



Valvira

Sosiaali- ja terveystieteiden
lupa- ja valvontavirasto

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi:	Kunnan nimi: IKAALINEN
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0203797-4	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Markunkoti (lyhytaikaisen tehostetun asumispalvelun yksikkö)	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoihin IKAALISTEN KAUPUNKI SOSIAALI- JA TER VEYSTOIMI PL 42 39501 IKAALINEN	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Lyhytaikainen asumispalvelu ikääntyneille, 10 asiakaspaikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Vanha Tampereentie 21-23	
Postinumero 39500	Postitoimipaikka IKAALINEN
Toimintayksikön vastaava esimies palveluohjaaja	Puhelin 044 7301 591
Sähköposti tiina.vasu-piironen@ikaalinen.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

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

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Markunkoti tarjoaa lyhytaikaista ympärivuorokautista asumispalvelua ikääntyneille asiakkaille. Markunkodin toiminta-ajatuksena on tukea ikääntyneen kotona asumista, mahdollistaa omaishoitajalle vapaa-päivien pitäminen sekä tehdä toimintakykyarvioita.

Markunkoti on osa Ikaalisten kaupungin hoiva- ja hoitopalveluiden suurtuotetta, jonka tehtävänä on tukea ikääntyneiden, hoitoa ja hoivaa tarvitsevien ihmisten itsenäistä ja omavastuista elämönhallintaa sekä psyykkistä, fyysistä, sosiaalista ja terveydellistä hyvinvointia. Markunkodin lyhytaikaista asumispalvelua voi saada palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palveluohjaaja päättää palvelun myöntämisestä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Ikaalisten kaupungin vanhustenhuollon strategian, Ikaalisten Illan, mukaan vanhustenhuollon työn arvot ja periaatteet ovat; 1. Hyvän elämän jatkuvuuden turvaaminen 2. Ikääntyneen yksilöllisyyden ja itsemäärämisoikeuden kunnioittaminen 3. Turvallisuuden edistäminen ja ylläpitäminen.

Markunkodin arvot linjaavat vanhustenhuollon strategian mukaisesti. Lähtökohtana toiminnalle on asiakkaan kokonaisvaltainen (fyysinen, psyykinen, kognitiivnen, sosiaalinen) huomioiminen yksilöllisistä tarpeista lähtien.

Hoiva- ja hoitotyötä teemme kuntouttavalla työotteella. Vakihenkilökunta on käynyt vuoden 2018 aikana kinestetikan peruskurssin. Kinestetikan juurruttamista toimintatavaksemme jatketaan vuoden 2019 aikana mm. lisäkouluttamalla kaksi hoitajaa kinestetikan syventävällä kurssilla. Asiakkaan voimavarojen löytäminen ja omatoimisuuden tukeminen luovat edellytyksen hyvän elämän jatkumiseen.

Asiakkaan omaa elämäntyyliä kunnioitetaan mahdollistamalla saman elämäntyylin ylläpitäminen myös Markunkodilla tukemalla samalla terveyttä ja toimintakykyä ylläpitävää toimintaa.

Yhteisöllisyydellä edesautamme asiakkaan osallisuuden tunnetta ja luomme mahdollisuuden sosiaaliseen kanssakäymiseen.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

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 virhetointojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskinhallinnan työnjako

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

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

Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Pyritään avoimeen ja keskustelemaan ilmapiiriin, jossa jokainen työntekijä kokee voivansa kertoa havaitsemistaan epäkohdista. Epäkohdat tai havaitut turvallisuuteen tai laatuun liittyvät riskit otetaan puheeksi esimerkiksi viikoittaisissa palavereissa tai muuten esimiehelle ilmoittamalla. Työyhteisössä keskustellen voidaan muokata työtapoja riskien minimoimiseksi. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä.

Asiakkaan turvallisuuteen (fyysinen, psyykinen, taloudellinen) liittyvistä riskeistä henkilökunta kirjaa LifeCare asiakastietojärjestelmään ja ilmoittaa niistä esimiehelle tai vastaavalle asiakasohjaajalle.

Kaikki riskit kirjataan HaiPro- ohjelmaan (= asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointiohjelma). Tapahtumasta tulee sähköisesti tieto esimiehelle. Esimies arvioi ilmoituksen ja käy sen Markunkodilla henkilöstön kanssa läpi; mitä toiminnassa tulee muuttaa, miten olisi tapahtumalta vältytty, muutetaanko ohjeistusta jne.

Riskien käsitteleminen

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

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

Kaikki HaiPro-kirjaukset tallentuvat sähköiseen järjestelmään. Esimies saa tapahtumista sähköisen ilmoituksen, arvioi sen ja käy tapahtuman läpi henkilöstön kanssa. Keskustelussa mietitään, miten tapahtuma olisi voitu välttää ja pitääkö toimintatapoja tai ohjeistusta muuttaa. Lisäksi selkeästi asiakasturvallisuutta tai palvelun laatua heikentävät tapahtumat kirjataan asukkaan tietoihin LifeCare- asiakastietojärjestelmään ja ilmoitetaan omaisille.

<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>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.</p>
<p>Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin? HaiPro –prosessi, kts. edelliset kohdat. Tarvittaessa laaditaan uusi ohjeistus ja päivitetään omavalvontasuunnitelma. Laitteisiin ja välineisiin liittyvissä asioissa välitön korjaaminen/laitteen uusiminen.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille? Muutokset käydään esimiehen johdolla läpi viikkopalaverissa, joista lähetetään sähköpostitse muistio, jotta myös poissa olleet työntekijät saavat tiedon. Viestivihko Markunkodin henkilökunnan käytössä. Sähköposti yhtenä tiedottamisen välineenä.</p> <p>Nopeasti tapahtuvista muutoksista esimies tiedottaa soittamalla tai tekstiviestitse kutakin työntekijää. Asiakaskohtaisista asioista ilmoitetaan hyödyntämällä LifeCare asiakastietojärjestelmän viesti-toimintoa. Asiakkaisiin ja/tai omaisiin ollaan tarvittaessa henkilökohtaisesti yhteydessä.</p>

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Omavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnassa eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta vastaavaan suunnitteluun? 6.3.2019 päivitys palveluohjaaja Tiina Vasu-Piiroinen</p> <p>28.5.2018 kohdat 4.1.1.-4.1.3. Lähihoitajat Hämäläinen Katja, Hinttu Maarit, Kianen Hanna, Korppila Leila, Mäkinen Marina, palveluohjaaja Tiina Vasu 5.6.2018 kohdat 3.-4.3. Lähihoitajat Marina Mäkinen, Leila Korppila, Hanna Kianen, Mervi Kartaslammi ja Iida Rajala sekä palveluohjaaja Tiina Vasu 12.6.2018 kohdat 4.3.-4.4. Lähihoitajat Marina Mäkinen, Iida Rajala, Mervi Kartaslammi ja Hanna Kianen sekä palveluohjaaja Tiina Vasu</p>
<p>Omavalvonnasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Palveluohjaaja Tiina Vasu-Piiroinen, tiina.vasu-piiroinen@ikaalinen.fi, 044 7301 591</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä? Suunnitelman läpikäynti vuosittain yksikön isoissa palaverissa. Tarvittaessa päivitystä tehdään nopeammin. Seuraava päivitys 2019-2020.</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</p> <p>Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p>
<p>Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä? Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä tuloaulan ilmoitustaululla sekä Ikaalisten kaupungin nettisivuilla. Kerromme asiakkaille ja heidän läheisilleen omavalvontasuunnitelmasta.</p>

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p>Palvelutarpeen arviointi</p> <p>Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohdaksi 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.</p>
<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</p> <p>Asiakasohjaaja/palveluohjaaja arvioi palvelutarvetta yhdessä asiakkaan ja omaisen kanssa, jolloin laaditaan asiakassuunnitelma/hoido- ja palvelusuunnitelma. Asiakkaan oma näkemys kirjataan asiakassuunnitelmaan. Sekä asiakassuunnitelma, että hoito- ja palvelusuunnitelma ovat Markunkodin hoitajien käytössä.</p> <p>Markunkodille on kehitetty oma toimintakykyarvio- järjestelmä, eli toimari. Toimaria käytetään asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin välineenä esimerkiksi tehostun palveluasumisen -hakemuksen yhteydessä. Vähintään viikon mittaisella jaksolla asiakkaan toimintakykyä arvioivat fysioterapeutti (käytössä olevat mittarit: Lyhyt fyysisen suorituskyvyn testistö SPPB, Lyhyt kaatumisvaaran arviointi FRAT, EMS Eldery Mobility Scale tai joku muu toimintakykytesti tarvittaessa.), muistihoitaja (käytettävissä olevat mittarit: MMSE, CERAD, depressioseula), palveluohjaaja sekä hoitohenkikökunta.</p> <p>Tarvittaessa käytämme testejä; MMSE (muisti), MNA (ravinto).</p>
<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?</p> <p>Asiakas ja/tai omainen on mukana palvelutarpeen arvioinnissa aktiivisena osapuolena. Asiakkaan ja omaisen näkemys ja toive kirjataan asiakassuunnitelmaan. Toimintakykyarviossa asiakas on itse aktiivinen osapuoli ja myös omaisen näkemys kuullaan/kirjataan ylös.</p>
<p>Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</p> <p>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 palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista.</p> <p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Kts. edellinen kohta. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa tarkastetaan tarvittaessa tai säännöllisesti vuosittain. Päivittäinen kirjaaminen on tärkeä työväline hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumisen seuraamiseksi. Asiakas, omainen, hoitajat tai palveluohjaaja huomaavat muutokset ja toimeen ryhdytään sen mukaisesti.</p> <p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>Tarkistamme, onko hoito- ja palvelusuunnitelmaa, tarkistamme asiakastietojärjestelmän kotihoidon KHTOTS -sivun ja YLE -sivun.</p>
<p>Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30 §)</p> <p>Kun lapsi on sijoitettu laitoshuoltoon avohuollon tukitoimena tai huostaan otettuna, hänelle laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.</p>
<p>Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p>
<p>Asiakkaan kohtelu</p> <p>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</p> <p>Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen</p>

<p>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.</p>
<p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</p> <p>Markunkodissa kunnioitetaan asukkaan itsemääräämisoikeutta ja omaa elämäntapaa kaikissa toiminnoissa. Huomioimme asiakkaan elämäntapomuksen. Oma huone, toiveet huomioidaan mahdollisuuksien mukaan, voi nukkua pidempään, jos olet ulkoihminen, pyrimme mahdollistamaan ulkoilun, ruokailussa huomioimme toiveet esim sillitoiveet, illallakin saa kahvia. Saunomismahdollisuus.</p>
<p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</p> <p>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.</p> <p>Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?</p> <p>Rajoitustoimenpiteissä toimitaan lainsäädännön mukaisesti. Tilanteet arvioidaan asianmukaisesti, ihmisarvoa kunnioittaen, turvallisuus huomioiden ja tapauskohtaisesti. Yksiköllä oma on turvallisuussuunnitelma. Ulko-ovemme ovat kiinni ja piha-alue on aidattu.</p> <p>Toiminta pyritään järjestämään niin, ettei rajoittamistoimenpiteisiin tarvitse ryhtyä, esimerkiksi muistisairaahan hyvä kohtaaminen, riittävästi mielekästä tekemistä.</p>
<p><i>Pohdittavaksi:</i> - Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininomaiset käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)</p> <p><i>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.</i></p>
<p>Asiakkaan kohtelu</p> <p>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 järjestämistä vastaavalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.</p>
<p>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 kohdanneet haittatapahtuma tai vaaratilanne?</p> <p>Työyhteisössä käydään päivittäin ammatillista keskustelua hyvästä asiakaspalvelusta. Epäasialliseen kohteluun puututaan ja siitä keskustellaan työyhteisössä niin asiakkaan kuin tarvittaessa läheisten kanssa. Läheisiin olemme aina tarvittaessa yhteydessä. Esimiehellä on reagointivastuu.</p>
<p>Asiakkaan osallisuus</p> <p>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</p> <p>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.</p>

Palautteen kerääminen

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

Ns. hymynaama- kone on ollut Markunkodilla ajoittain. Asiakkaalla aina mahdollisuus antaa suullisesti palautetta, johon reagoidaan tilanteen mukaan ja esimerkiksi kerrotaan asiakkaalle, miten palautteeseensa on reagoitu.

Markunkodilla järjestetään asukaskokouksia, jossa asukkailla on mahdollisuus ilmaista omat toiveensa/ideansa toiminnan kehittämiseen.

Kirjallinen asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan vuoden 2019 aikana. Lisäksi Markunkodilla otetaan käyttöön THL:n laatima asiakastyytyväisyys-kysely, kun se on saatavilla.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Kuuntelemme ja arvioimme toimenpiteet. Kriittinen palaute arvioidaan joko työyhteisössä keskustelemalla tai palaverissa läpi käyden ja tarvittaessa muutetaan toimintatapoja. Myönteinen palaute muistetaan kertoa kiitoksena työkavereille, jolla vahvistetaan toimivia asioita. Myös myönteinen palaute voi lisätä intoa toiminnan kehittämiseen edelleen.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkailla on oikeus hyvään palveluun ja kohteluun. Mikäli asiakas (tai häntä edustava omainen) on tyytymätön saamaansa kohteluun, hän voi olla yhteydessä suoraan Markunkotiin, jättää asiaa koskevan muistutuksen tai erittäin vakavissa virhe-epäilyissä tehdä kantelun aluehallintovirastoon (AVI).

Usein keskustelu yksikön esimiehen kanssa on nopein ja tehokkain tapa asian ratkaisemiksi. Mikäli epäilee virhettä tai muuta asian huonoa hoitoa, tilanteeseen löytyy useimmiten korjaus keskustelun kautta. Lisäksi suora keskusteluyhteys mahdollistaa väärinkäsitysten poissulkemisen.

Mikäli keskustelu ei tuota asiakkaan kannalta riittävää tulosta ja asiakas on edelleen tyytymätön saamaansa kohteluun, hän voi tehdä asiasta muistutuksen. Muistutus tulee tehdä kirjallisena ja siinä tulee ilmaista mahdollisimman yksityiskohtaisesti mihin asioihin ja/tai kenen toimintaan hän on saamassaan palvelussa tyytymätön. Tarvittaessa sosiaaliamieheltä saa apua muistutuksen tekoon. Ikaalisissa käytäntönä on, että muistutus toimitetaan kirjallisena asumisyksikön esimiehelle, joka välittää sen myös vanhuspalveluiden päällikön tietoon. Mikäli muistutus todetaan käsittelyssä aiheelliseksi, sovitaan yksikön esimiehen ja henkilöstön kanssa, miten jatkossa vastaavilta tilanteilta vältytään. Asiasta laaditaan ohjeistus ja tarvittaessa myös omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tältä osin. Muistutuksen tekijälle tiedotetaan kirjallisesti käsittelystä sekä tehdyistä toimenpiteistä. Kohtuullinen käsittelyaika on yleensä noin neljä viikkoa.

Mikäli muistutus ei tuo asiakkaan asiaan ratkaisua, voi tehdä kantelun. Kantelun voi tehdä, kun katsoo kantelun kohteena olevan organisaation tai henkilön toiminnan olevan lainvastaista, virheellistä tai epäasianmukaista. Kantelu tehdään aluehallintovirastoon (AVI). Vakavissa virhe-epäilyissä kantelut otetaan suoraan tarkasteluun, mutta aluehallintovirastolla on niin harkitessaan oikeus palauttaa kantelu käsiteltäväksi ensin muistutuksena ao. yksikköön. Tämä mahdollistaa nopean reagoimisen korjausta vaativaan asiaan. Kantelun käsittelyn yhteydessä aluehallintovirasto pyytää yksiköstä selvitystä kantelun kohteena olevaan asiaan. Aluehallintoviraston antama ratkaisu kanteluun annetaan tiedoksi sosiaalilautakunnalle ja käsitellään ao. yksikössä.

a) Muistutuksen vastaanottaja
Palveluohjaaja Tiina Vasu-Piironen
Ikaalisten sote-keskus
PL 42
39501 Ikaalinen
tiina.vasu-piironen@ikaalinen.fi
044 7301 591

<p>b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista Anita Karnaranta p. 050 596 9134 etunimi.sukunimi@hameenkyro.fi Palvelut: - Sosiaaliamies neuvoo asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa. - Toimii puolueettomasti asiakkaiden edun turvaajana seuraten asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa. - Avustaa mm. muistutuksen tekemisessä tai ongelmatilanteissa toimia työntekijän ja asiakkaan väli- miehenä, mutta hän ei voi tehdä päätöksiä tai myöntää etuuksia.</p>
<p>c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p>
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset käydään esimiehen johdolla läpi henkilökunnan kanssa.</p> <p>Toimintatapoihin kohdistetaan tilanteen vaatima arviointi ja tarvittaessa toimintatapoja muutetaan. Vaikka muistutus tai kantelu ei suoraan antaisikaan aihetta korjaaville toimenpiteille, käydään silti keskustelu yksikössä siitä, miten vastaavilta tilanteilta jatkossa vältyttäisiin. Samalla arvioidaan tulisiko omavalvontasuunnitelmaa joiltain osin tarkentaa tai päivittää.</p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 1-2 kk.</p>

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<p>Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</p>
<p>a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen Huomioimme asiakkaan palvelussa hoito- ja palvelusuunnitelman mukaiset tavoitteet. Yhdessä asiakkaan kanssa luomme lyhytaikaishoitajaksolle konkreettisen tavoitteen.</p>
<p>b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen</p>
<p>Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.</p> <p>Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?</p> <p>Asiakastietojärjestelmäkirjauksien kautta arviotyö asiakkaan toimintakyvystä, säännöllisillä asiakkailla arvio toimintakyvyn kehityksestä jaksoilla. Asiakkaan tavoite kirjataan tulotietoihin, jakson aikana asiakkaan kanssa käydään tavoitteen toteutumista läpi. Asiakkaan lähtiessä, kirjaamme loppuarvion jakson aikaisen mahdollisen toimintakyvyn muutoksen.</p>
<p>Ravitseminen</p> <p>Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?</p> <p>Asukkaat punnitaan tarvittaessa, nestelista on käytössä tarvittaessa, MNA (ravintomittari) tarvittaessa. Henkilökunta vastaa asukkaiden riittävästä ravitsemuksesta. Markunkodin hoitajat seuraavat asukkaiden päivittäistä ruokailua ja juomista. Nielemisen vaikeuksiin, ruokahaluttomuuteen tai toiminnanohjauksen muutosten aiheuttamiin vaikeuksiin syömisessä reagoidaan. Erityisesti muistiasiakkaiden kohdalla huolehditaan siitä, että kattaus on selkeästi hahmotettava ja tarvittaessa ruokailun käynnistymistä tuetaan alkuun. Tarvittaessa tilataan pehmeä tai soseutettu ruokavalio. Yhteistyö keittiöhenkilökunnan kanssa.</p>

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

PSHP:n (Pirkanmaan Sairaanhoidopiirin) aluehygieniavastaavan Markunkodin hygieniasuunnitelma (6/14) ohjaa meitä ja Markunkodilla on oma nimetty hygieniavastaava. Hän tuo tietoa työyksikköön hygieniasioista säännöllisesti. Tarvittaessa konsultoimme aluehygieniavastaavaa.

Henkilökunta vastaa siitä, että asiakkaiden henkilökohtainen hygienia on hyvällä tasolla. Asiakkaita avustetaan/ohjataan päivittäisessä hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja voimavarojen mukaisesti. Hammas-, kasvo- kainalo- ja intiimipesut kuuluvat aina aamu- ja iltatoimiin. Kerran viikossa asiakkaalla on mahdollisuus saunaan ja suihkuun.

Tartunta- ja infektioriskien ehkäisemiseksi henkilökunta noudattaa aina tarkkaa käsihygieniaa ja aseptista työjärjestystä. Kätet desinfioidaan aina avustustilanteiden välillä. Käsidesiä ja suojakäsineitä on saatavilla jokaisessa asukashuoneessa.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

Terveysten- 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.

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

Kiireetöntä tutkimusta vaativissa tilanteissa varataan aika lääkärin vastaanotolle tai muuhun tarvittavaan terveydenhuollon yksikköön (esim. silmälääkäri, hammaslääkäri jne.) Ennen tätä asiakkaan tilannetta arvioidaan tarvittaessa kotihoidon/kotisairaalan sairaanhoitaja, jolla on myös konsultointiyhteys kotihoidon lääkäriin.

Kiireellistä tutkimusta tai hoitoa vaativissa tapauksissa asukas lähetetään sote-keskuksen kiireevastaanotolle. Tilanteesta riippuen asiakas voi lähteä yhdessä omaisen kanssa tai yhdessä hoitajan kanssa. Tarvittaessa asiakkaalle tilataan ambulanssi. Mikäli asiakas on heikkokuntoinen, tulosta ilmoitetaan etukäteen, jolloin hänet voidaan tarvittaessa valmistautua ottamaan vuodeosastolle jonon ohi. Asiakkaan vointia koskevat kirjaukset tehdään informatiivisesti niin, että ne antavat tutkivalle lääkärille mahdollisimman kattavan kuvan asukkaan voinnin muutoksista.

Kello 16-20 välisenä aikana päivystys on vuoroviikoin Ikaalisissa ja Hämeenkyrössä. Viikonloppuisin kiireellistä tutkimusta vaativat asiakkaat lähetetään Tampereelle Acutan päivystykseen. Nämä päivystykset käyttävät eri potilastietojärjestelmää – jolloin asukkaan mukaan annetaan ajantasainen lääkelista ja tarkat esitiedot asukkaan voinnista.

Kiireellistä sairaanhoitoa vaativissa hätätapauksissa soitetaan 112.

Omaisille ilmoitetaan aina, kun asiakas lähetetään päivystykseen. Muutoinkin omaisiin pidetään aktiivisesti yhteyttä asiakkaiden terveydentilaan ja vointiin liittyvissä asioissa. Merkittävistä muutoksista voinnissa ilmoitetaan aina.

Lisäksi kuolemantapaukseen on yksikössä oma ohje.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Lääkärin ohjeiden mukaan, kotihoidon/kotisairaalan sairaanhoitajaa voidaan tarvittaessa konsultoida. Pitkäaikaissairaiden terveyttä seurataan mm. verenpainetta, sokeriarvoja, painoa, ihon kuntoa, ravitsemusta ja yleistä vointia seuraamalla. Terveyttä edistetään tukemalla mahdollisuuksia liikkumiseen, ohjaamalla terveelliseen ravitsemukseen ja tarjoamalla mielen hyvinvointia ylläpitäviä aktiviteetteja.

Myös monisairaiden lääkityksen arviointiin kiinnitetään huomiota. Tarvittaessa kotihoidon lääkäri arvioi lääkityksen tarkoituksenmukaisuuden.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikön lähihoitajat vastaavat asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta. Konsultaatioapua ja sairaanhoidollista erityisosaamista saadaan kotihoidon sairaanhoitajalta arkipäivisin ja kotisairaalan sairaanhoitajalta arkisin klo 20 asti sekä viikonloppuisin klo 8-20. Sairaanhoitajan kautta on mahdollista konsultoida myös lääkäriä.

Akuuttitilanteissa asiakkaat asioivat terveyskeskuksen päivystyksessä. Muutoin asiakkaat kuuluvat kotihoidon lääkärin vastuupiiriin.

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?

Lääkehoitosuunnitelman mukaisesti 2/2015.

Lähiesimies vastaa siitä, että suunnitelma tarkistetaan säännöllisesti omavalvontasuunnitelman päivytyksen yhteydessä.

Kaikki uudet työntekijät perehtyvät lääkehoitosuunnitelmaan.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Kotihoidon/asiakkaan oma lääkäri vastaa asiakkaiden lääkityksen määräämisestä. Markunkodin hoitajat vastaavat lääkkeiden jakamisesta ja lääkehoidon toteuttamisesta. Kotihoidon sairaanhoitajaa voidaan konsultoida tarvittaessa. Kts. Lääkehoitosuunnitelma.

Yhteistyö muiden palveluntarjoajien kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

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

Ikaalisten sosiaali- ja terveydenhuollossa on yhteinen asiakastietojärjestelmä, jonka yhteiskäyttöön asiakas on antanut kirjallisen suostumuksen. Asiakastietojärjestelmästä löytyvät asiakkaan hoitoon osallistuville tahoille ajantasaiset tiedot asiakkaan toimintakyvystä ja hyvinvoinnista.

Kun asiakas asioi muiden kuntien terveyspalveluissa tai yksityisellä palveluntarjoajalla, henkilökunta tulostaa mukaan kirjalliset esitiedot ja ajantasaisen lääkelistan.

Asiakkaan siirtyessä uuden palvelun piiriin, pyritään siihen, että kattavat tiedot asiakkaan hoidosta, voimavaroista ja mielekkästä arjesta seuraisivat mukana joko tietojärjestelmän kautta tai kirjallisesti.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

Huolto- ja palvelusopimusten mukaisesti

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

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. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäästä 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?

Markunkoti on osa sote-keskusta. Turvallisuusasiat tulee huomioida keskuksen muiden toimijoiden kanssa yhteistyössä.

Henkilökunnan säännöllinen koulutus turvallisuusasioissa sekä tilojen, laitteiden ja välineiden kunnossapito yhteistyössä kiinteistön hoitajien kanssa.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa 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 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?

6 hoitajan vakanssia (lähihoitaja), 0,5 palveluohjaaja-esimies (sosionomi amk). Yöaikana 0,3 lh ja sh, kotihoidon sairaanhoitaja arkisin käytettävissä, kotisairaalan sairaanhoitaja käytössä arkisin 16-20 ja viikonloppuisin klo 8-20.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Vuorossa henkilöstömäärä vastaa asukkaiden hoidontarpeeseen. Esimies järjestää sijaiset ja vastaa, että yksikössä työskentelee riittävästi ammattitaitoista henkilökuntaa.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Esimies vastaa sijaisjärjestelyistä Markunkodin yksikössä arkipäivisin. Viikonloppuisin henkilökunta ja/tai esimies vastaa yllättävässä sijaistarpeessa sijaisen järjestämisestä. Esimies vastaa siitä, että henkilökunnan käytössä on ajantasainen sijaislista.

Henkilöstön rekrytinnin 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 ote-

<p>taan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen 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>Rekrytointia koskevat periaatteet hoidetaan kaupungin hallintosäännön mukaan. Mahdollisuuksien mukaan yksikköön pyritään palkkaamaan pitkäaikaisia ja Markunkodin toimintaa tuntevia sijaisia. Sijaisten hankinnassa kiinnitetään huomiota myös riittävään osaamiseen ja ammattitaitoon.</p>
<p>b) Miten rekrytinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä oma-avalvonnassa 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>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?</p> <p>Markunkodissa on oma perehdytyskansio. Useimmiten uusi työntekijä tekee vuoron vanhan työntekijän kanssa ylimääräisenä, milloin perehdytetään Markunkodin toimintaan.</p>
<p>b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</p> <p>Hoito- ja hoivahenkilöstön vuosittaisen koulutus suunnitelman mukaisesti.</p>
<p>Toimitilat</p> <p>Oma-avalvontasuunnitelmaan 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>Esteetön kulku. Asiakkailla omat huoneet, joissa WC ja suihku. Ruokailu on yhteisessä ruokailutilassa. Yhteisessä olohuoneessa on mahdollisuus erilaiselle harrastetoiminnalle sekä yhteiselle oleskelulle. Lasitettu terassi antaa mahdollisuuden esimerkiksi ruokailla ulkona. Markunkodilla on oma sauna. Yksiköllä on turvallinen sisäpiha.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Kaupungin tukipalveluhenkilökunta vastaa yksikön siivous- ja pyykkihuollosta. Tukipalveluhenkilöstön resurssien vuoksi myös hoitohenkilökunta tekee osan pyykkihuollosta sekä huolehtii tarvittaessa yleisestä siisteydestä (viikonloppuisin).</p>
<p>Teknologiset ratkaisut</p> <p>Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Oma-avalvontasuunnitelmassa 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 turvpuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.</p> <p>Sähkölukot, nosturit, kamerat = kulunvalvonta, hälytysjärjestelmä (jokaisella asiakkaalla huoneessaan hälytysappi käytössään), palojärjestelmän springlaus</p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</p>

Nosturit kerta/vk, käyttöopastus asiakashälytysjärjestelmään asiakkaan tullessa
<p>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</p> <p>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.</p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</p> <p>Sänkyihin, nostureihin ja kutsujärjestelmään huoltosopimukset. Mikäli asukkaalla havaitaan apuvälineen tarve, henkilökunta ohjaa ja neuvoo hankinnassa. Tarvittaessa henkilökunta käynnistää apuvälineen hankintaprosessin.</p> <p>Henkilökunta ohjaa liikkumisen apuvälineiden kuten rollaattoreiden ja pyörätuolien käytössä. Pieniä huoltoja, kuten korkeuksien säätöjä tai kiristyksiä tehdään Markunkodilla. Varsinaiset apuvälineiden korjaukset tehdään apuvälinelainaamossa. Mikäli laitteissa havaitaan puutteita tai huollon tarvetta, henkilökunta neuvoo omaisia ottamaan yhteyttä lainaamoon tai ottaa asian hoidettavakseen viipymättä.</p> <p>Kuulon apuvälineiden osalta henkilökunta huolehtii tarvittaessa laitteen sammuttamisesta yöksi ja käyttöön otosta aamuisin. Henkilökunta myös huolehtii kuulolaitteiden säännöllisestä puhdistamisesta ja kuluvien varaosien (letkujen tai paristojen) vaihtamisesta. Asukkaan tai omaisten vastuulla on huolehtia, että kuluvia varaosia on saatavilla.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot esimies palveluohjaaja Tiina Vasu-Piironen 044 7301 591</p>
<p>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</p> <p>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 henkilökisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. 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.</p> <p>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.</p> <p>Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilökisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Latimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.</p> <p>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.</p> <p>Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.</p>
<p>a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?</p>

<p>Esimies vastaa, että toimitaan kaupungin tietosuojaohjeen mukaisesti. Yksikön palaverissa keskustellaan asiasta säännöllisesti. Henkilökuntaa tiedotetaan mahdollisista muutoksista ohjeistuksissa.</p>
<p>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta? Ikaalisten kaupungin tietoturvaohjeen (12/14) sekä Ikaalisten kaupungin tietosuojapoliitikan (10/17) mukainen toiminta.</p>
<p>c) Missä yksikkö on rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä? Rekisteriseloste asiakastietojärjestelmään saatavilla vanhuspalveluiden päälliköltä p. 044 7301 360. Informointi tehdään tietojen luovutuslomakkeella.</p>
<p>d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot tietojärjestelmäsuunnittelija Lehtonen Mika p. 044 7301 356</p>

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

<p>Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta</p> <p>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.</p>
--

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

<p>Paikka ja päiväys IKAALINEN 6.3.2019</p>
<p>Tiina Vasu-Piironen, palveluohjaaja</p>

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-
ten asumispalveluiden laatusuositus fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten%20asumispalveluiden%20laatusuositus%20fi.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

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/
Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

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