisen pahoinvoinnin tai uupumisen merkkejä ja huomaa, että ne vaikuttavat työssä toimimiseen, asia kannattaa ottaa puheeksi esimiehen kanssa ajoissa. Tilanteessa mietitään yhdessä keinoja ja toimia, joilla voidaan jaksamista tukea. Erilaisia keinoja on käytettävissä, jotka auttavat työssä jaksamisessa. Keskusteluapu, työnohjaus, työjärjestelyt, työkierto
- Jokainen työntekijä on **velvollinen puuttumaan**, jos huomaa työyksikössä asukkaan kohteluun liittyvää epäasiallista käytöstä työkaverin tai kenen tahansa taholta. Tilanteissa joissa syntyy huoli, asia täytyy ottaa heti puheeksi työkaverin kanssa.
- Vastuu hyvästä käyttäytymisestä kuuluu työpaikalla kaikille. Kukaan ei saa työyhteisössä edistää sellaista toimintakulttuuria, jossa sallitaan epäasiallista käytöstä ja siihen ei puututa.

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 asiakkaalle, 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?

Asiakaspalautelaatikko on käytävän seinällä ja siihen on mahdollista jättää palautetta jatkuvasti. Palautetta hoidosta tulee suullisesti hoitajille suoraan arjen työn keskellä. Kerran vuodessa toteutetaan asiakastyytyväisyyskysely kahden viikon ajalta.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Saatu palaute informoidaan henkilökunnalla. Jos palaute koskee yksittäistä hoitajaa, silloin palaute käsitellään kyseisen henkilön kanssa kahden kesken. Jos palaute koskee koko yksikköä, palaute saatetaan tiedoksi kaikille ja yhdessä mietitään, aiheuttaako se toimenpiteitä yksikössä. Toimintaa kehitetään saadun palautteen perusteella.

Asiakkaan oikeusturva
Muistutuksen vastaanottaja Johtava lääkäri Heikki Alanen tai yksikön esimies sairaalapalvelujohtaja
Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista Sosiaaliamies Eija Hiekka (sosiaaliamies@koske.fi) <ul style="list-style-type: none">• Puhelinaika ma-to klo 9-11 p. 044 265 1080 Potilasiamies Riitta Kumpulainen tai Ilkka Konttinen - p 014-269 2600 <ul style="list-style-type: none">• Soittoajat maanantaisin ja tiistaisin klo 12- 15, torstaisin klo 8 -11.
Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä? <p>Ensisijainen vaihtoehto on aina selvittää asiaa ja ottaa yhteyttä hoitoa antaneeseen ammattihenkilöön tai hoitopaikan muuhun edustajaan. Avoimella keskustelulla hoitoa antaneen henkilön tai hänen esimiehensä kanssa voidaan usein selvittää mahdolliset väärinkäsitykset asukkaan ja hänen hoitoonsa osallistuneiden välillä. Hoitopaikassa voidaan usein korjata hoidossa tapahtuneet virheet ja puutteet saman tien.</p> <p>Jos hoitopaikassa käydyistä keskusteluista ei ole apua, asiakas tai omainen voi tehdä kirjallisen muistutuksen hoitopaikan terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Muistutus on laissa säädetty menettelytapa. Kaupungin nettisivulta löytyy valmis kaavake muistutuksen tekemiseen. Sitä voi käyttää tai tehdä vapaamuotoisena itse.</p> <p>Mhttp://www.viitasaari.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveyspalvelut (valmis kaavake)</p> <p>Muistutukseen kirjoitetaan mahdollisimman selkeä kuvaus asiasta, josta haluat tehdä muistutuksen. Jos mahdollista, mainitaan myös niiden henkilöiden nimet ja/tai asema, joita muistutuksesi koskee. Jos nimiä ei tiedä tai muista, kerrotaan mahdollisimman tarkasti, milloin tapaus sattui. Hoitopaikassa voidaan selvittää hoitoon osallistuneiden nimet potilasasiakirjoista ajankohdan perusteella. Hoitopaikassa on lomakkeita muistutuksen tekemistä varten. Yksikön esimiehen on selvitettävä muistutuksessa kerrottu asia alustensa kanssa sekä vastattava kirjallisesti kohtuullisessa ajassa, yleensä noin kuukauden sisällä. Vastauksesta on käytävä ilmi, miten asia on hoitopaikassa selvitetty ja millaisiin jatkotoimiin se on mahdollisesti johtanut.</p> <p>Jos muistutuksen tekijä ei ole tyytyväinen muistutukseen saamaasi vastaukseen, silloin voi tehdä kantelun aluehallintovirastolle tai Valviralle. Kantelun voi myös tehdä ilman, että tekee ensin muistutusta, mutta muistutus on usein nopein tapa saada selvitys tilanteeseen, ja on suositeltavaa, että tyytymättömyyttä aiheuttavat asiat selvitetään ensisijaisesti asianomaisessa hoitopaikassa muistutuksena</p>

Tavoiteaika muistutusten käsittely

Muistutukseen vastataan 4 viikon sisällä

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen sekä liikunta- ja harrastetoiminnan toteutuminen

Yksiköissä toimitaan huomioiden resurssien mukaisesti asiakkaan toiveet ja tarpeet kokonaisvaltaisesti. Aktiiviseen liikkumiseen voimien sallimissa rajoissa ohjataan ja kannustetaan. Henkistä hyvinvointia tuetaan eri tavoin, mielenterveyspalveluiden, toimintaterapian, seurakuntien, Wiitaseudun opiston ja vapaaehtoistoiminnan kautta. Omaisten osallisuus hoidon suunnitteluun ja toteutukseen sallitaan mahdollisuuksien rajoissa.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asiakkaan voimien seuranta dokumentoidaan huolellisesti ja eri mittareilla voidaan seurata hoidon onnistumista ja tuloksellisuutta.

Ravitsemus

Ravitsemustilaa, ravinnon ja nesteiden saantia seurataan päivittäin, jokaisessa vuorossa.

Ravinnon koostumus määräytyy mahdollisten nielemisvaikeuksien, hampaiden kunnon, proteesien sopivuuden, suun limakalvojen eheyden, yms. asioiden mukaan. Ilmoitus keittiölle, merkinnät ruokakorttiin ja -listaan kertovat ravitsemustyöntekijöille ja ruuan jakajille muutoksista asiakkaan ruokailussa. Käytössä on nielemisvaikeuksista kärsiville esimerkiksi samettinen sose. Aliravituille asiakkaille on mahdollista saada erikseen tilattuna runsasenergistä ruokaa ja lisäravinteita. Vastaavasti myös dieettiruokavalio on mahdollista toteuttaa ylipainosta kärsiville.

Ulosteen koostumusta seurataan. Ulostemassaa pidetään tarvittaessa pehmeänä erilaisin lääkeainein. Vatsan toiminta ja muu erittäminen dokumentoidaan pegasos-potilastietojärjestelmään.

Virtsan seurataan sen määrän ja laadun perusteella. Hoivaosastolla asiakkaiden virtsanseuranta perustuu WC:ssä käyttämissiin, vaippojen vaihtamiseen tarvittaessa sekä cystofix- virtsankeräyspussien tyhjennyksiin. Asiakkaiden nesteiden juomista seurataan. Aterioiden yhteydessä annettavien juomien lisäksi potilaille tarjotaan janojuomaksi vettä tai mehua. Kuivumisen eri merkkejä tarkkaillaan aina.

Jokaisella asiakkaalla on säännöllisesti tarkastettava hoito- ja palvelusuunnitelma. Johon kirjataan rakenteisesti hoidon tarve / määräytyminen, hoidon tavoitteet, suunnitellut toiminnot, hoidon toteutus sekä arviointi. Kirjattavia asioita voivat esimerkiksi olla syökö itse / itsenäisesti vai onko syötettävä, onko nielemisvaikeuksia tai aspiroiko helposti.

Kirjattuna näkyvät tiedot perussairauksista ja sen hetkistä mahdollisista taudeista ja niihin määrätyt lääkkeet. Asiakkaan allergiat ovat näkyvillä. Tämä tieto tavoittaa koko henkilökunnan, joka yhdessä huolehtii potilaan ravinnon- ja nesteiden saannista. Kirjauksista ilmenee myös eri ravintoaineiden vaikutus potilaan vointiin yksilöllisesti sekä mahdolliset muut ravintoon liittyvät rajoitteet.

Omavalvontaan kuuluu myös painon seuranta vähintään kerran kuukaudessa. Painon nousuun tai -laskuun reagoidaan heti. Turvotukset ja ihon kunto huomioidaan heti. Huomioidaan myös mahdollisten allergisten reaktioiden tai liiallisen nesteytyksen vuoksi. Yhdessä hoitotiimi miettii eri syitä painonmuutokseen. Tarpeen mukaan on mahdollista konsultoida osaston lääkärinä tai keskussairaalan ravitsemusterapeuttia. Esimerkkinä mainittakoon että ruokakokoa voidaan nostaa ja/ tai pienentää tai siirtää runsasenergisestä ruokavalioon. Eri ruokavaliota noudattaville on omat ruokakortit, jotka erottuvat muista korteista värien perusteella. Mahdollisuuksien mukaan jokaisen asiakkaan on mahdollista saada toive- ja lempiruokaa. Tämä koskee eteenkin saattohoitopotilaita. Avannepotilaat ja suolistoleikkauksen läpi käyneet huomioidaan myös ravitsemuksellisesti. Omaisten on myös mahdollista tuoda asukkaalle ”herkkuja”

Hygieniakäytännöt

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

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

Yksilöille laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygienia-käytännölle tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

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

Yksikössä suunnitelma

- minimitavoite on kerran viikossa kokosuihku ja muutoin pesut aamuisin. Suihkun yhteydessä tarkastetaan ja puhdistetaan korvat, napa sekä ihon kunto sekä leikataan kynnet => seurata pesulistan avulla
- hampaiden pesu minimissään 1 x /päivä (iltoisin) ja suuhygienistin tai hammaslääkärin tarkastus 1x/v.
- inkontinenssipotilaille vaipanvaihto 2-4 x/ vrk, aina tarvittaessa
- petivaatteiden vaihto 2 viikon välein minimissään + tarvittaessa
- henkilökohtaiset partakoneet käytössä, puhdistus jokaisen käytön jälkeen
- kammat ja harjat ovat henkilökohtaiset ja pesu tarvittaessa
- hammasmukien pesu 1x kk
- suihkutuolien ja pesuhuoneen desifointi aina käytön jälkeen
- eritesivous kuuluu kaikille, käsidesikäytön seuranta vuositasolla (auditointi + seuranta)
- asiakkaiden omat vaatteet pestään hoivaosaston pyykkikoneella
- jalkahoitaja ja parturi käyvät kutsuttuna tarvittaessa
- asiakkaille huolehditaan puhtaat ja siistit vaatteet

Terveyden- ja sairaanhoito

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

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

Yksikkö sijaitsee fyysisesti samoissa tiloissa kuin sairaalan vuodeosasto. Lääkäri on osastolla arkena aamupäivisin ja hänen palvelua saa hoivaosaston puolelta aina tarvittaessa. Viikonloppuisin on tarvittaessa käytettävissä päivystäjä klo.16 saakka. Hammashoitajan- ja lääkärin palvelut ovat samassa kiinteistössä. Silloin kun lääkäriä ei ole talossa, yksiköstä on mahdollisuus konsultoida keskussairaalan päivystystä (24h/7) ja tarvittaessa lähettää asiakas sinne tutkimuksiin konsultaation perusteella.

Miten pitkäaikaisairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Yksikössä huolehditaan asiakkaiden perustarpeista

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Osaston lääkäri

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 vastuhenkilö.

Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja se päivitetään kerran vuodessa. Suunnitelman päivittämisestä vastaa vastaava sairaanhoitaja. Lääkehuollosta vastaa hänen lisäkseen vastaa 2 lääkevastaavaa. Lääkeluvat on oltava jokaisella lääkehuoltoon osallistuvalla. Lupien suorittamista valvoo vastaava sairaanhoitaja ja yksikön esimies.

Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Osaston lääkäri

Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti – esimerkiksi 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?

Olemme fyysisesti samassa kiinteistössä, yhteistyö joustavaa ja sujuvaa

ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumis- turvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

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

Yksikössä on ajan tasalla oleva pelastussuunnitelma. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja päivityksestä vastaa yksikön esimies. Palo- ja pelastusharjoituksia suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä pelastusviranomaisten kanssa. Yksikköön on laadittu toimintaohjeet eri tilanteiden varalle. Suunnitelmat ja ohjeet löytyvät kansliasta ja ne käydään perehdytysvaiheessa lävitse uusien hoitajien kanssa. Yksikköön tehdään vuosittain turvallisuustarkastus paloviranomaisten toimesta. Osaston vastuhenkilö huolehtii turvakävelyn toteutumisesta säännöllisesti.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi yksityisessä päivähoivossa päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. 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 periaatteista 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.

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Yksikössä on 20 asukaspaikkaa.

- Hoitajia on aamuvuorossa 5- 6
- iltavuorossa 4
- Yöllä on vuorossa 2 hoitajaa ja heillä on valvottavana hoivayksikkö ja lyhytaikaisosasto.

Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Arkena virka-aikana esimiehen ollessa töissä, hän järjestää sijaiset. Muutoin iltaisin ja viikonloppuisin työvuorossa oleva henkilökunta järjestää sijaisen poissaolijan tilalle tarpeen mukaan. Yksikössä on laadittu ohje henkilökunnalle tilanteita varten. Tarve arvioidaan aina tilannekohtaisesti ja asiakkaiden hoitoisuus on määrittävä tekijä.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Hoivayksikössä on pääsääntöisesti riittävä henkilöstömäärä. Aamuvuorossa on 5 -6 hoitajaa ja iltavuorossa 4.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Organisaatiossa on käytössä sissi-varahenkilöjärjestelmä. Sijaisia saadaan sieltä ja yksiköllä on myös ”omia” sijaisia, joita käytetään jos sissiiä ei saada.

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

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.

<p>Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?</p> <p>Uudelle työntekijälle suunnitellaan perehdytyspäiviä työsuhteen alussa. Hän on silloin ylimääräisenä, eikä hoitajaa lasketa hoitajavahvuuteen. Päivien määrä vaihtelee ja on yksilöstä riippuvainen. Toinen tarvitsee pidemmän perehdytysjakson kuin toinen. Yksikössä on perehdytyksen ”tsekkilista” ja kaikki siinä olevat asiat käydään lävitse uuden hoitajan kanssa porrastetusti.</p>
<p>Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</p> <p>Jokaisella on mahdollisuus hakeutua täydennyskoulutuksiin oman tarpeen/osaamisvajeen mukaan. Yksikössä ja perusturvan organisaatiossa järjestetään myös omaa sisäistä koulutusta. Minimitavoite koulutuspäivistä on 5 päivää/vuosi.</p>
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Hoivayksikkö on asiakkaan lopullinen asuinpaikka. Huonesiirtoja joudumme joskus tekemään sukupuolijakauman tai muun välttämättömän, tarpeellisen seikan vuoksi. Tätä pyritään kuitenkin välttämään.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Siivous ja ruokahuolto ostetaan tilapalvelulta. Pyykkihuolto ostetaan Pihtiputaan pesulasta. Joitakin asukkaiden omia vaatteita hoitajat pesevät osastolla ja joidenkin omia vaatteita pesevät omaiset.</p>
<p>Teknologiset ratkaisut</p> <p>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.</p> <p>Yksikössä on kansliassa kameravalvonta mahdollisuus. Sitä käytetään yöaikaan ja kuvan saa tulemaan osaston käytäviltä sekä ulko-ovilta. Kamera ei ole nauhoittava. Yöaikaan on töissä 2 hoitajaa ja seurantarudulta näkee, jos joku lähtee huoneesta käytävälle. Lääkkeenjako huoneessa on tallentava kameravalvonta.</p> <p>Yksikössä on potilashälytysjärjestelmä, jolla asukas voi soittaa hoitajakutsun. Hoitajilla on käytössä myös päälle-karkaushälytys nappi. Siitä hälytys menee Wiitalinnaan, Helmiinaan ja vartijalle. Hälytysjärjestelmien toimivuus ja testaus on nimetty yhdelle hoitajalle.</p>

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaminen varmistetaan?

Uuden asiakkaan tullessa osastolle hänelle neuvotaan soittokellon käyttö ja toiminta testataan.

Hoivaosaston asukkaista hyvin harva osaa soittaa hoitaja kutsua. Päiväaikaan hoitajat ovat läsnä lähes kokoajan hoivaosastolla. Yöaikaan hoitajat kiertävät kahden tunnin välein, joten fyysinen läsnäolo on silloin vähempää.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

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). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

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

Hoivaosaston asukkaat saavat apuvälineet kuntoutuksesta. Osastolla on myös omia apuvälineitä. Yksikössä työskentelee oma fysioterapeutti, jonka asiantuntemus on käytettävissä apuväline asioissa. Laitteista ja koneista vastaa 2 nimettyä laitevastuuhoitajaa.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaalapalvelujohtaja: Pirjo Grönholm-Paananen p. 044-4597614
Yksikköön on nimetty myös laitevastaavat ja heidän vastuut ja tehtävät on määritelty erikseen.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käytötarkoitus 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. Laatomalla 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 potilasasiakirjatietojen erillisyyttä. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

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

Hoitajat perehdytetään käytäntöihin ja veloitetaan toimimaan ohjeistuksen mukaan.

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

Organisaatioon on nimetty tietosuojavastaavat. Organisaatiossa on oma omavalvontasuunnitelma tietosuojasioista.

Missä yksikköne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysy

Terveyskeskuksen neuvonnassa

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Anne Tavaststjerna 044-4596 974

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys Viitasaarella 21.8.2020
Allekirjoitus Pirjo Grönholm- Paananen Sairaalapalvelujohtaja

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

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

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf

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

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

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

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

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

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

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 4/2010: [http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays 4 2010 kayttajan vt ilmoitus.pdf](http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf)

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatie-tosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>
- [Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä 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>