

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 RISKIENHALLINTA.....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	15
7 ASIAKASTURVALLISUUS	21
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	27
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	28
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	28

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Espoon Lähimmäispalveluyhdistys ry **Y-tunnus:**1481324-8

Kunta: Espoo

Kunnan nimi _____

Kuntayhtymän nimi _____

Sote-alueen nimi _____

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Palvelutalo Merikartano, kotihoito

Katuosoite: Tyrskyyvuori 6

Postinumero: 02320 **Postitoimipaikka:** Espoo

Sijaintikunta yhteystietoineen: _____

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 myöntämisajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*): 20.6.2000

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

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 20.6.2000

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: Hoitajavuokraus; Medipower.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Ensisijaisesti pyrimme käyttämään omia sijaisia. Yhdistyksellä on sopimus useamman palveluntuottajan kanssa, mutta pyrimme keskittämään tilaukset 2-3 yritykselle ja tilauksessa toivomme meillä aiemmin työskennelleitä hoitajia. Sijaista tilatessamme varmistamme, että vuoroon tulevilla työntekijällä on riittävä osaaminen tehtävään (koulutus, lääkeluvat). Vuoron alussa sijainen perehdytetään työtehtäviin ja käytössä oleviin järjestelmiin vakituisen henkilökunnan toimesta. Työtehtävät on kirjattu hoitajien mobiiliin, jossa näkyvät asukkaan terveystiedot, kirjaukset ja asukkaan valokuva. Yksikön perehdytysmateriaali sisältää myös ns. pikaperehdytysohjeen 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 tarjoamalla palveluja.

- yhteisöllinen asuminen omassa vuokra-asunnossa
- ateriapalvelut
- kodinhoitopalvelut (siivous, pyykki)
- hoivapalvelut
- sairaanhoidon palvelut
- turvapalvelu

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

- Usko tulevaisuuteen.
- Kehittämismyönteisyys.
- Tasa-arvo.
- Ihmisen kunnioittaminen.
- Oikeudenmukaisuus.
- Avoimuus.
- Yhteiskunnallinen vastuu.

Olemme tietoisia alaa koskevista ajankohtaisista asioista ja kehitämme jatkuvasti toimintaamme mm. hyödyntäen asiakas- ja läheispalautteita. Toimintamme on asiakaslähdistä, yksilölliset tarpeet huomioivaa ja itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa. Huolehdimme siitä, että asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelut oikea-aikaisesti ja tasa-arvoisesti, tarvittaessa yhteistyötahoja hyödyntäen. Huolehdimme henkilökunnan riittävästä osaamisesta. Seuraamme palvelun laatua järjestelmällisesti, mm. sisäisen auditoinnin keinoin.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Perehdytysmateriaali - yhdistyksen/yksikkökohtainen, itsearviointilomake
- Resurssien hallinta, rekrytointimalli ja sijaisten käyttö
- Palaute- ja poikkeamasuunnitelma
- Pelastussuunnitelma, turvakävelyt
- Hygieniasuunnitelma normaalitilanteessa/poikkeusaikana
- Lääkehoitosuunnitelma
- Tietosuojaselosteet
- Tietoturvasuunnitelma
- Tietosuoja ja -turva koulutusmateriaalit
- Toimintaohjeet järjestelmäongelmissa
- Terveystuonon laitteiden ja tarvikkeiden käyttö
- Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma
- Kriisikansio
- Ohjeistus ilmoitusvelvollisuudesta, ”huoneentaulu”
- Kiireettömän/kiireellisen sairaanhoidon toimintaohje (sis. ohjeen kaatumistapaturmissa)
- Toimintaohje kuolemantapauksissa



- Laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024-2027
- Vireyttä seniorivuosiin - Ikääntyneiden ruokasuositus
- RAI -toimintamalli

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. sijaista varten. Uusi työntekijä perehtyy ensin yhdistyksen eri yksiköihin ja tapaa eri yksiköiden edustajia, työntekijöitä ja/tai esihenkilöitä. Tämän jälkeen työntekijä perehtyy oman yksikön toimintatapoihin, järjestelmiin sekä laitteisiin vakituiseen henkilökuntaan kuuluvan työntekijän kanssa vähintään kolmen ensimmäisen työvuoron ajan ns. poissa vahvuudesta. Perehtyminen jatkuu vielä tämänkin jälkeen. Osaaminen varmistetaan työntekijän täyttämällä itsearviointilomakkeella, jossa työntekijä arvioi suoriutumistaan eri osa-alueilla ja saa tarvittaessa lisää ohjausta. Työntekijä käy esihenkilön kanssa vähintään kaksi erillistä keskustelua koeajan puitteissa, jolloin arvioidaan vielä lisäohjauksen tarve.

Sijainen perehtyy yksikön toimintaan ja työtehtäviinsä yhden päivän, mutta vuorossa on aina joko yksikön oma työntekijä tai pitkään sijaisuutta tehnyt työntekijä. Henkilöstöressurssien riittävyyden takaamiseksi käytämme pääasiallisesti omia, luotettavia sijaista, joiden osaamisen pystymme varmistamaan (haastattelu, asiakirjat, perehdytys). Lisäksi käytämme tarvittaessa eri rekrytointiyrityksiä, joiden kanssa meillä on sopimus. Pääsääntöisesti yksikön esihenkilö yhdessä lähiesihenkilön kanssa huolehtii sijaisten hankkimisesta. Kriisitilanteita (pandemia ym.) varten on olemassa erillinen ohjeistus ns. kriisikansio.

Työntekijät osallistuvat huoltoyhtiömme Braleva Oy:n järjestämiin Turvakävelyihin 2 x/vuosi. Turvakävelyjä järjestetään vuositasolla 4-6 kertaa. Tällä mahdollistetaan kaikkien osallistuminen työn luonteesta (kaksivuorotyö) riippumatta. Turvakävelyiden tavoitteena on ohjata henkilökuntaa tunnistamaan riskitekijöitä sekä perehdyttää kiinteistön turvajärjestelmiin; palotaulu, alkusammutuskalusto, hätäpoistumistiet, vesisulut, sprinklausjärjestelmä, väestösuojien sijainti, kokoontumispaikka jne.

Yksikön esihenkilö varmistaa, että kaikki työntekijät tuntevat oman yksikkönsä omavalvontasuunnitelman ja siihen sisältyvät toimintaohjeet. Omavalvontasuunnitelma on osa uuden työntekijän perehdytystä. Henkilökuntaa osallistetaan sekä omavalvontasuunnitelman että toimintaohjeiden laatimisessa. Toimintaohjeita kerrataan säännöllisesti yksikköpalaverissa. Yksikön esihenkilö huolehtii toimintaohjeiden päivittämisestä. Päivitetty omavalvontasuunnitelma lukukuitataan ja tämä dokumentoidaan. Omavalvonnasta on järjestetty myös kehittämisiltapäivä.

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 esihenkilölle henkilökohtaisella kontaktilla, puhelimitse, sähköpostitse tai kirjallisesti palaute- ja poikkeamajärjestelmän mukaisesti. Vuonna 2025 palautteet voidaan kirjata Intraan. Tiedottamistavan valintaan vaikuttaa asian kiireellisyys ja vakavuus. Kaikista tapahtumista laaditaan kirjallinen lomake.

Asiakkaat ja omaiset voivat antaa palautetta halutessaan nimettömänä. Whistleblowing - ilmoituskanava tulee käyttöön vuoden alusta 2025. Koko yhdistyksen toimintaa koskeva asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan joka toinen vuosi. Yhdistyksellä on oma kysely koti- hoidon asiakkaille ja toteutui ensimmäistä kertaa keväällä 2024 ja jatkuu vuosittain tapahtuvana. THL tekee asiakastyytyväisyyskyselyt hoiva-asiakkaille.

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

Esihenkilö on tarvittaessa yhteydessä Seniori-infoon ja/tai tekee virallisen huoli-ilmoituksen Hyvinvointialueelle.

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

Haittatapahtumat ja läheltä piti-tapahtumat kirjataan välittömästi omalle lomakkeelleen, joka vuoden 2025 löytyy myös sähköisenä Intraan. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua tunnistamaansa vakavaan riskiin heti, ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin ja tuoda tieto yksikön esihenkilölle ja/tai muulle asianomaiselle taholle.

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

Yksikön esihenkilö/johtoryhmä seuraa haittatapahtumien esiintyvyyttä kuukausittain ja vuositasolla.

Vakavat haittatapahtumat raportoidaan Hyvinvointialueelle.

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Haittatapahtumat, korjaavat toimenpiteet ja seuranta kirjataan omalle lomakkeelleen. Yksikköpalaverissa pohditaan yhdessä työntekijöiden kanssa syitä tapahtuneelle ja päätetään korjaavista toimenpiteistä. Tarvittaessa laaditaan kokonaan uudenlainen toimintamalli. Yksikön esihenkilön tehtävänä on seurata tehtyjen muutosten vaikutusta ja kirjata



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

ne. Yksikön esihenkilö seuraa ilmoitusten kokonaismäärää ja sisältöä ja kehitystä vuosittain.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

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

Yhdistystä koskevat asiat tallennetaan Intraan. Yksikön toimintaa koskevat muutokset käydään yhteisesti läpi viikoittaisessa yksikköpalaverissa, samoin Intran sisältö.

Yksikön sisäisistä asioista tiedottamisessa hyödynnetään Doma Care -asiakastietojärjestelmän sähköpostia, joka on yksikön 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 omissa tiedostoissa.

Yksittäistä henkilöä koskevissa asioissa esihenkilö on yhteydessä asiakkaaseen/omaisiin. Tarvittaessa laaditaan vastuutyöryhmässä koko yhdistystä/palvelutaloa koskeva tiedote.

Työntekijät veloitetaan lukemaan Intraa, muistiot, sähköpostit sekä asiakastietojärjestelmän sähköpostiviestit osana päivittäistä työtä.

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

Omaavontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä varmistetaan omaavontasuunnitelman ajantasaisuus?

Yksikön esihenkilö huolehtii omaavontasuunnitelman päivittämisestä aina kun toiminnassa tapahtuu muutoksia. Omaavontasuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan vähintään 4 kk välein.

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä?

Yksikön omaavontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yhdistyksen kotisivuilla www.elpy.fi. Omaavontasuunnitelma 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 tarkasti (C-lausunto tai muu lääkärinlausunto). Asuntotoimikunnassa hakemus käsitellään ja kaksi hoivayksikön esihenkilöä ottavat kantaa siihen, että pärjäisikö asiakas palvelutaloympäristössä niiden palvelujen turvin, joita asiakkaalle on mahdollisuus palvelutaloympäristössä järjestää. Tarvittaessa keskustellaan vielä asiakkaan ja/tai läheisten 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 esihenkilö yhdessä asiakkaan ja/tai omaisen kanssa ja tästä laaditaan erillinen hoivasopimus ja asiakas saa myös arvion hoivakustannuksista. Asiakkaalle ja/tai omaiselle kerrotaan palveluseteli- ja ostopalvelumahdollisuudesta ja tarvittaessa käynnistetään yhteistyö Seniori-infon kanssa asiakkaan asioissa. Mikäli asiakkaalla on edunvalvoja, hoivasopimukseen pyydetään edunvalvojan allekirjoitus. 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 esim. saattamisapua lounaalle talon ravintolaan tai ohjata pesutuvan käytössä jne. Uuden asiakkaan hoitajan tulotapaaminen järjestetään neljän 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 asukkailla 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 asukkailla on nimetty vastuuhoitaja. Vastuuhoitaja ensisijaisesti huolehtii vuositapaamisista, RAI-arvioinneista ja hoitosuunnitelman tekemisestä sekä toimii yhteyshenkilönä asiakkaan läheisiin.

Ensimmäisen RAI-arviointi tehdään puolen vuoden sisällä palvelun aloittamisesta tai aina pyydettyä. RAI-arviointi päivitetään puolen vuoden välein, asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa ja aina pyydettyä (Hyvinvointialue). RAI-arviointiin osallistuu asiakas sekä mahdollisuuksien mukaan asiakkaan läheinen. RAI-arviointi tehdään Hyvinvointialueen RAISoft-ohjelmistoon, johon hoitajilla on käyttöoikeudet. Käyttöoikeuksien saaminen edellyttää THL:n RAI-arviointi ja -välineistö koulutuskokonaisuuksien suorittamista. Yksikön nimetyt RAI-vastaavat suorittavat myös THL:n RAI:n vertailukehittämisen osion. Yksikön esihenkilö käyttää RAI Ohjaamo -alustaa toiminnan seurantaan ja kehittämiseen.

Kivenlahden terveysasemalla on nimetty omalääkäri, jonka kanssa asioidaan kansion välityksellä. Teemme tiivistä yhteistyötä Seniori-infon kanssa ja ensisijaisesti vastuuhoitaja osallistuu asiakkaan palvelutarpeen arviointeihin sekä väliarviointeihin.

Mikäli asiakkaan oman, läheisen 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. Asiakkaan toimintakyvyn äkillisesti laskiessa niin, että ei voi turvallisesti asua palvelutalossa, voidaan yhteistyössä Hyvinvointialueen kanssa järjestää kriisipaikkaa.

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

Palvelutaloon muuttovaiheessa yhteyshenkilönä on usein asiakkaan läheinen. Palveluista sovitaan asiakkaan ja läheisen kanssa tarvittaessa jo ennen muuttoa järjestetyssä tapaamisessa tai sopimalla asioista puhelimitse. Hoitajan tulo- ja vuositapaamisista menee tieto sekä asiakkaalle että läheiselle. Läheinen toivotetaan tervetulleeksi mukaan tapaamisiin.

Palvelutarpeen muuttuessa järjestetään palvelutarpeen arviointi yhdessä asiakkaan ja/tai läheisen kanssa ja sovitaan uudesta palvelukokonaisuudesta. Palveluseteli- ja ostopalveluasiakkailla arvioinneissa on mukana ostopalveluyksikön sairaanhoitaja ja tarvittaessa sosiaalityöntekijä. Palvelun tarvetta arvioidaan jatkuvasti hoitajien toimesta yhdessä

asiakkaan ja/tai läheisen kanssa. Läheistä 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 hoivasuhteen alussa. Läheiselle tarjotaan tilaisuus olla tapaamisessa mukana. Palveluseteli- ja ostopalveluasiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään/päivitetään palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. 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 palvelusuunnitelma kirjataan Doma Care -asiakastietojärjestelmään. Suunnitelmaan tehdyt kirjaukset käydään vielä läpi yhdessä asiakkaan ja/tai läheisen kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan sekä asiakkaan, läheisen että hoitajan näkemys. Palveluseteli- ja ostopalveluasiakkaiden kohdalla noudatetaan Hyvinvointialueella laadittua hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Hyvinvointialueen sairaanhoitaja kirjaa hoito- ja palvelusuunnitelman kaupungin asiakastietojärjestelmään. Hoitajilla on rajatut käyttöoikeudet Hyvinvointialueen Life Care -asiakastietojärjestelmään. Palveluseteli- ja ostopalveluasiakkaista kirjataan viikoittain asiakkaan toimintakykyä kuvaava raportti Life Care -järjestelmään sekä mittaustulokset, kuten paino ja verenpaine tarvittavalla tiheydellä.

Hoivan sisältö kirjataan työtehtäviksi asiakastietojärjestelmän varausosioon ja tämä näkyy hoitajien mobiilissa. Tehtäviin on kirjattu myös säännönmukaiset seurannat, kuten painon, verensokerin ja/tai verenpaineen seuranta.

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

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



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

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

Hoito- ja palvelusuunnitelmat tallennetaan Doma Care - asiakastietojärjestelmään ja ovat hoitohenkilökunnan luettavissa koneella tai mobiilissa. Omahoitaja 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. Palveluseteli- ja ostopalveluasiakkaiden viikkokirjauksissa tulee kirjata tavoitteiden toteutumisesta.

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 aikataulu 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 tahoja. 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). Henkilökunta ilmaisee tulonsa selkeästi ennen asuntoon menemistä soittamalla ovikelloa tai puhelinsoitolla mikäli näin on sovittu. Asiakkaalla käytössä oleva hyvinvointiranneke tekee ns. automaattihälytyksiä. Hälytyksen tullessa, asiakkaalle voidaan ensin soittaa ja mikäli ei saada puheyhteyttä, tarkistaa asiakkaan tilanne kotikäynnillä.

Asiakas voi sisustaa asuntonsa oman mielensä mukaan ja esim. seinille voi ripustaa tauluja. Lemmikkieläimet eivät ole sallittuja, mutta lemmikit ovat tervetulleita vierailuille. 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.

Asiakkaan turvaksi voidaan hyvinvointirannekkeeseen ohjelmoida ns. poistumisilmoitus-toiminto. Tällöin asiakkaan lähtiessä palvelutalon ulkopuolelle, hyvinvointiranneke tekee hälytyksen ja asiakas voidaan ohjata takaisin kotiin. Poistumisilmoitukseen ei ole mahdollista reagoida kuin klo 7-22, jolloin on omaa hoitohenkilökuntaa paikalla. Poistumistukiasemia on talossa neljällä sisään/uloskäynnillä; pääovi, B-puolen ovi, sisäpihan ovi ja ns. kampaajan ovi. Emme tarjoa poistumisen valvontaa palveluna vaan toimintoa voidaan käyttää ns. tukitoimena. Joillakin asiakkailla on Hyvinvointialueen toimesta hankittu paikantava ranneke. Hälytykset tästä eivät ohjaudu talon hoitohenkilökunnalle vaan asiakkaan läheisille. Tämä on vaihtoehto silloin kun asiakas tarvitsee jatkuvaa valvontaa esim. hoivakotipaikkaa odottaessa.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta hoivasta.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Yksikössä ei ole käytössä rajoittavia välineitä. Lääkäri tekee aina päätökset koskien rajoittavien välineiden käyttöä.

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 huomataan tai saadaan tietoon epäkohtia asukkaan kohtelussa.

Mikäli havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, työntekijä puuttuu tilanteeseen välittömästi ja välittää tiedon tapahtuneesta esihenkilölle tai hänen sijaiselleen heti/seuravana arkipäivänä hyödyntäen palaute- ja poikkeamajärjestelmää. Yksikön esihenkilö keskustelelee 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, sovitaan yhteistapaaminen asiakkaan haluamalla kokoonpanolla ja sovitaan jatkotoimenpiteistä. Mikäli palaute koskee työntekijän toimintaa, yksikön esihenkilö selvittää tapahtunutta työntekijän kanssa ja päättää jatkotoimenpiteistä.

Epäiltäessä läheisen tai muun henkilön kohtelevan kaltoin asiakasta joko psyykkisesti, fyysisesti tai taloudellisesti, tehdään asiasta Hyvinvointialueelle huoli-ilmoitus tai ollaan suoraan yhteydessä Seniori-infoon.



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

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

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

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

Yksikön esihenkilö on yhteydessä asiakkaaseen sekä läheiseen. Tarvittaessa järjestetään yhteisneuvottelu osapuolten välillä ja sovitaan jatkotoimenpiteistä ja seuranta-aikataulusta. Yksikön esihenkilö huolehtii seurannasta yhteistyössä asiakkaan ja läheisen kanssa. Tarvittaessa raportoidaan asiasta Hyvinvointialueelle.

Asiakkaan osallisuus

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omaisuuden 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 aulassa on palautteen antamiseen tarkoitettuja lomakkeita sekä palautusohjeet. Suullinen palaute kirjataan vastaanottajan toimesta asiakaspalautelomakkeelle. Vuoden 2025 alusta Intraan. Annettu palaute kerätään sähköiseen kansioon ja käydään läpi yksikön tiimipalaverissa säännöllisesti. Asiakkaalle annetaan vastaus palautteeseen viikon sisällä palautteen annosta. Usein tilanne voidaan ratkaista ja korjata välittömästi.

Asiakastyytyväisyyskysely 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 tietokonetta). THL tekee omat asiakastyytyväisyyskyselynsä, jotka organisoimme. Hoivapalveluja koskeva asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan vuosittain (ensimmäinen kevät 2024).

Asiakas- ja omaiskyselyn tulokset käydään läpi niin yksikössä kuin vastuuhenkilöiden kesken. Asukkaat saavat asiakastyytyväisyyskyselystä koosteen jaettuna kotiin. Omaiset saavat koosteen sekä asukas- että omaiskyselystä sähköpostitse.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Saatua palautetta hyödynnetään yhdistyksen palautesuunnitelman mukaisesti.

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

Palautteista ja kyselyistä poimitaan tärkeimmät kehittämiskohdat osaksi yksikön toimintasuunnitelmaa. Toimintasuunnitelma käydään läpi yksikössä yhteisesti ja siihen vielä palataan henkilökohtaisissa onnistumiskeskusteluissa. Henkilökunnalla on kehittämisiltapäiviä 2-4/vuosi. Teemat valikoituvat sen mukaan mikä on laadukkaan asiakastyön kannalta oleellista pohjautuen saatuun palautteeseen. Asiakastyytyväisyys- 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

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

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

Hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiamies: Jenni Henttonen ja Terhi Willberg
sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi p. 029 151 5838

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Yhteystiedot:

Kuluttajaneuvonta p. 029 505 3050, www.kuluttajaneuvonta.fi

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

- Käsitellään ensin johtoryhmässä (toiminnanjohtaja, palvelujohtaja, taluspäällikkö)
- Johtoryhmän edustaja käsittelee asian yksikön esihenkilön kanssa ja kartoittaa kehittämistarpeet.

- Yksikön esihenkilö vie asian henkilökunnalle ja kehittämistoimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan yksikössä. Mahdolliset uudet toimintaohjeet liitetään perehdytysohjelmaan.

Palveluseteli- ja ostopalveluasiakkuuksia koskevat muistutukset annetaan välittömästi tiedoksi Hyvinvointialueelle.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:

Asian käsittely aloitetaan välittömästi. Asia käsitellään muistutuksessa annettuun palautuspäivään mennessä ja annetaan vastine.

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 yhteisöohjaaja. Kuukausittaisesta ohjelmasta ilmoitetaan talon ilmoitustaululla, ohjelma jaetaan asiakkaille kotiin ja 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, tehdä palapelejä ja värittää. Asiakkaita kannustetaan ruokailemaan yhdessä muiden kanssa. Asukkaita kannustetaan käyttämään taitojaan myös toisten asiakkaiden hyväksi, esimerkiksi ohjaamaan tuettuna erilaisia keskustelukerhoja/ohjelmatuokiota tai esiintymään esim. laulamalla/soittamalla.

Asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus saada keskusteluapua hoitohenkilökunnalta. Tarvittaessa asiakas ohjataan talon ulkopuolelle Hyvinvointialueen tai muun hoivatahon palvelujen piiriin. Hoitajan vuositapaamisissa ja/tai vastaanotolla kartoitetaan asiakkaan toimintakykyä ja arvioidaan palvelujen riittävyttä.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Hoitohenkilökunta kannustaa asiakkaita hyödyntämään palvelutalon liikuntamahdollisuuksia (kuntosali, Motomed-laite) sekä ohjattuja ryhmiä (tuolijumppa). Palvelutalossa toimii yksityinen fysioterapiayritys (Terveystalo), 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 yhdessä muun hoitohenkilökunnan kanssa sekä puolivuositaisissa väliarvioinneissa.

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. Hoitaja voi myös tuoda aterian kotiin ja viikonloppuisin auttaa päivällisen lämmittämässä, mikäli näin on sovittu. Hoitaja voi avustaa aterian keräämisessä tai koota aterian tarjolle. Ravintolassa tarjottavat ateriat ovat ikääntyneiden ravitsemussuosittelun mukaisia.

Asiakkailla on mahdollisuus valmistaa ruokaa itse omassa vuokra-asunnossaan. Ravintolan minikaupasta on mahdollisuus ostaa joitakin perusruokatarvikkeita kotiin. Hoitaja voi auttaa asiakasta kauppatilauksen teossa.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Asiakkaiden erityiset ruokavaliot ovat henkilökunnan tiedossa ja asiakastietoihin kirjattuna. Ravintolassa valmistetaan 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. Omahoitaja seuraa asiakkaan painoa kuukausittain tai tarvittaessa tiheämmin (lääkärin ohjeesta). 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. Tällöin yleisissä tiloissa on myös tarjolla vettä.

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 aterioidessa 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 seniorivuosiin” -ikäntyneiden 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 asiakaskohtaisissa. Tarvittaessa asiakas saa apua peseytymiseen. Mikäli asiakkaan itsenäisessä hygieniasta huolehtimisessa havaitaan ongelmia, voidaan tarjota peseytymisapua. Mikäli tästä huolimatta asiakas ei ota vastaan tarjottua apua, voidaan olla yhteydessä omaiseen/läheiseen tai tehdä huoli-ilmoitus.

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. Akuuteissa tilanteissa, kuten eritesotkut, hoitajat yhdessä talon siivoushenkilökunnan kanssa huolehtivat siivouksesta. Seniori-infosta on mahdollista saada tulossidonnainen palveluseteli kotisiivoukseen.

Siivouspalveluiden henkilöstö vastaa palvelutalon yleisten tilojen siisteydestä ja hygienia- tasosta sekä seurannasta yksikkönsä omavalvonnan mukaisesti.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Palvelutalossa on käytössä kosketusvapaat käsien desinfiointiautomaatit kaikissa yleisissä tiloissa. Desinfiointiaine 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 kehotamme 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.

Asiakkaat rokotetaan influenssaa ja koronaa vastaan yhteistyössä Hyvinvointialueen kanssa. Työntekijöiden influenssarokotuksista huolehtii työterveyshuolto.

Pandemiatilanteita varten on oma ohjeistuksensa.

Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?

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

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykinhuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Yhdistyksen oma siivous- ja pyykinhenkilökunta on koulutettua ja opastaa muuta henkilökuntaa puhtauteen ja hygieniaan liittyvissä asioissa. Hoitohenkilökunta perehtyy yksikön hygieniasuunnitelmaan osana perehdytystä. Yksikössä on nimetty hygieniavastaava, joka voi tuoda asioita keskusteluun viikoittaisissa yksikköpalavereissa.

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 (palveluseteli- ja ostopalveluasiakkaat). Asiakkaan lähtiessä päivystykseen, hoitajat antavat ensihoidolle hoitajan lähetteen, josta selviää mm. lähettämisen syy, asiakkaan toimintakyky ja läheisen sekä yksikön yhteystiedot. Äkillisissä kuolemantapauksissa hoitohenkilökunta on yhteydessä hätäkeskukseen. Kiireettömästä/kiireellisestä sairaanhoidosta, kaatumistapaturmista ja 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, läheisen ja muiden hoitavien tahojen



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

kanssa. Asiakkaan omahoito ja hoitoon sitoutuminen on merkityksellistä, erityisesti oma-toimisten asukkaiden kohdalla.

Hoivapalveluasiakkaiden kohdalla pitkäaikaissairauksien seuranta on osa hoito- palvelu-suunnitelmaa. Pitkäaikaissairauksien seurannasta vastaa julkinen terveydenhuolto tai asi-akkaan valitsema yksityinen terveydenhuolto.

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 konsultoida palvelutalon sairaanhoitajaa.

Hoivapalveluasiakkaiden vointia seurataan sovittujen hoivakäyntien yhteydessä ja havain-not jokaisesta kontaktista kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikön terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa sairaanhoitaja. Suurin osa asiakkaista on Ki-venlahden terveysaseman asiakkaita ja terveyden- ja sairaanhoito järjestetään sitä kautta terveysaseman toimintamallien mukaisesti. Hoitohenkilökunta auttaa tarvittaessa asioin-nissa terveysaseman kanssa.

Terveysaseman kanssa on sovittu kansioyhteistyöstä nimetyn omalääkärin kanssa. Tätä kautta välittyy tietoa mm. pitkäaikaissairauksien määrääikaistarakastuksista, verikokei-den tuloksista, reseptien uusinnasta sekä kiireettömistä ajanvarauksista.

Hoivapalveluasiakkaiden pitkäaikaissairauksia seurataan yksilöllisen suunnitelman mu-kaan. Hoitajien toimesta tehdään säännöllisesti mm. verenpaine- ja verensokeriseurantat, painonseuranta sekä yleistilan havainnointi.

Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain tai tarvittaessa. Yksikön omaa lääkehoito-ohjeistusta päivitetään tarpeen vaatiessa. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu 2.6.2022 (päivitetty 23.8.2024).

Apteekki tekee säännölliset auditoinnit sovittusti. Lääkeluvat allekirjoittava lääkäri hyväk-syy yksikön lääkehoitosuunnitelman (Peter Klemets, Kaarna Oy).

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 Kivenlahden terveysaseman kanssa puhelimitse ja lääkärkansion välityksellä. Sairaalaan lähetettäessä asiakkaan mukaan annetaan lähete, josta ilmenee mm. asiakkaan nimi, henkilötunnus, sairaalaan lähettämisen syy ja omaisen yhteystiedot. Hoivan piirissä tai annosjakelussa olevien asiakkaiden kohdalla myös tiedossa oleva lääkelista. Ennen sairaalasta kotiutumista saadaan puhelinaraportti hoivan piirissä olevan asiakkaan tilanteesta. Usein kotiutuva asiakas kotiutuu kotikuntoutusjaksolle, ellei toisin sovi.

Yöaikaan klo 22-07 välisenä aikana AddSecure huolehtii asiakkaiden turvallisuudesta ja tekee tarvittaessa ensihoitopäätöksen. Asiakkaan ajantasainen lääkelista on asiakkaan lääkepakissa, mikäli kyse on hoivan piirissä olevasta asiakkaasta. AddSecure on yhteydessä asiakkaan läheiseen jo yöaikaan, ellei toisin ole sovittu. Hoitajat saavat kirjallisen raportin tilanteesta aamulla.

Asukkaan asioidessa terveysasemalla tai muulla terveydenhuollon palveluja tarjoavalla taholla, annetaan pyydettäessä mukaan mm. lääkelista (mikäli tiedossa) ja mittaustuloksia esim. RR-seuranta, MMSE-testi jne. Psykkistä tukea tarvitsevien kohdalla konsultoidaan Hyvinvointialueen mielenterveys- ja päihdepalveluiden ohjaus- ja neuvontapalvelua tai ollaan suoraan yhteydessä jo olemassa olevaan hoivatahoon.

Teemme tiivistä yhteistyötä Hyvinvointialueen Seniori-infon kanssa; palveluseteli- ja ostopalveluasiakkuusasiat; SAP-arvioinnit, muistiasiat, sosiaaliryöntekijä, kriisipaikat. Seniori-infon kanssa asioimme tapaamisissa, puhelimitse ja suojatulla sähköpostilla. Hoitajille on rajatut oikeudet Life Care -asiakastietojärjestelmään, josta voi myös saada tarvittaessa tietoa esim. asiakkaan lääkityksistä tai laboratoriolähetteistä.

Asiakkaan toimintakyvyn laskiessa niin, että palvelutaloympäristössä asuminen ei enää ole mahdollista, asiakkaan 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 matalla kynnyksellä yhteydessä Seniori-infoon tai aikuissosiaalityöhön, jolloin hoivapalvelu järjestyy muulla tavoin.

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

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 tai tarvittaessa (viimeksi 9/2024). Palotarkastaja antaa raportin, jonka johtoryhmä käy läpi, nostaa esiin kehitystarpeet ja käynnistää toteuttamisen. Asiakkaan luona tai muualla talossa havaittuihin turvallisuusriskeihin (palo-kuorma, 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, 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. Tarvittaessa järjestetään kriisipaikka yhteistyössä Hyvinvointialueen kanssa.

Edunvalvontatarpeen tullessa esiin, keskustellaan asukkaan ja/tai omaisen kanssa. Palveluseteli- ja ostopalveluasukkaiden 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-turvahälytysjärjestelmä) ja toimimiseen mahdollisissa häiriötilanteissa. Järjestelmätoimittajat tarjoavat säännöllisiä koulutuksia henkilökunnalle. Järjestelmiä päivitetään säännöllisesti ja järjestelmätoimittaja seuraa omalta osaltaan järjestelmän toimintavarmuutta. Yksikön esihenkilöllä ja tiimivastaavalla on pääkäyttäjäoikeudet.

Kiinteistön kunnossapidosta vastaa Braleva Oy. Yksittäiset huoltopyynnot huoltoyhtiölle tehdään sähköisen järjestelmän kautta työntekijöiden toimesta. Huoltopyynnot toivotaan toimitettavan lomakkeella, joita on saatavilla talon aulatilassa. Myös suulliset pyynnot otetaan vastaan. Braleva Oy:llä on huoltopäivystys 24/7.

Yhdistyksellä on sopimus Avarn Security- vartiointiliikkeen kanssa, josta tehdään säännölliset tarkistuskäynnit 1-2 x vuorokaudessa yöaikaan.

Yöaikainen klo 22-07 välisen ajan turvapalvelu on ulkoistettu AddSecurelle. AddSecurella on tarpeellinen tieto asiakkaista mahdollisia turva-auttajakäyntejä tai ensihoidon tilaamista varten.

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 esihenkilö (palvelupäällikkö)
- Sairaanhoitaja 1
- Tiimivastaava 1 (lähihoitaja)
- Lähihoitajia 9,6
- Hoiva-avustaja 1
- Poolin lähihoitajat 1 (4)
- Asukastoiminta ja -neuvonta, yhteisöohjaaja 1

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Arkiaamupuutoksissa (sovittaessa ilta-/yö-/viikonloppuvuoro) käytämme yhdistykseen palkkattuja 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 Mepco-järjestelmän kautta. Tarvittaessa käytämme rekrytointiyrityksiä hoitajavuokraukseen.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Arkisin toimistoaikana yksikön esihenkilö arvioi sijaistarpeen ja hankkii sijaisen. Muuna aikana hoitajat arvioivat sijaistarvetta ja hankkivat sijaisen varaamalla poolilaisen, Mepco-järjestelmän kautta yhdistyksen omia sijaisia tai sijaisen rekrytointiyrityksistä. HR-asiantuntija auttaa sijaisten haussa (ei äkki puutokset) Henkilökuntaa on ohjeistettu ilmoittamaan poissaolostaan mahdollisimman pian, jolloin pystytään reagoimaan tarpeeksi ajoissa ja varmistamaan henkilöstön riittävyys vuoroissa. Poikkeustilanteissa riittävästä henkilöstöresursseista vastaa palvelujohtaja yhdessä yhdistyksen hoivayksiköiden esihenkilöiden kanssa.

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

Yksikön esihenkilö tekee työtä arkisin toimistoaikana. Esihenkilön tukena toimii tiimivastaava, joka työskentelee yksikön vahvuudessa n. 60 % työajasta ja tekee hallinnollista työtä n. kahtena päivänä viikossa. Tarvittaessa työvuoroja muokataan niin, että aikaa hallinnollisille tehtäville on riittävästi.

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

Hoivayksikössä ei työskentele tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevää henkilöstöä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Yhdistyksessä työskentelee HR-asiantuntija, joka huolehtii hakijoiden kontaktoinnista rekrytoinnin alkuvaiheessa. Vakituiseen tai määräaikaiseen työsuhteeseen rekrytoidessa avoimesta työpaikasta ilmoitetaan (Intra, kotisivut, Facebook, työvoimatoimisto) ja/tai annetaan mahdollisuus yksiköiden väliseen työntekijäsiirtoon. Osa hakijoista (riippuen hakijamäärästä) kutsutaan haastatteluun. Haastattelijoina on kaksi yhdistyksen esihenkilöä tai esihenkilö ja yhdistyksen HR-asiantuntija. Haastattelun yhteydessä hakija osoittaa pätevyytensä (opiskelutodistukset, aikaisempi työkokemus) avoimna olevaan tehtävään. Pyydämme hakijoilta 1-2 suosittelijan yhteystiedot. Työntekijän ammattioikeutta koskevat tiedot tarkistetaan JulkiTerhikistä ja -Suosikista. Yli 3 kk kestävässä työsuhteissa työntekijän tulee esittää rikosrekisteriote. 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 ja -Suosikista. Rikosrekisteriote yli 3 kk kestävässä työsuhteissa.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

Uusi työntekijä perehtyy yhdistyksen eri yksiköihin yhden päivän ja oman yksikön asiakastyöhön vähintään kolme päivää vakituisen työntekijän johdolla. Uudelle työntekijälle annetaan täytettäväksi perehdytyksen seurantalomake, jonka työntekijä kuittaa

allekirjoituksellaan. Perehdyttävä arvioi lisäohjauksen tarvetta yhdessä työntekijän kanssa. Esihenkilö käy uuden työntekijän kanssa kaksi keskustelua koeajan sisällä.

Opiskelijaa perehdyttää työntekijäohjaaja yhdessä muun hoitohenkilökunnan kanssa.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

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

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

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 omaoivonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).

Henkilökunta perehdytetään työsuhteen alussa sosiaalihuoltolain mukaiseen ilmoitusvelvollisuuteen. Ilmoitusvelvollisuudesta on yhdistyksellä oma ohjeistuksensa, joka on esillä hoitajien toimistossa "huoneentauluna". Mikäli työntekijä havaitsee asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa epäkohtia tai puutteita (esim. epäasiallinen kohtaaminen, asiakasturvallisuuden puute, kemiallinen (lääkkeet) kaltoininkohtelu, fyysinen tai taloudellinen hyväksikäyttö tai perushoidon vakavat puutteet), työntekijää kehoitetaan välittömästi kertoamaan havainnoista yksikössä, joko työkavereille tai esihenkilölle. Esihenkilö tiedottaa tilanteesta johtoryhmää ja kertoo mihin toimenpiteisiin on ryhdytty. Tarvittaessa tehdään esihenkilön avustuksella ilmoitus aluehallintovirastoon. Ilmoittajaa ei saa rangaista ja mikäli ilmoituksen jälkeen esiintyy epäasiallista kohtelua, tulee tämä ottaa puheeksi. Tarvittaessa keskustelussa voi olla mukana työsuojeluvuuttuutettu ja/tai luottamusmies.

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). Asiakkaan läheiset voivat yöpyä asiakkaan asunnossa, mutta asiasta on hyvä ilmoittaa henkilökunnalle mm. paloturvallisuussyistä.

Yleiset tilat, kuten kirjasto, takkatila/saunatupa, harrastetila, talvipuutarhat, aula, lukunurkkaukset ja liikuntasali ovat kaikkien asukkaiden käytettävissä. Osassa tiloista on



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

säännöllisiä varauksia asukastoimintaa tai henkilökunnan kokoontumisia (esim. koulutukset) varten. Tilavarauksia voivat tehdä myös talon ulkopuoliset asiakkaat esim. kokoustamiseen.

Teknologiset ratkaisut

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

Talossa on tallentavat turvakamerat, joilla valvotaan kiinteistöjen ulko-ovia, sisäpihaa sekä pääaulaa. Valvonnan perusteena on asukkaiden ja työntekijöiden turvallisuus. Valvontakameroilla ei seurata asukkaiden ja henkilökunnan kulkua. Kuva näkyy reaaliaikaisesti hoitajien toimistolla. Tallenteet säilyvät 4 kk. Yhdistyksen toimitusjohtajalla on pääsy tallenteeseen omalta puhelimeltaan. Tarvittaessa tallennettu kuvamateriaali voidaan luovuttaa viranomaiselle. Tallenteisiin ei ole pääsyä muilla kuin esihenkilöllä ja yhdistyksen johdolla.

Palvelutaloissa on ILog-lukitusjärjestelmä kaikissa ovissa, niin asukkaiden kuin henkilökunnan tiloissa. Avaimet ovat henkilökohtaisesti nimettyjä. Sijaisten avaimille on paperinen käytönseuranta ja sijainen kuittaa avaimen aina käyttöön ottaessaan sekä palauttaessaan. Avaimen sijaiselle luovuttaa työvuorossa oleva vakituinen työntekijä. Kellopiirilliset ILog-lukot, joita on kaikissa asunnoissa ja mm. henkilökunnan työtiloissa, tallentavat lokitietoa. Lokitietoa käytetään epäiltäessä asiattonta kulkua ovesta. Lokitietoja voivat tarkastella yksiköiden esihenkilöt viranomaisen pyynnöstä.

Palveluyksikössä on käytössä Vivago- turvahälytysjärjestelmä asiakasturvallisuuden lisäämiseksi. Palveluntuottajan ja Elpyn välille on solmittu ylläpito- ja huoltosopimus. Vivagon etätukipalvelu on käytössä 24/h vrk. Hoitajien sekä yksikön esihenkilön Vista Client-ohjelmisto, johon kirjaudutaan henkilökohtaisilla tunnuksilla. Pääasiassa hoitajat työskentelevät mobiilipuhelimilla, johon hälytykset ja muut järjestelmän ilmoitukset ohjautuvat. Mobiileihin kirjaudutaan omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla. Työntekijät 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. Yksikön esihenkilö ja tiimivastaava ovat järjestelmän pääkäyttäjiä. Vivago -turvahälytysjärjestelmän käyttö kuuluu työntekijän perehdytykseen.

Turvahälytysjärjestelmään liittyvä turvaranneke (tai kaulaan laitettava hälytysnappi) kuuluu perusmaksussa kaikille rannekkeen haluaville asukkaille. Rannekkeen käytöstä keskustellaan tulo- ja vuositapaamisessa ja sen käyttöön kannustetaan. Uusia asiakkaita ohjataan turvarannekkeen käytössä hoitajan tervehdyskäynnillä asiakkaan ollessa talossa ensimmäistä yötä.

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

Turvarannekkeen painikehälytykset ohjautuvat hoitajien mobiileihin klo 7-22 välisenä aikana ja avaa puheyhteyden asuntoon asennetun Room Point -laitteen välityksellä. Hälytys siirtyy mobiilista toiseen niin kauan kunnes hälytykseen vastataan. Klo 22-7 välisenä

aikana painikehälytykset ohjautuvat AddSecurelle, josta asiakas saa turva-auttajan tarvittaessa. Turva-auttajat eivät toteuta säännöllisiä käyntejä eivätkä lääkehoitoa.

Mikäli laitteen johto on irti tai jokin muu toimintahäiriö, asiasta tulee ilmoitus hoitajien mobiiliin. Järjestelmä antaa myös automaattihälytyksiä asukkaan hyvinvoinnista, kuten vireystila. Palvelutaloympäristössä ei voida tarjota kulunvalvontaa vaan turvaranneke toimii turvana lähinnä akuuteissa hätätilanteissa, kuten kaatuminen.

Turvarannekkeen toimivuus testataan aina kun se luovutetaan asiakkaalle ja asiakkaita ohjataan rannekkeen käytössä. Asiakas saa myös kirjallisen ohjeen rannekkeen käytöstä asuntokohtaisessa kotikansiossa. Rannekkeen latauksen loppuessa hälytys ohjautuu hoitajien mobiiliin. Hoitaja huolehtivat rannekkeen lataukseen ja toimittavat ladatun rannekkeen takaisin asiakkaalle. Turvaranneke pestään ja toimivuus testataan aina kun se luovutetaan takaisin asiakkaalle.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Sanna Ikonen, Merikartanon palvelupäällikkö, sanna.ikonen@elpy.fi, p. 040 514 3698

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Hoitohenkilökunta havainnoi asiakkaiden apuvälineiden tarpeita sekä mahdollisia korjaus/houltotarpeita ja ohjaa olemaan yhteydessä Espoon sairaalan apuvälineyksikköön. Käytönohjauksesta vastaa apuvälineen käyttöön luovuttanut taho. Tarvittaessa palvelutalojen henkilökunta ohjaa apuvälineiden käytössä. Asiakas huolehtii itse apuvälineen asianmukaisesta käytöstä ja huollosta. Jos asukas ja omainen ovat estyneitä, henkilökunta järjestää apuvälineen hankinnan/huoltoon toimittamisen erillisenä palveluna kiinteistöhuollon kautta.

Laitteiden toimintaa seurataan ja toimintavarmuutta tarkkaillaan mm. tekemällä rinnakkaismittauksia eri laitteilla. Jos laitteen (verenpainemittari/lämpömittari) luotettavuudesta herää epäily, hankitaan laitteen tilalle uusi. Esihenkilö huolehtii siitä, että laitteita on työn sujuvuuden ja asiakasturvallisuuden kannalta riittävästi ja ne ovat toimintakuntoisia.

Asiakkaan tarvitsemat terveydenhuollon laitteet hankkii asiakas itse. Hoitohenkilökunta ohjaa ja avustaa tarvittaessa.

Yhdistyksen käytössä/omistuksessa olevista terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden käytöstä on oma toimintaohjeensa sekä laiterekisteri. Yksikön esihenkilö päivittää toimintaohjetta vuosittain ja tarpeen mukaan. Laiterekisterin ylläpidosta vastaa yksikön nimetty laitevastaava.



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

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

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sanna Ikonen, sanna.ikonen@el.py.fi, p. 040 514 3698.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Työntekijä perehtyy vakituisen henkilökunnan/tiimivastaavan ohjaamana käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään ja laadukkaan ja eettisen kirjaamisen periaatteisiin osana perehdytysprosessia.

Yksikön esihenkilö on käynyt kirjaamisasiantuntija Kansa III -koulutuksen kahdesti (viimeksi kevät 2021). Ennen siirtymistä Kantapalveluihin (viimeistään 1.9.2026) kirjaamisasiantuntijat kouluttavat sisäisesti muun hoitohenkilökunnan.

Oivakoulutus Oy kouluttaa parhaillaan hoitohenkilökuntaa kirjaamiseen kolmella kokonaisuudella; päivittäinen kirjaaminen, hoito- ja palvelusuunnitelma, RAI.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

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

Palveluseteli- ja ostopalveluasiakkaiden viikkokirjaukset tehdään Hyvinvointialueen Life Care -järjestelmään.

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

Esihenkilön tehtävänä, tietosuojavastaavan tuella, on seurata tietosuojan toteutumista sekä toimintaohjeiden ja määräysten noudattamista yksikössä. Virheelliseen toimintaan puututaan välittömästi. Kaikki yksikössä työskentelevät allekirjoittavat salassapito- ja lojaliteettisitoumuksen. Tietosuoja- ja turva-asioihin palataan vuosittain ja koko

henkilökunta osallistuu. Tietosuojavastaavaa koulutetaan ja tehtävän hoitamiseen varataan riittävästi aikaa.

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

Uudet työntekijät perehdytetään tietosuoja ja -turva-asioihin heti työsuhteen alussa yhteisessä perehdytyspäivässä. Tietosuojaselosteet ovat nähtävillä yhdistyksen kotisivuilla. Tietoturvasuunnitelma (aiemmin tietoturvan omavalvonta) on valmistumassa. Henkilökuntaa koulutetaan tietosuoja- ja turva-asioista säännöllisesti 2-4 x vuodessa tietosuojavastaavan toimesta. Osallistuminen kirjataan. Tietosuoja-asioista keskustellaan mm. yksiköpalaverissa. Vuoden 2025 ajatuksena on tuoda tietosuojaa koskevia ajatuksia Intran kautta henkilökunnalle tiedoksi.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sanna Ikonen, p. 040 514 3698, sanna.ikonen@elpy.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

- Vastuuhoitajuuden kehittäminen
- Laadun kehittäminen, laatuohjelma

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Espoo 10.12.2024

Allekirjoitus:



Kaisa Pekola, palvelujohtaja