

PUISTOKARTANO

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 RISKIENHALLINTA.....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS	18
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	23
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	24
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	24



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Espoon Lähimmäispalveluyhdistys ry

Y-tunnus:1481324-8

Kunta: Espoo

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Palvelukeskus Puistokartano, palveluyksikkö

Katuosoite: Merikansantie 2 C

Postinumero: 02320

Postitoimipaikka: Espoo

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Vanhusten palveluasuminen, 117 asuntoa

Esimies: Kaisa Pekola, palvelujohtaja

Puhelin: 0400 744 137 **Sähköposti:** kaisa.pekola@elpy.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*): 20.6.2000

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Sosiaali- ja terveyspalvelut. HUOM! Sosiaalipalvelut ilmoituksenvaraista toimintaa.

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 20.6.2000

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: Hoitajavuokraus; Medipower, Kultaiset hoitajat, Eeva Marian hoito- ja huolenpito, Hyvän hoidon palvelut

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Käytämme kuutta, luotettavaksi todettua palveluntuottajaa. Sijasta tilatessamme varmistamme, että vuoroon tulevalle työntekijällä on riittävä osaaminen tehtävään (koulutus, lääkeluvat). Vuoron alussa sijainen perehdytetään työtehtäviin käytössä oleviin järjestelmiin vakituisen henkilökunnan toimesta. Työtehtävät on kirjattu mobiiliin, jossa näkyvät asukkaat



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

terveystiedot, kirjaukset ja asukkaan valokuva. Yksikön perehdytysmateriaali sisältää myös pika-perehdytysohjeen sijaisia varten.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

☐ Kyllä ☒ Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Espoon Lähimmäispalveluyhdistys ry (Elpy ry) on yleishyödyllinen voittoa tavoittelematon kolmannen sektorin toimija. Yhdistys tekee työtä ikääntyvän väestön ja liikuntarajoitteisten hyväksi ja osallistuu aktiivisesti Espoon ikäihmisten palvelujen kehittämiseen.

Yhdistyksen tarkoituksena on toimia solidaarisen lähimmäisvastuun herättämiseksi ja sosiaalisten olojen kehittämiseksi toiminta-alueellaan sekä tukea ja auttaa toiminta-alueella asuvia yksinäisiä ja avun tarpeessa olevia. Yhdistyksen toiminta kohdistuu ikääntyvän väestön ja toimintarajoitteisten hyväksi tukemalla toiminta-alueella asuvia yksinäisiä ja avun tarpeessa olevia palveluja tarjoamalla.

- yhteisöllinen asuminen omassa vuokra-asunnossa
- ateriapalvelut
- kodinhoitopalvelut (siivous- ja pyykinpesäpalvelut)
- hoivapalvelut
- sairaanhoidon palvelut
- turvapalvelu

Arvot ja toimintaperiaatteet

- Tasa-arvo.
- Ihmisen kunnioittaminen.
- Oikeudenmukaisuus.
- Avoimuus.
- Yhteiskunnallinen vastuu.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Perehdytysmateriaali - yhdistyksen/yksikkökohtainen, itsearviointilomake
- Resurssien hallinta, rekrytointimalli ja sijaisten käyttö
- Palaute- ja poikkeamasuunnitelma
- Selvitys väkivalta- ja uhkatilanteesta
- Turvakävelyt
- Pelastussuunnitelma
- Toiminnanohjausjärjestelmät, tiedonkulku
- Hygieniasuunnitelma normaalitilanteissa / poikkeusaikana
- Lääkehoitosuunnitelma, yksikkökohtainen lääkejakeluohje
- Tietosuojan omavalvonta, tietosuojaseloste
- Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden käyttö
- Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma
- Kriisikansio
- Ohjeistus ilmoitusvelvollisuudesta ”huoneentaulu”
- Toimintaohje kuolemantapauksissa
- Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020 - 2023
- Ikääntyneiden ravitsemussuositus

Riskien tunnistaminen

Hyvällä perehdytyksellä henkilökuntaa ohjataan ennakoivasti tunnistamaan ja välttämään riskejä. Yksikössä on ajantasainen perehdytysmateriaali, jossa on koko yhdistystä koskevaa tietoa sekä yksikkökohtainen materiaali. Lisäksi on laadittu ns. pikaperehdytysmateriaali mm. sijaisia varten. Uusi työntekijä perehtyy yhdistyksen ja yksikön toimintatapoihin, järjestelmiin sekä laitteisiin vakituiseen henkilökuntaan kuuluvan työntekijän kanssa kolmen ensimmäisen työn vuoron ns. poissa vahvuudesta. Perehtyminen jatkuu vielä tämänkin jälkeen. Osaaminen varmistetaan työntekijän täyttämällä itsearviointilomakkeella, jossa työntekijä arvioi suoriutumisestaan eri osa-alueilla ja saa tarvittaessa lisää ohjausta. Sijainen perehtyy yksikön toimintaan ja työtehtäviinsä yhden päivän, mutta vuorossa on aina joko yksikön oma työntekijä tai pitkään sijaisuutta tehnyt työntekijä. Henkilöstöresurssien riittävyyden takaamiseksi käytämme pääasiassa omia, luotettavia sijaisia, joiden osaamisen pystymme varmistamaan (haastattelu, asiakirjat, perehdytys). Lisäksi käytämme tarvittaessa kuutta rekrytointiyritystä, joiden kanssa meillä on sopimus. Pääsääntöisesti yksikön esimies yhdessä lähiesimiehen kanssa huolehtii sijaisten hankkimisesta. Kriisitilanteita (pandemia ym.) varten on olemassa erillinen ohjeistus, niin sanottu kriisikansio.



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

Työntekijät osallistuvat huoltoyhtiö Matinkylän huollon järjestämiin turvakävelyihin vuosittain. Turvakävelyjä järjestetään vuositasolla 4-6 kertaa. Tällä mahdollistetaan kaikkien osallistuminen työn luonteesta (kolmivuorotyö) riippumatta. Turvakävelyiden tavoitteena on ohjata henkilökuntaa tunnistamaan riskitekijöitä sekä perehdyttää kiinteistön turvajärjestelmiin; palotaulu, alkusammutuskalusto, hätäpoistumistiet, vesisulut, sprinklausjärjestelmä, väestösuojien sijainti, kokoontumispaikka jne.

Yksikön esimies varmistaa, että kaikki työntekijät tuntevat oman yksikkönsä omavalvontasuunnitelman ja siihen sisältyvät toimintaohjeet. Henkilökuntaa osallistetaan myös niiden laatimiseen. Toimintaohjeita kerrataan säännöllisesti yksikköpalaverissa ja esimies voi pyytää esim. luku- ja kuultauksen työntekijältä. Yksikön esimies huolehtii toimintaohjeiden päivittämisestä.

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

Henkilökunta tuo tiedon epäkohdista, laatu-poikkeamista ja havaitsemistaan riskeistä esimiehelle henkilökohtaisella kontaktilla, puhelimitse, sähköpostitse tai kirjallisesti palaute- ja poikkeamajärjestelmän mukaisesti (henkilökunnan ilmoituslomake). Tiedottamistavan valintaan vaikuttaa asian kiireellisyys ja vakavuus. Kaikista tapahtumista laaditaan kirjallinen lomake.

Asiakkaat ja omaiset voivat antaa palautetta halutessaan nimettömänä. Koko yhdistyksen toimintaa koskeva asiakastytyväisyyskysely toteutetaan joka toinen vuosi. Hoivapalveluja käyttäville asiakkaille tehdään asiakastytyväisyyskysely vuosittain.

Välitöntä korjaamista vaativat asiat tuodaan henkilökunnan tietoon välittömästi henkilökohtaisesti, puhelimitse tai sähköpostilla. Tieto kaikista palautteista tuodaan esimiehen tietoon.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Haittatapahtumat ja läheltä piti-tapahtumat kirjataan välittömästi omalle lomakkeelleen (henkilökunnan ilmoituslomake). Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua tunnistamaansa vakavaan riskiin heti, ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin ja tuoda tieto yksikön esimiehelle ja/tai muulle asianomaiselle taholle. Uhka- ja väkivaltatilanteista on oma ilmoituslomakkeensa.

Asiat käsitellään henkilökunnan kanssa viikoittaisessa yksikköpalaverissa tai tarvittaessa välittömästi. Käsitelyaika on max. yksi viikko. Asiakasta ja/tai omaista informoidaan haittatapahtumasta välittömästi ja tarvittaessa ohjataan hakemaan korvausta.

Yksikön esimies/johtoryhmä seuraa haittatapahtumien esiintyvyyttä kuukausittain ja vuositasolla.

Työterveyshuolto tekee yksikköön työpaikkaselvityksen joka kolmas vuosi ja antaa korjausehdotukset koskien työskentelyolosuhteita. Raportti tästä on esillä yksikössä. Vakavat haittatapahtumat tapahtumat käsitellään työsuojelutoimikunnassa.



Valvira

Sosiaal- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Haittatapahtumat, korjaavat toimenpiteet ja seuranta kirjataan omalle lomakkeelleen. Yksikköpalavereissa pohditaan yhdessä työntekijöiden kanssa syitä tapahtuneelle ja päätetään korjaavista toimenpiteistä. Tarvittaessa laaditaan kokonaan uudenlainen toimintamalli. Yksikön esimiehen tehtävänä on seurata tehtyjen muutosten vaikutusta ja kirjata ne. Yksikön esimies seuraa ilmoitusten kokonaismäärää ja sisältöä ja kehitystä vuositasolla.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Yhdistystä koskevat asiat tallennetaan Intraan. Työntekijöitä on ohjeistettu seuraamaan Intraa päivittäin. Intra käydään myös yhteisesti läpi viikoittain yksikköpalaverissa.

Tiedon muutoksista toimintamalleissa, jotka koskevat yksikön sisäisiä asioista, työntekijät saavat Doma Care -asiakastietojärjestelmän sähköpostin kautta, joka on ensisijainen tiedottamiskanava. Vastaanottajaryhmä voidaan rajata tarpeen mukaan. Yksiköllä on myös yhteinen sähköposti, jonka avulla tietoa voidaan siirtää. Sekä asiakastietojärjestelmän että sähköpostin viestit näkyvät reaaliaikaisesti työntekijöiden mobiilissa sekä yksikön tietokoneilla.

Uusi toimintamalli liitetään osaksi perehdytysmateriaalia. Yksikköpalavereista tehdään muistiot, jotka ovat työntekijöiden luettavissa yksikön omalla asemalla ja paperiversiona kansiossa.

Yksittäistä henkilöä koskevissa asioissa esimies on yhteydessä asiakkaaseen/omaisiin. Tarvittaessa laaditaan vastuutyöryhmässä koko yhdistystä/palvelutaloa koskeva tiedote. Henkilökunnan osalta yksikön esimies on tarvittaessa yhteydessä työterveyshuoltoon.

Työntekijät veloitetaan lukemaan Intraa, muistiot, sähköpostit sekä asiakastietojärjestelmän sähköpostiviestit.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Kaisa Pekola, palvelujohtaja
Veera Tommiska, Puistokartanon palvelupäällikkö
Sanna Ikonen, Merikartanon palvelupäällikkö
Palveluyksikön työntekijät

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Niina Pyy, toimitusjohtaja, p. 040 591 9548, niina.pyy@elpy.fi
Kaisa Pekola, palvelujohtaja, p. 0400 744 137, kaisa.pekola@elpy.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Yksikön esimies huolehtii omavalvontasuunnitelman päivittämisestä aina kun toiminnassa tapahtuu muutoksia. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Yksikön toimintasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yhdistyksen kotisivuilla www.elpy.fi. Omavalvontasuunnitelma on tallennettu Intraan ja on osa yksikön perehdytysmateriaalia.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Palvelun tarvetta kartoitetaan ensimmäisen kerran, kun asiakas on hakemassa palvelutaloon asukkaaksi. Hakemuksen liitteenä on oltava enintään puoli vuotta vanha lääkärinlausunto, jossa on kuvattu asiakkaan toimintakykyä mahdollisimman tarkkaan (C-lausunto). Asuntotoimikunnassa hakemus käsitellään ja kaksi hoivayksikön esimiestä ottavat kantaa siihen, että pärjäisikö asiakas palvelutaloympäristössä niiden palvelujen turvin, joita asiakkaalle on mahdollisuus järjestää. Tarvittaessa keskustellaan vielä lisää asiakkaan ja/tai omaisten kanssa ja pyydetään lisää informaatiota. Tavoitteena on, että asiakas ohjautuu hänelle sopivaan asuinympäristöön ja tarvittavat palvelut pystytään käynnistämään oikea-aikaisesti.

Vuokrasopimuksen synnyttyä sovitaan tarvittavista palveluista, mikäli on tarve käynnistää palvelut heti asiakkaan muutettua ja asiakas on valinnut ottavansa palvelut talosta. Hoivapalvelukokonaisuudesta sopii yksikön esimies yhdessä asiakkaan ja/tai omaisen kanssa ja tästä laaditaan erillinen hoivasopimus ja asiakas saa myös arvion hoivakustannuksista. Asiakkaalle ja/tai omaiselle kerrotaan palvelusetelimahdollisuudesta ja tarvittaessa käynnistetään yhteistyö Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen Seniori-infon kanssa asiakkaan asioissa. Mikäli asiakkaalla on edunvalvoja, hoivasopimukseen pyydetään edunvalvojan suostumus. Jos asiakkaalla on palveluntarve, jota ei pystytä talosta käynnistämään, asiakasta ohjataan hakeutumisessa tarvittavan palvelun piiriin.

Yhdistyksessä on käytössä ns. kotouttamismalli. Uusi asiakas tutustutetaan viikon sisällä muutosta palvelutalon tiloihin ja toimintoihin. Muutaman päivän ajan voidaan asiakkaalle tarjota maksutta esim. saattamisapua lounaalle talon ravintolaan tai ohjata pesutuvan käytössä jne. Uuden asiakkaan hoitajan pitämä tulotapaaminen järjestetään 2-4 viikon kuluessa palvelutaloon muutosta. Tulotapaamisessa kartoitetaan asiakkaan palvelujen tarvetta ja niiden riittävyttä. Asiakas ohjataan talon toimintakykyä ylläpitävien ja edistävien toimintojen pariin. Palveluntarvetta arvioidaan jatkuvasti ja asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa voidaan hoivakokonaisuutta muuttaa ketterästi.

Säännöllisissä hoitajan vuositapaamisissa seurataan asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä ja palvelujen riittävyttä. Hoivan piirissä oleville asiakkaille tehdään puolivuositain tai toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa RAI-arviointi, jota hyödynnetään mm. hoito- ja palvelusuunnitelman teossa. Tarvittaessa asiakkaalle voidaan tehdä MMSE-testi, GDS-15 ja/tai MNA-testi. Kaikille hoivan piirissä oleville asiakkaille on nimetty vastuuhoitaja.

Matinkadun terveysaseman kanssa tehdään lääkäriyhteistyötä kansion välityksellä viikoittain. Teemme tiivistä yhteistyötä Seniori-infon kanssa ja vastuuhoitaja osallistuu asiakkaan väliarviointeihin. Espoon kotihoidon asiakkaiden palvelun tarvetta arvioidaan yhteistyöpalaverissa Espoon



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

kaupungin kotihoidon edustajan kanssa. Asiakkaan asioissa voidaan olla yhteydessä myös Seniori-infoon ja asiakkaasta voidaan tehdä myös virallinen huoli-ilmoitus sähköiselle lomakkeelle.

Mikäli asiakkaan oman, omaisen ja/tai hoitajan arvion mukaan asiakas ei enää pärjää palvelutaloympäristössä järjestettävissä olevien palvelujenkaan turvin, käynnistetään yhteistyössä Seniori-infon kanssa tehostetun palveluasumisen prosessi. Tässä asiakas ja/tai omainen on mukana jo heti alkuvaiheessa.

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

Palvelutaloon muuttovaiheessa yhteyshenkilönä on usein omainen/läheinen ja palveluista sovitaan asiakkaan ja omaisen/läheisen kanssa tarvittaessa jo ennen muuttoa järjestetyssä tapaamisessa. Hoitajan tulo- ja vuositapaamisista menee tieto asiakkaalle ja omainen/läheinen toivotetaan myös tervetulleeksi mukaan tapaamiseen.

Palvelutarpeen muuttuessa järjestetään hoitoneuvottelu yhdessä asiakkaan ja omaisen/läheisen kanssa ja sovitaan uudesta palvelukokonaisuudesta. Palveluseteliasiakkailla hoitoneuvottelussa on mukana Seniori-infon työntekijä. Palvelun tarvetta arvioidaan jatkuvasti hoitajien toimesta yhdessä asiakkaan ja/tai omaisen/läheisen kanssa. Omaista kannustetaan olemaan matalalla kynnyksellä yhteydessä hoitajiin asiakkaan toimintakykyyn ja/tai tarpeisiin liittyvissä kysymyksissä.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

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

Hoivan piirissä oleville asiakkaille hoito- ja palvelusuunnitelman laatii vastuuhoitaja yhdessä asiakkaan kanssa. Omaiselle/läheiselle tarjotaan tilaisuus olla tapaamisessa mukana. Hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisessa hyödynnetään RAI-arvioinnin tuloksia. Tarvittaessa käytetään myös muita mittareita (MMSE, GDS-15, MNA). Hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan asiakkaan toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa, vähintään puolivuositain, jolloin vastuuhoitaja myös arvioi tavoitteiden toteutumista.

Muiden kuin talon hoivapalvelujen piirissä oleville asiakkaille laaditaan palvelusuunnitelma tulotapaamisessa ja tarkistetaan vuositapaamisessa, joihin omainen/läheinen kutsutaan mukaan.

Hoito- ja palvelusuunnitelmat kirjataan Doma Care -asiakastietojärjestelmään, ja suunnitelmaan tehdyt kirjaukset käydään vielä läpi yhdessä asiakkaan ja/tai omaisen kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan sekä asiakkaan, omaisen että hoitajan näkemys.

Mikäli asiakas tarvitsee hoivapalveluja, hoivan sisältö kirjataan työtehtäviksi asiakastietojärjestelmän varausosioon ja tämä näkyy hoitajien mobilissa. Tehtäviin on kirjattu myös säännönmukaiset seurannat, kuten painon, verensokerin ja/tai verenpaineen seuranta.

Palveluseteliasiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan Seniori-infon työntekijän toimesta: asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa arviointikäynnillä tai puhelimitse. Seniori-infon työntekijä kirjaa hoito- ja palvelusuunnitelman kaupungin asiakastietojärjestelmään LifeCareen. Palveluseteliasiakkaiden osalta hoitajilla on pääsy kaupungin LifeCare-asiakastietojärjestelmään. Parasta:



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

palvelua-järjestelmässä näkyy suppeampi versio sovituista palveluista ja hoivan sisällöstä, joka siirretään omaan asiakastietojärjestelmäämme.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Hoitaja tuntee ne palvelut, joita voidaan järjestää talosta ja osaa ohjata eteenpäin niiden tarpeiden osalta, joita ei voida talossa toteuttaa. Asiakkaalle/omaiselle kerrotaan avoimesti, että asiakkaalla on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja. Tapaamisessa asiakkaan ja omaisen kanssa käydään vuorovaikutteista keskustelua.

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

Hoito- ja palvelusuunnitelmat tallennetaan Doma Care - asiakastietojärjestelmään ja ovat hoito- henkilökunnan luettavissa. Vastuuhoitaja huolehtii hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisestä sekä päivittämisestä. Osa hoito- ja palvelusuunnitelman sisällöstä on kirjattu päivittäisiin työtehtäviin asiakaskohtaisesti, jolla pystytään varmistamaan tiedonkulku muuttuneissa tilanteissa kaikille hoitajille.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Palvelut käynnistetään ainoastaan asiakkaan suostumuksella. Henkilökunta kunnioittaa asiakkaan omia päätöksiä. Asiakas osallistuu ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan toivomukset ja mielipide huomioidaan päivittäin esim. pukeutumisessa ja aterian koostamisessa. Hoivan alkataulu pyritään suunnittelemaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan esim. asiakkaan oma päivärytmi huomioiden.

Mikäli asiakas ei itse kykene päättämään hoidostaan, kuullaan asiakkaan läheistä tai laillista edustajaa, että saataisiin selville, millainen hoito parhaiten vastaisi asiakkaan tahtoa. Asiakkaalla voi myös olla kyky päättää hoidostaan, vaikka esim. taloudellisten asioiden hoito ei enää onnistuisikaan.

Palvelutaloasiakkaamme asuvat vuokra-asunnoissa, joihin henkilökunta ei mene omilla avaimilla ilman asiakkaan lupaa lukuun ottamatta akuutteja tilanteita (palohälytys, rannekehälytys ilman puheyhteyttä asiakkaaseen.) Henkilökunta ilmaisee tulonsa ennen asuntoon menemistä soittamalla ovikelloa tai puhelinsoitolla mikäli näin on sovittu. Asiakkaalla käytössä oleva hyvinvointi-ranneke tekee ns. automaatti-ilmoituksia, jolloin hoitaja voi valita avataanko asuntoon puheyhteys turvajärjestelmään liittyvän huonelahteen välityksellä. Asiakas voi kieltää puheyhteyden aukaisun ja/tai puheyhteyden avaustoiminto voidaan myös poistaa. Tällöin hälytyksen tullessa, asiakkaalle voidaan soittaa ja/tai mennä käymään.

Asiakas voi sisustaa asuntonsa oman mielensä mukaan ja esim. seinille voi ripustaa tauluja. Asiakkaalla on mahdollisuus pitää lemmikkieläimiä, jos pystyy niistä itse huolehtimaan (tai



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

avustettuna). Asiakkaiden luona voi vapaasti vierailla ja vieraat voivat myös yöpyä asunnossa lyhyitä aikoja, tästä on hyvä ilmoittaa erikseen paloturvallisuussyistä.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Palvelutaloympäristössä ei voi asua asiakas, joka tarvitsee laissa määriteltyjä rajoitustoimenpiteitä. Asiakkaat asuvat itsenäisesti omissa vuokra-asunnoissaan ja käytössä ei ole itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimintamalleja/käytäntöjä.

Mikäli asiakkaalla on tarve rajoittavien turvavälineiden käytölle (esim. sängyn laidat, turvavyöt), on asiasta tehtävä yksilöity päätös. Hoitopäätöksistä vastaa potilasta hoitava lääkäri, ja arvioinnissa on syytä käyttää potilaan ja hoitopaikan olosuhteet tuntevan hoitajan ja hoitotyön asiantuntemusta. Lääkärin tehtyä päätöksen liikkumisen rajoittamisesta voivat hoitotyön ammattihenkilöt päättää rajoitusten käyttämisestä. Vaikka lupa rajoittamistoimenpiteiden käyttöön on, käytön tarvetta tulee jokaisella käyttökerralla harkita. Kaikista liikkumista rajoittavien välineiden käyttökerroista tulee tehdä merkinnät asiakastietoihin.

Asiakkaan turvaksi asiakkaalle voidaan ohjelmoida ns. poistumisranneke esim. tilanteessa, jolloin asiakas odottaa tehostettua hoivapaikkaa. Tällöin asiakkaan lähtessä palvelutalon ulkopuolelle, hyvinvointiranneke tekee poistumishälytyksen ja asiakas voidaan ohjata takaisin kotiin. Emme tarjoa palveluna poistumisen valvontaa vaan toimintoa voidaan käyttää ns. tukitoimena. Joillakin asiakkailla on Espoon kaupungin ja/tai omaisen toimesta hankittu paikantava ranneke. Hälytykset tästä eivät ohjaudu talon hoitohenkilökunnalle.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta hoivasta.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Yksikössä ei ole käytössä rajoittavia välineitä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Yhdistyksen toimintaa ohjaavat arvot, joihin työntekijöiden odotetaan sitoutuneen. Henkilökunta on tietoinen sosiaalihuoltolain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta, jos hän huomaa tai saa tietoonsa epäkohtia asukkaan kohtelussa.

Mikäli havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, työntekijä puuttuu tilanteeseen välittömästi ja välittää tiedon tapahtuneesta esimiehelleen tai hänen sijaiselleen heti/seuraavana arkipäivänä hyödyntäen palaute- ja poikkeamajärjestelmää. Yksikön esimies keskustelee asiasta kaikkien osapuolten kanssa ja on yhteydessä myös asiakkaan omaiseen. Keskustelussa tapahtuma käydään läpi kaikkia osapuolia kuunnellen ja sovitaan jatkotoimenpiteistä.

Mikäli asiakas ja/tai hänen läheisensä antaa palautetta asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta, sovitetaan yhteistapaaminen asiakkaan haluamalla kokoonpanolla ja sovitaan jatkotoimenpiteistä. Mikäli palaute koskee työntekijän toimintaa, yksikön esimies selvittää tapahtunutta työntekijän kanssa ja päättää jatkotoimenpiteistä.



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

Epäilittäessä omaisen tai muun henkilön kohtelevan kaltoin asiakasta joko psyykkisesti, fyysisesti tai taloudellisesti, tehdään asiasta Espoon kaupungille huoli-ilmoitus tai ollaan suoraan yhteydessä Nestoriin.

Jos kyseessä on toisen asukkaan suorittama kaltoinkohtelu, henkilökunta puuttuu tilanteeseen välittömästi esim. keskustellen. Tarvittaessa yksikön esimies järjestää yhteistapaamisen osapuolten välillä.

Asiakkaiden ja omaisten saatavilla on sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot. Tarvittaessa asiakas ohjataan tekemään rikosilmoitus.

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

Yksikön esimies on yhteydessä asiakkaaseen sekä omaiseen. Tarvittaessa järjestetään yhteisneuvottelu osapuolten välillä ja sovitaan jatkotoimenpiteistä ja seuranta-aikataulusta. Yksikön esimies huolehtii seurannasta yhteistyössä asiakkaan ja omaisen kanssa.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

Yhdistyksessä toimitaan käytössä olevan palautesuunnitelman mukaisesti.

Asiakkailla ja omaisilla on mahdollisuus antaa jatkuvaa palautetta kirjallisesti, suullisesti, puhelimitse tai sähköpostitse. Asiakas voi antaa palautteen kirjallisesti nimettömänä. palvelutalon aulaan on palautteen antamiseen tarkoitettuja lomakkeita sekä palautusohjeet. Suullinen palaute kirjataan sen vastaanottajan toimesta asiakaspalautelomakkeelle. Annettu palaute kerätään palautekansioon ja käydään läpi yksikön tiimipalavereissa säännöllisesti. Asiakkaalle annetaan vastaus palautteeseen viikon sisällä palautteen annosta. Usein tilanne voidaan ratkaista ja korjata välittömästi.

Asiakastytyväisyyskysely toteutetaan ulkopuolisen palveluntuottajan toimesta joka toinen vuosi, samoin kysely asiakkaan omaisille. Kyselyihin vastataan sähköisesti nimettömänä. Henkilökunta avustaa tarvittaessa asiakkaita kyselyyn vastaamisessa (asiakkailla ei välttämättä käytössä tietokoneita). Hoivapalveluja koskeva asiakastytyväisyyskysely toteutetaan vuosittain.

Asiakas- ja omaiskyselyn tulokset käydään läpi niin yksikössä kuin vastuuhenkilöiden kesken. Asukkaat saavat asukaskyselystä koosteen jaettuna kotiin. Omaiskyselyn tulokset ovat nähtävillä ilmoitustauluilla. Omaiset saavat koosteen sekä asukas- että omaiskyselyistä sähköpostitse.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Saatua palautetta hyödynnetään yhdistyksen palautesuunnitelman mukaisesti.



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

Jatkuvaa palautetta käsitellään yksikön tiimipalavereissa säännöllisesti ja hyödynnetään toiminnan kehittämisen välineenä. Tarpeen vaatiessa toimintaa voidaan muuttaa välittömästäkin. Yksikön esimies vie tarvittaessa palautteet johtoryhmään ja sitä kautta yhdistyksen hallituksen tietoon.

Palautteista ja kyselyistä poimitaan tärkeimmät kehittämiskohdat osaksi yksikön toimintasuunnitelmaa. Toimintasuunnitelma käydään läpi yksikössä yhteisesti ja siihen vielä palataan henkilökohtaisissa onnistumiskeskusteluissa. Henkilökunnalla on kehittämisiltapäiviä 2 /vuosi. Teemat valikoituvat sen mukaan mikä on laadukkaan asiakastyön kannalta oleellista pohjautuen saatuun palautteeseen. Asiakastytyytyisyys- ja läheiskyselyn tuloksia hyödynnetään myös kehitettäessä koko yhdistyksen toimintaa.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottajat:

Niina Pyy, toimitusjohtaja
p. 040 591 9548
niina.pyy@elpy.fi

Kaisa Pekola, palvelujohtaja
p. 0400 744 137
kaisa.pekola@elpy.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Potilasasiamies: Eija Bärlund-Toivonen, p. 050 527 2731, eija.barlund-toivonen@luukku.com

Sosiaaliasiamies: Eva Peltola, p. 09 8165 1032, eva.peltola@espoo.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Yhteystiedot: Kuluttajaneuvonta: 029 505 3050

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

- Käsitellään ensin johtoryhmässä (toiminnanjohtaja, palvelujohtaja, talouspäälikkö)
- Johtoryhmän edustaja käsittelee asian yksikön esimiehen kanssa ja kartoittaa kehittämistarpeet
- Yksikön esimies vie asian tarvittaessa henkilökunnalle ja kehittämistoimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan yksikössä. Mahdolliset uudet toimintaohjeet liitetään perehdytysohjelmaan.

Palveluseteliasiakkuuksia koskevat muistutukset annetaan välittömästi tiedoksi Nestoriin.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:

Asian käsittely aloitetaan välittömästi. Asia käsitellään muistutuksessa annettuun palautuspäivään mennessä.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Palvelutalossa on viikoittain asiakkaille järjestettyä ohjelmaa ja/tai ohjattua toimintaa, joihin asiakkaita kannustetaan osallistumaan. Tapahtumista ja ohjelmasta vastaa tehtävään palkattu henkilö, jonka vastuulla on Puistokartanon asiakastoiminta ja -neuvonta. Kuukausittaisesta ohjelmasta ilmoitetaan talon ilmoitustaululla ja se jaetaan asiakkaille kotiin sekä on nähtävillä yhdistyksen kotisivuilla.

Tuen tarpeessa oleville asukkaille soitetaan ja kutsutaan heitä osallistumaan palvelutalon tapahtumiin. Tarvittaessa henkilökunta saattaa asiakkaita. Asiakkaita ohjataan viettämään aikaa yhteisissä tiloissa muiden asiakkaiden kanssa. Yleisissä tiloissa on mahdollisuus katsoa televisiota, lukea lehtiä ja tehdä palapelejä. Talossa on merkitty reitti, jonka varrella on rasteja aktivoimassa asiakasta. Asiakkaita kannustetaan esim. ruokailemaan yhdessä muiden kanssa. Asukkaita kannustetaan käyttämään taitojaan myös toisten asiakkaiden hyväksi, esimerkiksi ohjaamaan tuettuna erilaisia keskustelukerhoja / ohjelmatuokiota.

Asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus saada keskusteluapua hoitohenkilökunnalta. Tarvittaessa asiakas ohjataan talon ulkopuolelle Espoon kaupungin tai muun hoivatahon palvelujen piiriin. Hoitajan vuositapaamisissa ja/tai vastaanotolla kartoitetaan asiakkaan sen hetkistä toimintakykyä ja arvioidaan palvelujen riittävyyttä.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Hoitohenkilökunta kannustaa asiakkaita hyödyntämään palvelutalon liikuntamahdollisuuksia (kuntosali, Motomed-laite) sekä ohjattuja ryhmiä (kuntosaliryhmä, tuolijumppa). Palvelutalossa kokoontuu säännöllinen vapaaehtoisten vetämä ulkoiluryhmä asukkaille. Palvelutalossa toimii yksityinen fysioterapiayritys, josta voi ostaa yksilöllisiä kuntoutuspalveluja. Tapahtumien suunnittelussa pyritään huomioimaan ohjelman monipuolisuus, niin että jokaiselle olisi jotain mieluista ohjelmaa talon tapahtumatarjonnassa.

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

Asiakkaalle nimetty vastuuhoitaja kirjaa hoito- ja palvelusuunnitelmaan toimintakyvyn ylläpitämiseen ja kuntoutukseen sekä asiakkaan hyvinvointiin liittyvät tavoitteet ja keinot niiden toteutumiseksi. Vastuuhoitaja seuraa tavoitteiden toteutumista päivittäisillä kotikäynneillä ja puoli-vuosittaisissa arvioinneissa.



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Asiakkailla on mahdollisuus ruokailla päivittäin (aamiainen ja lounas) palvelutalon ravintolassa. Päivällinen tarjoillaan ravintolassa arkisin ja viikonloppuisin päivällisen voi ostaa kotiin. Ravintolassa tarjoiltavat ateriat ovat ikääntyneiden ravitsemussuositusten mukaisia. Ateriat on mahdollista saada tarvittaessa kotiin. Asiakkailla on mahdollisuus valmistaa ruokaa itse omassa vuokra-asunnossaan.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Asiakkaiden erityiset ruokavaliot ovat henkilökunnan tiedossa ja asiakastietoihin kirjattuna. Ravintolassa valmistetaan tarvittaessa erikoisruokavaliota noudattaville heille soveltuvat ateriat. Erityisruokavaliosta ja asiakkaan toiveista on merkintä asiakkaan päivittäistehtävässä, mikäli hoitaja kerää heille aterian linjastosta tai valmistaa aterian asiakkaan omista tarvikkeista. Näin varmistetaan, että asiakas saa sopivan ja mieluisan ateriakokonaisuuden.

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

Hoivan piirissä olevien asiakkaiden ravitsemuksen seuranta kuuluu hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Vastuuhoitaja seuraa asiakkaan painoa kuukausittain tai tarvittaessa tiheämmin. Asiakkaalle tehdään tarvittaessa MNA-testi, joka on ikääntyneiden virhe- ja aliravitsemuksen arviointiin tarkoitettu kysymyssarja.

Asiakkaat, jotka eivät ole hoivapalveluiden piirissä, punnitaan vuositapaamisissa tai tilanteen niin vaatiessa. Asiakkaita kohdattaessa esim. talon yleisissä tiloissa, muistutetaan riittävästä nesteen saannista kesähelteillä ja aulassa on tarjolla vettä kesäaikaan. Ravintolassa vettä on tarjolla läpi vuoden.

Asiakkaan kootessa ateriansa itse ravintolassa, henkilökunta pyrkii seuraamaan ateriakokonaisuutta. Hoitohenkilökunta tekee yhteistyötä ravintolahenkilökunnan kanssa ja tieto asiakkaan ravitsemustottumusten muutoksesta välittyy hoitajille. Asiakkaan tarvitessa apua ravintolassa esim. aterian kokoamisessa käynnistetään tarvittavat hoivapalvelut.

Hoivan piirissä olevien asiakkaiden aterioissa kotona ruoka tulee pääosin omaisten / läheisten toimittamana tai hoitajan avustaman kauppatilauksen kautta. Hoitajan tehdessä kauppatilausta yhdessä asiakkaan kanssa, asiakasta ohjataan terveellisiin ja monipuolisiin ruokatarvikevalintoihin. Aterioiden kulumista ja ruokahalun muutoksia seurataan päivittäisillä kotikäynneillä. Riittävästä nesteensaannista muistutetaan ja juotavaa laitetaan tarjolle.

Hoitajat tilaavat asiakkaan käyttämät lisäravinteet apteekista lääketilauksen yhteydessä.

Hoitohenkilökunta tutustuu ”Vireyttä seniorivuoriin”- ikääntyneiden ravitsemussuosituksiin, joka on osa perehdytysmateriaalia.

Hygieniakäytännöt

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

Hoivan piirissä olevien asiakkaiden henkilökohtaisen hygienian toteutumista seurataan säännöllisissä asiakaskohtaamisissa. Tarvittaessa asiakas saa apua peseytymiseen. Mikäli havaitaan asiakkaan itsenäisessä hygieniassa huolehtimisessa ongelmia, voidaan tarjota peseytymisapua. Mikäli tarjouksesta huolimatta asiakas ei ota vastaan tarjottua peseytymisapua, voidaan olla yhteydessä Seniori-infoon ja pyytää asiakkaalle palvelutarpeenarvointi ja kotihoitopalveluiden käynnistäminen tarvittaessa kaupungin kotihoidon kautta.

Hoivan piirissä olevien asiakkaiden kodit siivoaa asiakas itse, omainen/läheinen tai yhdistyksen siivouspalvelu/ulkopuolinen palveluntarjoaja. Hoitohenkilökunta seuraa asiakkaan kodin siisteyttä kotikäynneillä ja on tarvittaessa yhteydessä omaiseen/läheiseen siivouspalveluiden käynnistämiseksi. Hoitohenkilökunta huolehtii päivittäisillä kotikäynneillä kodin perussiisteydestä, esim. tiskit, roskat, vuoteen petaus. Seniori-infosta on mahdollista saada palveluseteli kotisiivoukseen (tuloraja).

Siivouspalveluiden henkilöstö vastaa palvelutalon yleisten tilojen siisteydestä ja hygieniatasosta sekä seurannasta yksikkönsä omavalvonnan mukaisesti.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Palvelutalossa on käytössä kosketusvapaat käsien desinfiointiautomaatit kaikissa yleisissä tiloissa. Desinfiointilaine tuhoaa yleisimmät haitalliset bakteerit ja virukset. Yleisissä wc-tiloissa ja henkilökunnan tiloissa on lisäksi kosketusvapaat saippua-automaatit.

Hoitajat noudattavat työssään aseptista työskentelytapaa. Epidemiatilanteissa lisäämme tiedotusta (tieto epidemiasta ja toimintaohjeet) ja kehoitamme asukkaita pysyttelemään asunnoissaan sekä omaisia välttämään vierailuja. Henkilökuntaa ohjeistetaan kiinnittämään erityistä huomiota aseptiikkaan. Yleisissä tiloissa tehostetaan siivousta. Ateriapalvelut voidaan tarjota asukkaalle kotiin ilman erillistä maksua.

Asukkaat rokotetaan influenssaa ja covid-19 vastaan Espoon rokotusmobiilin toimesta. Työntekijöiden influenssarokotuksista huolehtii työterveyshuolto.

Pandemiatilanteita varten on oma ohjeistuksensa.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Yhdistyksessä on oma henkilökunta, joka huolehtii kiinteistösiivouksista, asiakkaiden tilaamista kotisiivouksista ja pyykkihuolloista, henkilökunnan tilojen siisteydestä ja henkilökunnan työvaatteiden huoltamisesta. Lisäksi hoitohenkilökunta siivoaa ja pesee pyykkiä tarvittaessa esim. eritehovahinkojen sattuessa. Talon alakerrassa on pesula, josta asiakkaat voivat varata itselleen pyykki- ja vuoron arkisin klo 15-21 ja viikonloppuisin klo 7-21. Asiukkaat voivat ostaa pyykkipalvelua halutessaan talon pesulapalveluilta tai pestä pyykin kotona omalla pesukoneella.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykki-huollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Yhdistyksen oma siivous- ja pyykkihenkilökunta on koulutettua ja opastaa muuta henkilökuntaa puhtauteen ja hygieniaan liittyvissä asioissa. Hoitohenkilökunta perehtyy yksikön hygieniasuunnitelmaan osana perehdytystä. Aseptiikka/hygienia-asioita käsitellään myös vuosittain yksikköpalavereissa.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Palvelutalon asiakkaat ovat julkisen perusterveydenhuollon asiakkaita ja kiireetön ja kiireellinen terveyden- ja sairaanhoito toteutuu terveysasemilla. Halutessaan asiakas käyttää yksityisen terveydenhuollon palveluja. Palvelutalon henkilökunta ohjaa asiakasta tarvittaessa sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen käytössä.

Hoitohenkilökunta tekee akuuteissa tilanteissa (esim. kaatuminen, yleistilan lasku) arvion ensihoidon tarpeesta ja on tarvittaessa yhteydessä hätäkeskukseen tai liikkuvaan sairaalaan (LiiSa). Asiakkaan lähtiessä päivystykseen, hoitajat antavat ambulanssihenkilökunnalle hoitajan lähteen, josta selviää mm. lähettämisen syy, asiakkaan toimintakyky ja yksikön yhteystiedot. Äkillisissä kuolemantapauksissa hoitohenkilökunta on yhteydessä hätäkeskukseen. Äkillisistä kuolemantapauksista on erillinen toimintaohje. Asiakasasioita käydään läpi yksikköpalavereissa viikoittain. Toimintaohjeet ovat osa perehdytysprosessia.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden omahoitoa tuetaan ohjaamalla, havaitsemalla tuen tarpeita ja tarjoamalla palveluita sekä tekemällä yhteistyötä asiakkaan, omaisen ja muiden hoitavien tahojen kanssa. Asiakkaan omahoito ja hoitoon sitoutuminen on merkityksellistä, erityisesti omatoimisten asukkaiden kohdalla.

Hoivapalveluasiakkaiden kohdalla pitkäaikaissairauksien seuranta on osa hoito- palvelusuunnitelmaa. Pitkäaikaissairauksien seurannasta vastaa julkinen terveydenhuolto tai asiakkaan valitsema yksityinen terveydenhuolto. Osalla palveluseteliasiakkaista on kriteerien täytyessä kotihoidon lääkärikontakti.

Hoitaja tapaa kaikki asiakkaat taloon muuttamisen yhteydessä sekä vuosittain. Tulo- ja vuositapaamisessa kartoitetaan asiakkaan tuen tarve pitkäaikaissairauden hoidossa. Tarvittaessa asiakas ohjataan terveysasemalle terveysasemalta saatujen ohjeiden mukaan. Asiakkaalla on mahdollisuus hyödyntää palvelutalon sairaanhoitajan vastaanottoa.

Palveluasiakkaiden vointia seurataan sovittujen hoivakäyntien yhteydessä ja havainnot jokaisesta kontaktista kirjataan asiakastietojärjestelmään.



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikön terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa yksikön sairaanhoitaja. Suurin osa asiakkaista on Matinkadun terveysaseman asiakkaita ja terveyden- ja sairaanhoito järjestetään sitä kautta terveysaseman toimintamallien mukaisesti. Hoitohenkilökunta auttaa tarvittaessa asiainnissa terveysaseman kanssa.

Terveysaseman kanssa on sovittu kansioyhteistyöstä. Tätä kautta välittyy tietoa mm. pitkäaikaissairauksien määräaikaistarakastuksista, verikokeiden tuloksista, reseptien uusinnasta sekä kiireettömistä ajanvarauksista.

Hoivapalveluasiakkaiden pitkäaikaissairauksia seurataan yksilöllisen suunnitelman mukaan, säännöllisesti hoitajien toimesta mm. verenpaine- ja verensokeriseurannat, painonseuranta sekä yleistilan havainnointi.

Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain tai tarvittaessa. Yksikön omaa lääkehoito-ohjeistusta päivitetään tarpeen vaatiessa.

Apteekki tekee säännölliset auditoinnit sovitusti (edellinen 5/2021).

Läkeluvat allekirjoittava lääkäri hyväksyy yksikön lääkehoitosuunnitelman (Medizone Oy, Guled Ali Jama).

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Yhdistyksen palvelujohtaja ja yksikön sairaanhoitaja.

Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Teemme yhteistyötä Matinkadun terveysaseman kanssa puhelimitse ja kansion välityksellä. Sairaalaan lähetettäessä asiakkaan mukaan annetaan lähete, josta ilmenee mm. asiakkaan nimi, henkilötunnus, sairaalaan lähettämisen syy, omaisen yhteystiedot, tiedossa oleva lääkelista. Ennen sairaalasta kotiutumista saadaan puhelinraportti hoivan piirissä olevan asiakkaan tilanteesta. Usein kotiutuva asiakas kotiutuu Espoon kotikuntoutusjaksolle, ellei toisin sovita.

Espoon kotihoidon kanssa asioidaan pääsääntöisesti puhelimitse tai sähköpostilla.

Asukkaan asioidessa terveysasemalla tai muulla terveydenhuollon palveluja tarjoavalla, annetaan pyydettyä mukaan mm. lääkelista ja muistitietien tuloksia, Vivago-hyvinvointijärjestelmän unikäyry. Psykykkistä tukea tarvitsevien kohdalla konsultoidaan Espoon kaupungin mielenterveys- ja päihdepalveluiden ohjaus- ja neuvontapalvelua tai ollaan suoraan yhteydessä jo olemassa olevaan hoitotahoon.

Teemme tiivistä yhteistyötä Länsi-Uudenmaan seniorineuvonta ja palveluohjausyksikön kanssa (Seniori-info); palveluseteli, SAS-arvioinnit, muistiasiat, sosiaalityöntekijä, kriisipaikat. Tiedonkulku Seniori-info kanssa asioimme hoitoneuvotteluissa, puhelimitse ja suojatulla sähköpostilla.

Asiakkaan toimintakyvyn laskiessa niin, että palvelutaloympäristössä asuminen ei ole enää mahdollista, asiakkaan omaiseen/läheiseen ollaan yhteydessä ja järjestetään yhteinen palaveri Seniori-Infon kanssa. Vastuuhoitaja on kertomassa hoitajien näkemyksen asiakkaan toimintakyvystä. Mikäli asiakkaalla ei ole varaa maksaa ostettuja palveluja talosta, ollaan matalalla kynnyksellä yhteydessä Seniori-infoon tai aikuissosiaalityöhön ja järjestetään palvelut muulla tavoin. Asiakasta ei ole tarkoitus velkaannuttaa.

Asiakkaan hoivakokonaisuuden siirtyessä palveluntuottajalta toiselle varmistetaan tiedonkulku puhelimitse tai tapaamisessa. Keskustelussa käydään läpi hoivan sisältö sekä lääkehoidon toteuttaminen (varmistetaan mm. lääkejakeuden jatkuvuus) ja sovitaan siirtoajankohdasta.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Elpyn palvelutaloihin on laadittu pelastusviranomaisten vaatimat suunnitelmat.

Palotarkastukset tehdään vuosittain. Palotarkastaja antaa raportin, jonka johtoryhmä käy läpi, nostaa esiin kehitystarpeet ja käynnistää toteuttamisen. Asiakkaan luona tai muualla talossa havaittuihin turvallisuusriskeihin (palokuorma, esteellisyys) puututaan välittömästi. Ensisijaisesti riski pyritään poistamaan sisäisellä toiminnalla ja yhteistyössä asiakkaan kanssa (esim. lieden sulake pois käytöstä). Jos asiakas vastustaa riskin poistamiseksi tarvittavia toimenpiteitä, tehdään asiasta ilmoitus paloviranomaiselle. Henkilökunta on tietoinen pelastuslain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta. Koko henkilökunta osallistuu Turvakävelyihin vuosittain.

Henkilökunta havainnoi asukkaiden kykyä huolehtia itsestään. Periaatteena on, että tilanteisiin puututaan mahdollisimman varhain. Jokaisessa asunnossa tehdään vuosittain vuosikatselmus (kiinteistö/siivoustiimi), jossa kiinnitetään huomiota mm. paloturvallisuusasioihin.

Jos asiakkaan kyvyssä huolehtia itsestään havaitaan puutteita, asiasta keskustellaan asiakkaan ja/tai omaisten kanssa ja pyritään sopimaan tarvittava palvelu, Elpyn omilla palveluilla tai muiden palveluntuottajien tarjoamilla palveluilla.

Edunvalvontatarpeen tullessa esiin, keskustellaan asukkaan ja/tai omaisen kanssa. Palveluseteli-asukkaiden kohdalla ollaan yhteydessä Seniori-infoon. Tarvittaessa edunvalvonnan tarpeesta täytetään ilmoitus digi- ja väestötietovirastoon ja/tai tehdään huoli-ilmoitus.

Henkilökunta saa kattavan perehdytyksen yksikössä käytössä oleviin järjestelmiin (mm. Vivago-turvapuhelinjärjestelmä) ja toimimiseen mahdollisissa häiriötilanteissa. Järjestelmätoimittajat tarjoavat säännöllisiä koulutuksia henkilökunnalle. Järjestelmiä päivitetään säännöllisesti ja järjestelmätoimittaja seuraa omalta osaltaan järjestelmän toimintavarmuutta. Yksikön esimiehellä on pääkäyttäjaoikeudet.



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

Kiinteistön kunnossapidosta vastaa huoltoyhtiö Matinkylän huolto. Yksittäiset huoltopyynnot huoltoyhtiölle tehdään sähköisen järjestelmän kautta työntekijöiden toimesta. Huoltopyynnot toivotaan toimitettavan lomakkeella, joita on saatavilla talon aulatilassa. Myös suulliset pyynnot otetaan vastaan.

Yhdistyksellä on sopimus Avam Security- vartiointiliikkeen kanssa, josta tehdään säännölliset tarkistuskäynnit kerran vuorokaudessa yöaikaan.

Henkilöstö

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Henkilöstön määrä sovitetaan vastaamaan myytyjä hoivapalveluja. Tehokkaiden työtuntien tavoite on 4,5-5,5 tuntia/työvuoro

Yksikössä työskentelee yksikön esimies, sh (palvelupäällikkö) 1

Sairaanhoitaja 2 (0,5 Elpyn jaettu sairaanhoitaja sekä runkosopimuksella 0,8 sh)

Lähihoitajia 5

Lähihoitajaopiskelija 1 (oppisopimus)

Poolin lähihoitajat 3kpl, poolin sairaanhoitaja 1kpl

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Arkiaamupuutoksissa (sovittaessa ilta- / yö- /viikonloppuvuoro) käytämme yhdistykseen palkattuja omia sijaista (poolilaisia), jotka työskentelevät yhdistyksen kaikissa hoivayksiköissä. Mikäli poolilainen ei ole käytettävissä, pyritään tekemään järjestelyjä yhdistyksen hoivayksiköiden sisällä. Yhdistyksellä on lisäksi omat, perehdytetyt sijaiset, joille tarjotaan sijaisuuksia Työviesti-järjestelmän kautta. Tarvittaessa käytämme rekrytointiyrityksiä (Medipower, Medizone, Points, Eeva Marian hoito- ja huolenpito, Bobelart) hoitajavuokraukseen.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Arkisin toimistoaikana esimies arvioi sijaistarpeen ja hankkii sijaisen. Muuna aikana hoitajat arvioivat sijaistarvetta ja hankkivat sijaisen varaamalla poolilaisen, WhatsApp-ryhmän kautta yhdistyksen omia sijaisia tai rekrytointiyrityksistä. Henkilökuntaa on ohjeistettu ilmoittamaan poisolostaan mahdollisimman pian, jolloin pystytään reagoimaan tarpeeksi ajoissa ja varmistamaan henkilöstön riittävyys vuoroissa. Poikkeustilanteissa riittävistä henkilöstöresursseista vastaa palvelujohtaja yhdessä muiden hoivapuolen esimiesten kanssa.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?

Yksikön esimies tekee työtä arkisin toimistoaikana. Esimiehen tukena toimii tiimivastaava, joka työskentelee yksikön vahvuudessa 60-80% työajasta ja tekee hallinnollista työtä yhtenä/kahtena päivänä viikossa työvuorosuunnitelman mukaisesti.



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Hoivayksikössä ei työskentele tuki- avustavissa työtehtävissä työskentelevää henkilöstöä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Vakituisen tai määräaikaan työsuhteeseen rekrytoidessa avoimesta työpaikasta ilmoitetaan (intra, kotisivut, facebook, työmarkkinatori) ja/tai annetaan mahdollisuus yksiköiden väliseen työntekijäsiirtoon. Osa hakijoista (riippuen hakijamäärästä) kutsutaan haastatteluun. Haastattelijoina on kaksi yhdistyksen esimiestä. Haastattelun yhteydessä hakija osoittaa pätevyytensä (opiskelutodistukset, aikaisempi työkokemus) avoinna olevaan tehtävään. Pyydämme hakijoilta 1-2 suositelijan yhteystiedot. Työntekijän ammattioikeutta koskevat tiedot tarkistetaan JulkiTerhikistä. Noudatamme yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta.

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

Rekrytoinnissa huomioidaan aikaisempien työnantajien suositukset. Ammattioikeus tarkistetaan JulkiTerhikistä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Yksikössä on uusille työntekijöille/opiskelijoille tarkoitettu perehdytyskansio, johon tutustutaan ensimmäisten päivien aikana. Yhdistyksellä on yhteinen yleinen perehdytysosio, johon on liitetty yksikkökohtaiset perehdytettävät asiat. Perehdytys sisältää riskien hallinnan/omavalvonnan toimenpanon ohjeet.

Uusi työntekijä perehtyy asiakastyöhön 2-3 päivää vakituisen työntekijän johdolla. Uudelle työntekijälle annetaan täytettäväksi perehdytyksen seurantalomake, jonka työntekijä kuittaa allekirjoituksellaan. Perehdyttäjä arvioi lisäohjauksen tarvetta yhdessä työntekijän kanssa.

Opiskelijaa perehdyttää työntekijäohjaaja yhdessä muun hoitohenkilökunnan kanssa.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Hoitohenkilökuntaa koulutetaan säännöllisesti hyödyntäen Skhole-verkkokoulutusohjelmaa. Verkkokoulutusopintoihin on varattu 30min/viikko. Opiskeltavien kokonaisuuksien valinnassa otetaan huomioon yksikön koulutustarve. Esimiehillä on käytössä Eduhouse-verkkokoulutusohjelma. Lisäksi järjestetään talon sisäisiä koulutuksia ja tarvittaessa ostetaan koulutukset talon ulkopuolelta.

Lakisääteiset koulutukset, kuten EA1, hätäensiapu, alkusammutus- ja lääkekoulutukset järjestetään vaaditun määräajan puitteissa.



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta)?

Henkilökunta perehdytetään työsuhteen alussa sosiaalihuoltolain mukaiseen ilmoitusvelvollisuuteen. Ilmoitusvelvollisuudesta on yhdistyksellä oma ohjeistuksensa, joka on esillä hoitajien toimistossa "huoneentauluna".

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Asiakkaat asuvat omissa vuokra-asunnoissaan, jotka voi sisustaa oman makunsa mukaan. Henkilökunta ei mene asuntoihin, ellei tästä ole erikseen sovittu (poikkeuksena hätätilanteet, esim. palohälytys asunnosta). Omaiset ja läheiset voivat yöpyä asiakkaan asunnossa, mutta asiasta on hyvä ilmoittaa henkilökunnalle mm. paloturvallisuussyistä.

Yleiset tilat kuten, saunatupa, ryhmätyötila/TV-huone, kabinetit, aula, lukunurkkaukset ja kuntosalit ovat kaikkien asukkaiden käytettävissä ja henkilökunnan kokoontumisia esim. koulutuksia varten. Osassa tiloista on säännöllisiä varauksia asukastoimintaa varten. Tilavarauksia voivat tehdä myös talon ulkopuoliset asiakkaat esim. kokoustamiseen.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

Puistokartanossa on tallentavat turvakamerat, joilla valvotaan kiinteistöjen ulko-ovia, sisäpihaa, pääaulaa sekä parkkialueita. Käytön periaate on työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuus. Valvontakameroilla ei seurata asiakkaiden tai henkilökunnan kulkua. Kuva näkyy reaaliaikaisesti hoitajien toimistolla. Tarvittaessa tallennettu kuvamateriaali voidaan luovuttaa viranomaiselle. Tallenteisiin ei ole pääsyä muulla kuin esimiehellä ja yhdistyksen johdolla.

Palvelutalossa on ILog-lukitusjärjestelmä kaikissa ovissa, niin asunnoissa kuin henkilökunnan tiloissa. Avaimet ovat henkilökohtaisesti nimettyjä. Sijaisten avaimille on paperinen käytönseuranta ja sijainen kuittaa avaimen käyttöönottaessaan sekä palauttaessaan. Avaimen sijaiselle luovuttaa työvuorossa oleva vakituinen työntekijä. Kellopiirilliset ILog lukot, joita on kaikissa asunnoissa ja mm. henkilökunnan työtiloissa, tallentavat lokitietoa. Lokitietoa käytetään epäiläessä asiattonta kulkua ovesta. Lokitietoja voivat tarkastella palvelujohtaja sekä yksiköiden esimiehet. Tarvittaessa lokitiedot voidaan luovuttaa viranomaiselle.

Palveluyksiköissä on käytössä Vivago- turvahälytysjärjestelmä asukasturvallisuuden lisäämiseksi. Palveluntuottajan ja Elpyn välille on solmittu ylläpito- ja huoltosopimus. Vivagon etätukipalvelu on käytössä 24/h vrk. Hoitajien, yksikön esimiehen sekä asukasneuvonta ja -ohjauspalvelun kiinteillä koneilla on Vista Client-ohjelmisto, johon kirjaudutaan henkilökohtaisilla tunnuksilla. Pääasiassa hoitajat työskentelevät mobiilipuhelimilla, johon hälytykset ja muut järjestelmän ilmoitukset ohjautuvat. Mobiileihin kirjaudutaan omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla. Työntekijät



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

ilmoittavat havaitsemansa viat välittömästi Vivago-tuen tietoon. Kiireellisessä tilanteessa puhelimitse, muutoin sähköpostitse. Yksikössä on erillinen toimintaohje järjestelmäongelmien varalle. Vivago vastaa vian korjaamisesta ylläpito- ja huoltosopimuksen mukaisesti. Yksikössä on 1-2 järjestelmän pääkäyttäjää yksikön esimiehen lisäksi. Vivago -turvahälytysjärjestelmän käyttö kuuluu työntekijän perehdytykseen.

Turvahälytysjärjestelmään liittyvä turvaranneke kuuluu perusmaksussa kaikille rannekkeen haluaville asukkaille. Viereisessä Päivänkehrässä asuvat asiakkaat voivat vuokrata turvarannekkeen halutessaan. Rannekkeen käytöstä keskustellaan tulo- ja vuositapaamisessa ja sen käyttöön kannustetaan. Uusia asiakkaita ohjataan turvarannekkeen käytössä hoitajan tervehdyskäynnillä asiakkaan ollessa talossa ensimmäistä yötä. Asuntokohtaisessa kotikansiossa on ohje turvahälytysjärjestelmään ja turvarannekkeeseen liittyen.

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

Turvarannekkeen painikehälytykset ohjautuvat hoitajien mobiileihin 24/h vrk ja avaa puheyhteyden asuntoon asennetun Room Point -laitteen välityksellä. Hälytyksen voi tehdä myös itse Room Point-laitteesta. Hälytys siirtyy mobiilista toiseen niin kauan kunnes hälytykseen vastataan.

Mikäli laitteen johto on irti tai jokin muu toimintahäiriö, asiasta tulee ilmoitus hoitajien mobiiliin. Järjestelmä antaa myös automaattihälytyksiä asukkaan hyvinvoinnista, kuten vireystila.

Turvarannekkeen toimivuus testataan aina kun se luovutetaan asiakkaalle ja asiakkaita ohjataan rannekkeen käytössä. Asiakas saa myös kirjallisen ohjeen rannekkeen käytöstä. Rannekkeen latauksen loppuessa hälytys ohjautuu hoitajien mobiiliin. Hoitajat huolehtivat rannekkeen lataukseen ja toimittaa ladatun rannekkeen takaisin asiakkaalle. Turvaranneke pestään ja toimivuus testataan aina kun se luovutetaan takaisin asiakkaalle. Asiakkaita ohjataan turvarannekkeen oikeaoppiseen viikoittaiseen puhdistamiseen aina latauksen yhteydessä sekä asiakastiedotteita 1-2 kertaa vuodessa.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Veera Tommiska, Puistokartanon palvelupäällikkö, p. 040 7501383 veera.tommiska@elpy.fi

Terveysdenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Palvelutalon hoivahenkilöstö havainnoi asiakkaiden apuvälineiden tarpeita sekä mahdollisia huolto-/korjaustarpeita ja ohjaa olemaan yhteydessä Espoon apuvälineyksikköön. Käytönohjauksesta vastaa apuvälineen käyttöön luovuttanut taho. Tarvittaessa palvelutalojen henkilökunta ohjaa asiakasta apuvälineiden käytössä. Asiakas huolehtii itse apuvälineen asianmukaisesta käytöstä ja huollosta. Jos asiakas ja omainen ovat estyneitä, henkilökunta pyrkii järjestämään apuvälineen hankinnan/huoltoon toimittamisen erillisenä palveluna kiinteistöhuollon kautta.

Asiakkaan tarvitsemat terveydenhuollon laitteet hankkii asiakas tai omainen / läheinen, hoito-henkilökunta ohjaa ja avustaa tarvittaessa.

Yhdistyksen käytössä/omistuksessa olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista on laiterekisteri, jota päivitetään vuosittain ja tarpeen mukaan. Laiterekisterin ylläpidosta vastaa yksikön nimetty laitevastaava. Laitteiden toimintaa seurataan ja toimintavarmuutta tarkkaillaan mm. tekemällä rinnakkaismittauksia eri laitteilla. Jos laitteen (verenpainemittari/lämpömittari) luotettavuudesta herää epäily, hankitaan laitteen tilalle uusi. Esimies huolehtii siitä, että laitteita on työn sujumisen ja asiakasturvallisuuden kannalta riittävästi ja ne ovat toimintakuntoisia.

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävä vaaratilanneilmoitus on osa henkilökunnan perehdytystä ja asiaa käsitellään vuosittain yksikköpalaverissa. Ilmoitus vaaratilanteesta tulee saattaa esimiehen tietoon välittömästi, jolloin myös korjaavat toimenpiteet voidaan aloittaa välittömästi. Vastuu vaaratilanneilmoitusten täyttämisestä (Fimea, laitetoimittaja) on yksikön esimiehellä. Henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Veera Tommiska 040 7501383 veera.tommiska@elpy.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Työntekijä perehtyy vakituisen henkilökunnan/tiimivastaavan ohjaamana käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään ja laadukkaan ja eettisen kirjaamisen periaatteisiin osana perehdytysprosessia. LifeCare-järjestelmän viikkokirjauksiin (palveluseteli- ja ostopalveluasiakkaiden osalta) perehtyessä on hyödynnettävissä Espoolta saatu ohje, sekä videomateriaali.

Yksikön esimies sekä asukastolinnan ja -neuvonnan hoitaja ovat käyneet kirjaamisasiantuntija Kansa III -koulutuksen kahdesti (viimeksi kevät 2021). Ennen siirtymistä Kantapalveluihin kirjaamisasiantuntijat kouluttavat sisäisesti muun henkilökunnan.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Hoitohenkilökunta kirjaa päivittäiset kotikäynnit välittömästi käynnin jälkeen mobiililla/tietokoneella tai saman vuoron aikana. Hoitoneuvottelut ja vuositapaamiset kirjataan mahdollisuuksien mukaan saman päivän aikana, viimeistään kolmen vuorokauden kuluessa.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Elpyllä on oma valvontasuunnitelma tietoturvan ja tietosuojan toteutumisesta.

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

Tietoturvan ja tietosuojan omaavalvontasuunnitelma on osa uuden työntekijän/opiskelijan perehdytysprosessia. Suunnitelma on nähtävillä yksikössä. Kaikki palvelutalossa työskentelevät allekirjoittavat salassapitositoumuksen. Tietosuojavastaava järjestää vuosittain henkilöstölle tietoturvan tietoturvaan liittyen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sanna Ikonen, p. 040 547 3698, sanna.ikonen@elpy.fi

**Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva se-
loste?**

Kyllä ☒ Ei ☐

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

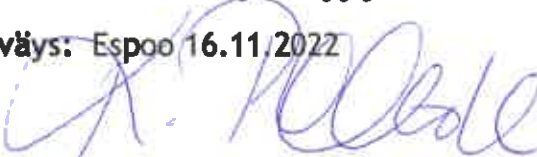
1. RAI -arvioinnin hyödyntäminen asiakkaiden hoidon suunnittelussa
2. Kirjaamisen kehittäminen yhdenmukaiseksi

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Espoo 16.11.2022

Allekirjoitus:


Kaisa Pekola, palvelujohtaja