

Humana

Kotikylä Onnelantie
omavalvontasuunnitelma
4/2024

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	4
2	Omaavontasuunnitelman laatiminen	5
2.1	Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt.....	5
2.2	Omaavontasuunnitelman seuranta	5
2.3	Omaavontasuunnitelman julkisuus	5
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
3.1	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet.....	5
3.2	Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot.....	6
4	Omaavonnan toimeenpano	7
4.1	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen.....	7
4.2	Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	7
4.3	Riskienhallinnan työnjako	7
4.4	Luettelo riskienhallinnan/omaavonnan toimeenpanon ohjeista	8
4.5	Riskien tunnistaminen	8
4.6	Ilmoitusvelvollisuus.....	10
4.7	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen.....	11
4.8	Korjaavat toimenpiteet.....	11
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	11
5.1	Hoito- ja kuntoutussuunnitelma.....	11
5.2	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen.....	12
5.3	Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	13
5.4	Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omaavonnan kehittämiseen.....	15
5.5	Asiakkaan oikeusturva.....	15
5.6	Omatyöntekijä/Omaohjaaja/Omahoitaja	17
6	Palvelun sisällön omaavonta	17
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvuä tukeva toiminta	17
6.2	Ravitsemus	18
6.3	Hygieniäkäytännöt	19
6.4	Infektioiden torjunta	19
6.5	Terveyden- ja sairaanhoito	20
6.6	Lääkehoito	20
6.7	Monialainen yhteistyö.....	21
7	Asiakasturvallisuus	21
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	21
7.2	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	22
7.3	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	23
7.4	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	24
7.5	Toimitilat	25
7.6	Teknologiset ratkaisut	26
7.7	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	26
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	26

8.1	Asiakastietojen käsittely	26
8.2	Asiakastyön kirjaaminen	27
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	28
10	Omaevalvontasuunnitelman seuranta.....	29

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Kotikylä Onnelantie

Y-tunnus: 2769452-4

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Etelä-Karjalan hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Humana Kotikylä Onnelantie

Katuosoite: Onnelantie 32

Postinumero: 53500 Postitoimipaikka: Lappeenranta

Sijaintikunta: Lappeenranta

Palvelumuoto: Ympäri vuorokautinen palveluasuminen 32 asukaspaikkaa
Yhteisöllinen asuminen 12 asukaspaikkaa

Esihenkilö: Anne Akkanen

Puhelin: 0444175604

Sähköposti: anne.akkanen@humana.fi

Henkilöstömäärä; 29 yhteensä, sisältäen yksikön päällikön, hoitohenkilökunnan ja avustavat työntekijät. Lisäksi sijaisia.

Ilmoituksenvarainen toiminta

Ilmoituksen ajankohta: 28.4.2010

Palveluala, joka on rekisteröity: Palveluasuminen

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt): Viimeisin lupamuutos 2.5.2019

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Tehostettu palveluasuminen

Alihankintana ostetut palvelut

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Ateriapalvelu, Lappeenrannan Palvelukeskussäätiö Lounasravintola Laura.

Apteekkipalvelut, Helsingin yliopiston apteekki.

Siivouspalvelu, SOL palvelut.

Liinavaatehuolto, Mikkelin pesula Oy.

Kuramatot, Lindström group.

Asiakashälytysjärjestelmä, Everon.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

2.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä.

2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontaa toteutetaan arjessa päivittäin. Jokaisella vakituiseen henkilökuntaan kuuluvalla on oma vastuualueensa. Jokainen vastaa oman vastuualueen toteutuksesta ja mahdollisista kehittämistoimenpiteistä. Omavalvontaa seurataan esimerkiksi kirjauksien avulla, seurantalomakkeilla, havainnoimalla, viikkopalavereissa ja henkilökunnan kanssa keskustellen. Omavalvonnan toteutuksesta ja seurannasta vastaa yksikön päällikkö yhdessä palveluvastaavan kanssa. Jokainen työntekijä vastaa omasta toiminnastaan ja siitä, että yhdessä sovitut asiat toteutetaan asianmukaisesti.

2.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma on asukkaiden, omaisten ja vierailijoiden nähtävillä ilmoitustaululla. Toisinaan asukkaat vievät suunnitelman mennessään. Omavalvontasuunnitelma on saatavilla myös henkilökunnalta toimistosta sekä verkkosivuiltamme.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

3.1 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Humana Kotikylä Onnelantie tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista ja yhteisöllistä asumista ikäihmisille. Yksikkö sijaitsee Tirilän kaupunginosassa, rauhallisella, luonnon ympäröimällä alueella, lähellä Lappeenrannan keskustaa, hyvien liikenneyhteyksien varrella. Kotikylä Onnelantiellä on 32 ympärivuorokautista palveluasumisen paikkaa ja 12 asuntoa yhteisölliseen asumiseen.

Palvelukotimme on tarkoitettu vanhuksille, jotka tarvitsevat ympärivuorokautista huolenpitoa, valvontaa ja hoitoa asumisensa tueksi. Palvelukodin toiminta tukee jäljellä

olevia voimavaroja antaen iloa, nautintoja ja onnistumisen kokemuksia. Toimintaan sisältyy esimerkiksi yhdessä ruokailua, askartelua, liikuntatuokioita, tietovisoja ja ulkoilua.

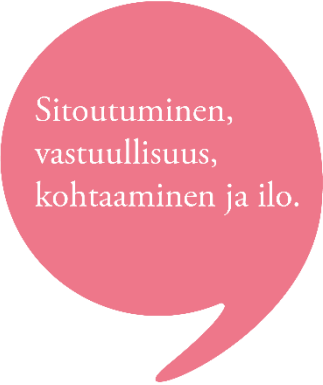
Jokainen ikäihminen on yksilöllinen ja tarvitsee omanlaistaan tukea. Ohjaamme asukkaitamme itsenäiseen päätöksentekoon arjessa. Asukas asuu asumisyksikössä lähtökohtaisesti elämänsä loppuun saakka.

Kun yhteisöllistä asumista ja ympärivuorokautista palveluasumista tuotetaan samassa rakennuskokonaisuudessa, palvelut muodostavat yhden yhteisen toimintayksikön. Yhteisöllinen asuminen on tarkoitettu ikäihmisille, jotka eivät alentuneen toimintakykynsä takia selviydy tai kokevat turvattomuutta omassa kodissaan ja joiden hoidon sekä huolenpidon tarpeensa on kohonnut. Ympärivuorokautinen palveluasuminen on tarkoitettu ikäihmisille, jotka eivät alentuneen toimintakykynsä takia selviydy omassa kodissaan ja saattavat olla vaikeasti muistisairaita ja tarvitsevat tehostettua asumispalvelua

Toimintamme perustuu sosiaalihuolto- ja vanhuspalvelulain antamiin ohjeistuksiin. Tärkeintä palvelukodissamme on turvata hyvä perushoito ympärivuorokautisessa arjessa, huolehdimme asukkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta, ravitsemuksesta ja lääkehoidosta. Kotimme on turvallinen ja esteetön.

3.2 Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot

Tehtävämme on varmistaa kaikille asiakkaillemme oikeus hyvään elämään. Keskustelemme paljon asioista ja tilanteista, joissa erityisesti on toimittava ammattietiikkaa korostaen. Kotikylä Onnelantien toiminta on asiakaslähtöistä, osallistavaa ja ammatillista.



Sitoutuminen,
vastuullisuus,
kohtaaminen ja ilo.

Sitoutuminen

Sitoutuminen on laadukkaan ja inhimillisen asiakaslähtöisen työn perusta. Sitoudumme olemaan asiakkaidemme tukena ja huomioimaan heidän tarpeensa ja toiveensa, jotta jokainen voisi elää hyvää, turvallista ja itsensä näköistä elämää. Meillä on halu löytää ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin, sillä olemme työssämme motivoituneita ja välitämme aidosti asiakkaittamme. Olemme osa toistemme työympäristöä. Antamalla työyhteisössämme palautetta luomme toistemme työlle merkitystä ja kannustamme jokaista yrittämään parhaansa.

Vastuullisuus

Sosiaali- ja hoivapalveluissa ollaan lähellä yksilön ja perheen elämää, jopa osa heidän arkeaan. Palvelun ja tuen tarjoajalla on erittäin iso vastuu kunnioittaa yksilöä, kuunnella häntä ja vastuu

auttaa. Vastuullisuus tarkoittaa käytännön työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun mukaisesti. Työnantajana vastuullisuus tarkoittaa sitä, että huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista. Tunnemme myös vastuumme yhteiskunnasta ja ympäristöstä. Käytämme valtaa vastuullisesti. Kaikissa arkipäivän ratkaisuisa lähtökohtana on visiomme "Jokaisella on oikeus hyvään elämään".

Kohtaaminen ja ilo

Jokainen hetki ja jokainen kohtaaminen on työssämme merkityksellinen. Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosasta: miten olemme aidosti läsnä ja osaamme kuunnella, ymmärtää ja huomioida. Työn arvo luodaan jaetuissa hetkissä yhdessä asiakkaan kanssa – asiakkaan kokemus on palvelun laadun tärkein mittari. Ymmärrämme, että sillä mitä teemme, on oikeasti merkitystä ja se vaikuttaa jonkun elämään.

4 Omavalvonnan toimeenpano

4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö, että asiakkaat ja heidän läheisensä uskaltavat tuoda laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

4.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

4.3 Riskienhallinnan työnjako

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa epäkohdan, laatupoikkeaman, riskit sekä tietoturvaan liittyvät poikkeamat kirjaamalla tapahtuman Gurufield- järjestelmään ja ilmoittaa siitä esihenkilölle. Esihenkilö ilmoittaa tapahtumista eteenpäin organisaatiossa sovitun käytännön mukaisesti. Epäkohdista, kaikista laatupoikkeamista ja riskeistä keskustellaan osana arkista vuorovaikutusta.

Esimies vastaa poikkeaman korjaamisesta, tilastoinnista ja tiedottamisesta henkilöstölle ja yhdessä palvelupäällikön kanssa muille tarvittaville tahoille.

4.4 Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Humana Oy: n tavoitteena on olla työpaikka, jossa työtä tehdään turvallisissa olosuhteissa hyvinvoivien työntekijöiden toimesta.
- Tavoitteena on, että etenkin henkisen kuormituksen riskit vähenevät. Konkreettisina mittareina käytetään vuosittain työhyvinvointikyselyä sekä kehityskeskustelua.
- Riskiensielvitys tehdään vuosittain. Selvitys tehdään kartoittaen työn eri haittatekijöiden osa-alueet: henkinen kuormitus, fyysiset haitat, kemialliset haitat, tapaturmat ja ergonomia.
- Yksikköön on luotu ohjeet asiakastyön tekemiseen ja ne muodostavat raamin työntekijöille. Asiakastyön kirjaamiselle ja salassapidolle on olemassa oma ohjeistus, joka turvaa myös työntekijän oikeudellista asemaa. Vaaratilanteissa noudatetaan uhkaavien tilanteiden ohjeistusta.
- Perehdytyksestä vastaa koko työyhteisö.
- Työntekijöiden ensiaputaidot päivitetään säännöllisesti.

4.5 Riskien tunnistaminen

Riskienkartoitus on Humanalla säännöllistä toimintaa, jolla tarkoitetaan saatavissa olevan tiedon järjestelmällistä käyttämistä vaarojen tunnistamiseksi sekä ihmisiin, omaisuuteen, ympäristöön tai toimintaan kohdistuvan riskin suuruuden arvioimiseksi. Riskien kartoituksella saadaan esille merkittävimmät uhkatekijät, joille etsitään tarkoituksenmukaisimmat riskienhallintatoimenpiteet.

Riskien tunnistamiseen ja käsittelyyn osallistuu koko moniammatillinen henkilökunta ja riskejä pyritään tunnistamaan jokaiselta omavalvonnan osa-alueelta. Poikkeamien ehkäisemiseksi riskit, kuten laatupoikkeamat ja haittatapahtumat tunnistetaan mieluusti etukäteen. Näistä käydään jatkuvaa avointa keskustelua mm. viikkopalaverissa.

Kriittisiä työvaiheita ja riskitekijöitä on kartoitettu. Riskitekijöitä on kirjattu pelastussuunnitelmaan sekä poikkeusolosuhteisiin varautumisen suunnitelmaan toimintaohjeineen, hygieniasuunnitelmaan on kirjattu ruokahuollon osalta olevia riskitekijöitä toimintaohjeineen. Lääkehuollon riskitekijöitä on kartoitettu lääkehoitosuunnitelmaan. Viikoittaiset henkilökunnan palaverit auttavat riskientunnistuksessa sekä käsittelyssä, henkilökunnalla on enemmän aikaa keskustella.

Henkilökunnalle on selvitetty mahdollisia riskejä ja vaaratilanteita. Henkilökuntaa kehoitetaan huolellisuuteen kaikissa työtehtävissä. Sattuneista vaaratilanteista / tapaturmista pyritään ottamaan opiksi niin, ettei tilanne pääse toistumaan uudelleen. Toimintatapoja muutetaan tarpeen vaatiessa, jottei vahinkoja pääsisi enää sattumaan samoissa tilanteissa. Henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus tilanteista ja ne hoidetaan esimiehen taholta hyvässä hengessä.

Yksi riskeistä on, että joku henkilökunnasta sairastuu. Toimintaohjeena on ilmoittaa sairastumisesta yksikössä paikalla olevalle henkilökunnalle 2 kerrokseen iltaisin, yöllä ja viikonloppuisin. Ilmoitus tehdään viikonloppuisin myös tekstiviestillä yksikön päällikölle. Arkisin ilmoittaminen soittamalla yksikön päällikölle. Yksiköstä henkilökunta laittaa vuoron hakuun sijaiset.fi palveluun. Tarvittaessa joku henkilökunnasta voi jäädä tekemään pidemmän vuoron. Sijaisten numerot löytyvät myös 2 kerroksen toimistosta. Yksikön päällikköön otetaan yhteys yksiköstä, jos sijaista on haastavaa saada.

Mikäli vuoroon tuleva henkilö ei ole työkyntoinen päihtymisestä johtuen, paikalla oleva henkilökunta on ilmoitusvelvollinen esimiehelle. Hän huolehtii henkilön toimittamisesta poliisilaitokselle tai verikokeisiin ja huolehtii toisen työntekijän paikalle saamisesta sekä muista tarvittavista toimenpiteistä.

Asukasturvallisuudesta on myös paloturvallisuussuunnitelmassa.

Henkilökunta on aina paikalla ja laitteita käytetään vain heidän läsnä ollessaan ja valvonnassaan. Asukasturvallisuuden kehittämisessä käytetään apuna 10/22 alkaen Gurufield -järjestelmää. Esimiehet vastaavat myös turvallisuutta koskevien määräysten noudattamisesta.

Henkilökunnalla on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle tiloissa tai laitteissa havaituista puutteista, jotka voivat vaikuttaa asukkaiden tai henkilökunnan turvallisuuteen.

Asukkaiden turvallisuutta pyritään parantamaan huolellisella seurannalla. Käytössä on Gurufield järjestelmä, johon yksikössä sattuneet tapaturmat kirjataan. Jos vahinko on sattunut, niin selvitetään, miten vahinko on sattunut ja miten se jatkossa voitaisiin välttää. Jokainen uusi työntekijä perehdytetään turvallisuus näkökohtiin. Ulko-ovet ovat lukossa, jotta muistisairaajat asukkaat eivät pääse karkaamaan, koska se olisi heidän turvallisuutensa vaarantamista. Avaimet ovat säilytyksessä henkilökunnan avainnipussa. Varasulokäynnit on merkattu paloviranomaisten ohjeiden mukaan.

Vaahtosammuttimia on talossa ovien läheisyydessä.

Keittiössä on sammutuspeite liesien läheisyydessä.

Kaikissa tiloissa on sähköinen palovaroitinjärjestelmä. Tämä ilmoittaa, jos huoneessa on savua.

Henkilökunnalla pitää olla matalapohjaiset työjalkineet. Asukkailla matalapohjaiset sisäkengät tai liukuestesukat, jotta välttyttäisiin liukastumisilta.

Matot ovat pääsääntöisesti ohuita kumipohjaisia mattoja. Monista huoneista on matot poistettu kokonaan turvallisuuden lisäämiseksi.

Vessoissa, pesutiloissa ja pitkillä käytävillä on tukikaiteita.

Asukkaiden apuvälineet kuten rollaattorit ja muut ovat henkilökohtaisia. Joten niiden korkeudet on säädetty asukkaalle sopivaksi. Apuvälineiden kunnosta huolehditaan säännöllisesti ja mikäli ei voida huoltaa itsenäisesti niin toimitetaan apuvälinelainaamoon huollettaviksi.

Asukkaiden huoneisiin vietävät kukat / viherkasvit täytyy olla myrkyttömiä.

Asukkailla on tarvittaessa käytössä EVERONIN henkilökohtainen turva- tai kutsulaite. Kaikki asukkaat eivät kykene muistisairaudesta takia laitetta käyttämään, joten huoneissa käydään myös voimintarkistuskäynnillä. Henkilökohtaiset turvarannekkeet hälyttävät hoitajan puhelimeen hoitajakutsun.

Järjestelmän toimivuudesta vastaavat luonnollisesti vuorossa olevat hoitajat, jotka soittavat heti EVERONIN tukeen, jos järjestelmä ei toimi kunnolla. Everonin yhteystiedot arkisin klo 8-16 p. 020-7920703 Iltaisin ja viikonloppuisin 0300-304043

Siivousaineet säilytetään suljettavassa kaapissa.

Lääkkeet säilytetään lukollisessa kaapissa ja lukollisessa lääkehuoneessa, josta lääkkeet annetaan asukkaille valvotusti.

Suurehko asukas- ja henkilöstömäärä tuovat oman haasteen tiedonkulun onnistumiselle. Lisäksi vuorotyö muutoksineen haastaa entisestään. Näiden haasteiden vähentämiseksi meillä on käytössä erilaisia keinoja; säännölliset henkilöstö- ja tiimipalaverit, joista tehdään muistiot, vuorojen vaihdossa suulliset raportoinnit ja hyvä kirjaaminen potilastietojärjestelmään. Jokaisella hoitotyöhön osallistuvalla on omat tunnukset järjestelmään. Työvuoron sisällä kommunikoidaan aktiivisesti työyhteisön kesken niin kasvotusten kuin puhelimitse. Jokaisella työntekijällä on oma sähköposti, jonka välityksellä voidaan viestiä henkilöstöasioista. Tiedonkulun kehittäminen ja parantaminen on jatkuva prosessi sekä kehitämme sen parantamiseksi erilaisia ratkaisuja.

4.6 Ilmoitusvelvollisuus

Työntekijöillä on velvollisuus nostaa esille työssä havaittuja epäkohtia, riskejä ja vaaroja. Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimivan henkilön pitää viipymättä ilmoittaa toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai sen uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Mainitun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai sen uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia (esim. henkilön perusoikeuksien rajoittaminen vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa). Myös epäkohdan uhkaan tulee reagoida.

Työntekijät Kotikylä Onnelantiellä ovat tietoisia lakisääteisestä ilmoitusvelvollisuudestaan -> Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 29§ ja 30§. ja siihen liittyvistä menettelytavoista. Ilmoitusvelvollisuus on käyty läpi viikkopalaverissa.

Ilmoituksen voi tehdä kirjallisesti tai suullisesti. Kirjallisesti ilmoitus tehdään lomakepohjaan, joka löytyy Gurufield järjestelmästä. Jos yksikön päällikkö saa ilmoituksen suullisesti, esimies kirjaa ilmoituksen Humanan lomakepohjaan.

4.7 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä käytävä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa.

4.8 Korjaavat toimenpiteet

Asiakastyöhön liittyvät poikkeamat ja niiden käsittely kirjataan gurufield-järjestelmään. Tilanteet käydään aina läpi työntekijän kanssa huolellisesti ja laajasti asiat käydään yhteisesti läpi viikkopalaverissa.

Työstä saatu palaute ja mahdolliset haittatapahtumat ja poikkeamat otetaan kehittämiskohteeksi ja niiden työstämiseen tehdään suunnitelma. Kehittämistyö pohjautuu palautetietoisuuteen. Olemme avoimia kaikelle palautteelle ja kehitämme toimintaamme palautteen suuntaisesti.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma laaditaan,

ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa (SHL/30.12.2014/1301, 36§, 39§). Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asukkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoito, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan.

Laadimme asukkaalle ensimmäisen hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman kuukauden kuluessa hänen muutostaan Onnelantielle. Omahoitaja laatii suunnitelman asukkaan, omaisen, fysioterapeutin ja tarvittaessa sairaanhoitajan kanssa yhteistyössä. Hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjaamme päivittäistä hoitoa ohjaavat, asukkaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet, toimet ja harjoitukset. Päivitämme hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa asukkaan tilanteen muuttuessa ja vähintään puolivuositain.

5.2 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

Yksikköön laaditussa itsemääräämisoikeus- ja hyvän kohtelun suunnitelmassa on kuvattu, miten toimintayksikössä vahvistetaan ja tuetaan asukkaan itsemääräämisoikeutta ja varmistetaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen käytännön arjessa.

Kaikessa työskentelyssä seurataan yhteisesti sovittuja tavoitteita ja työskennellään niiden toteutumiseksi. Asukkaan itsemääräämisoikeuden kuunteleminen ja toteutuminen ovat palvelun keskeisiä periaatteita. Miten asukas kokee asioita, on oleellinen ja huomioitava kysymys.

Kotikylä Onnelantiellä käytetään pääsääntöisesti koulutettua henkilökuntaa, joille asukkaiden hyvä kohtelu, kuntouttava työote sekä itsemääräämisoikeuden kunnioitus ovat arkipäivää ja mukana jokaisessa työvuorossa. Henkilökuntaa kannustetaan pitämään huolta omasta jaksamisestaan sekä terveydestään, kuin myös raportoimaan epäkohdista tai kohtaamastaan asukkaiden huonosta kohtelusta. Kaikilla on oikeus kokea turvallisuudentunnetta kotonaan. Asukkaat saavat omaistensa kanssa sisustaa oman huoneensa omalla tyyllillä lisäten sen viihtyvyyttä.

Asukkailla on mahdollisuus osallistua päivittäisiin aktiviteetteihin kuten ulkoiluun, pelien pelaamiseen, jumppaan, musiikkituokioihin, siivoukseen, leivontaan, askarteluun ja näihin

vahvasti myös kannustetaan. Sävelsirkkua käytetään asukkaiden toiveiden mukaisesti. Aktiviteetteja sovelletaan ja suunnitellaan aina niin että niihin voisi mahdollisimman moni osallistua kykyjensä mukaan. Lisäksi uusilta asukkailta kartoitetaan harrastukset ja mielekkäät aktiviteetit, jotta niitä voidaan mahdollisuuksien mukaan ottaa käyttöön myös hoivakodissa.

Asukkailla on mahdollisuus käydä päiväunilla näin halutessaan. Kaikilla on oma huone ja sinne saa vetäytyä mahdollisuuksien mukaan. Hoivakodissa pyritään ottamaan yksilöllisesti huomioon asukkaiden tarpeet ja toiveet muun muassa yksityisyydelle, unelle ja päivä- tai ruokailurytmille.

Asiakkaan kanssa yhdessä sovitaan työskentelyn alkuvaiheessa, kenelle voidaan luovuttaa tietoja ja tehdä yhteistyötä. Viime kädessä tämä määräytyy sovellettavan lainsäädännön mukaisesti.

Omaisiin ollaan yhteydessä aktiivisesti aina tarpeen tullen, ja heitä kannustetaan myös oma-aloitteisuuteen.

Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Sosiaalihuoltolakiin perustuvissa asumispalveluissa laki ei mahdollista rajoitustoimenpiteiden käyttöä.

Lainsäädännön puutteellisuus ei voi johtaa tilanteeseen, jossa asiakkaan oikeus välttämättömään huolenpitoon, terveyteen tai turvallisuuteen vaarantuu.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti sekä turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Voi hyvin olla asiakkaan edun mukaista rajoittaa häntä, mutta samalla on huolehdittava mikä kokemus asukkaalle siitä jää.

Rajoittamistoimenpiteet eivät koskaan ole ensisijaisia ratkaisuja. Kaikki rajoitustoimenpiteet pyritään pitämään minimissä. Osalla asukkaista on muistisairaus ja tästä johtuen ulko-ovet on pidettävä lukittuina turvallisuuden takaamiseksi. Turvallisuussyistä osalla asukkaista on sängyssään laidat, joita käytetään tarvittaessa vain lääkärin luvalla. Asukas ei aina pysty muistisairaudesta johtuen arvioimaan itsenäisesti liikuntakykyään. Kaatumiset voivat olla vaarallisia ja niitä pyritään ennaltaehkäisemään mahdollisimman paljon.

5.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Kaikki haluavat tuntea olonsa turvalliseksi kotonaan. Se tarkoittaa kodissamme kokemusta turvallisesta asuinympäristöstä sekä ammattitaitoisesta ja työhönsä sitoutuneesta henkilökunnasta.

Onnelantien palvelukodissa työskentelee tuttu ja turvallinen henkilökunta. Olemme laatineet Kotikylä Onnelantielle Hyvän kohtelun suunnitelman, jonka noudattamiseen olemme sitoutuneet. Hyvän kohtelun suunnitelmaan on kirjattu menettelytavat mahdollisen epäkohdan ja epäkohdan uhan ilmaantuessa ja henkilöstö on perehdytetty toimimaan yhdessä sovittujen ohjeiden mukaan siten, että toimintatavat ennaltaehkäisevät

kaltoinkohtelun tai epäasiallisen käytöksen esiintymistä. Tavoitteenamme on luonteva ja luottamuksellinen suhde asukkaisiin ja heidän omaisiinsa.

Tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita asiakasturvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyvissä asioissa. Havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin ja pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseksi toimintayksikössä. Asiallista kohtelua edistää muun muassa myös parityöskentely.

Kaikki asiakastyönpoikkeamat kirjataan välittömästi Gurufield/ asiakastietojärjestelmään. Mikäli asiakastyönpoikkeama/reklamaatio tulee työntekijälle, niin työntekijä tiedottaa välittömästi esimiestä. Esimies tutustuu mahdollisimman nopeasti asiaan ja tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Työntekijöitä kannustetaan käymään herkästi läpi sekä asiakkaiden että lähiesimiesten kanssa tilanteet, joissa asiakas kokee tulleen asiattomasti kohdelluksi. Reklamaation voi antaa suullisesti, kirjallisesti mm. asiakastyytyväisyyskyselyn tai Humanan nettisivuilla olevan palautelomakkeen kautta. Asiakastyönpoikkeamia varten on tehty erillinen ohje järjestelmän käytöstä.

Mikäli reklamaatio tulee asiakkaalta tai tämän omaiselta, esimies ja työntekijä keskustelevat tilanteesta. Keskustelussa sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen. Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuus keskustella tilanteesta toimintayksikön esimiehen kanssa. Ensisijaisesti tilanne pyritään purkamaan auki heti seuraavalla tapaamisella työntekijöiden ja asiakkaan/omaisten/verkoston kanssa. Asiakkaan kanssa sovitaan myös aina siitä, että tilanteesta tiedotetaan tilaajaa. Mikäli tilanne purkautuu yhteisymmärryksessä, siitä tehdään maininta asiakassuhteen kausiyhteenvetoon. Mikäli tilanne ei selkene tai jää vakava ristiriita, tilanne ilmoitetaan kirjallisena raporttina tilaajalle ja tilaajan kanssa ollaan puhelimitse yhteydessä välittömästi. Kaikki reklamaatiot käydään läpi tiimissä ilman tunnistetietoja yhteisen oppimisen kokemuksina. Asiakkaalle kerrotaan aina hänen oikeutensa reklamoida palvelusta ja kannustetaan asiakasta olemaan yhteydessä tilaajaan sekä työntekijän esimieheen.

Tilaajalta tulleet reklamaatiot asiakastyöhön liittyen kirjataan samoin asiakastietojärjestelmään. Palvelun järjestämistä, aikataulua, hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa aina esimies mahdollisimman pikaisesti reklamaation saavuttua. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että esimies käy mahdollisimman välittömän keskustelun työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajaan.

Reklamaatioiden avoin käsittely tilaajan ja oman tiimin kanssa haastaa positiivisella tavalla palvelun laadun ja kehittää sitä jatkuvasti edelleen. Reklamaatioiden määrään voidaan vaikuttaa asiakasta osallistamalla kaikkiin hänen asiakkuutensa vaiheisiin aina kirjaamisesta yhteydenpitoon verkostoihin. Toimintamme tulee olla myös tilaajalle hyvin läpinäkyvää ja eettistä.

5.4 Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asukkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asukasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon hänen etunsa.

Asukkaiden ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Humana Oy:llä on sähköinen asiakaskokemusjärjestelmä, Roidu, jonka avulla kerätään palautetta ja kokemuksia tehdystä asiakastyöstä. Järjestelmään vastaaminen on anonymisoitu. Palautetta kerätään otantoina puolivuositain. Palauteantomahdollisuus Roiduun on jatkuvaa. Jokaiselta asiakkaalta, omaiselta ja tilaajalta pyritään saamaan palaute vähintään 1-2 kertaa vuodessa. Suulliset palautteet merkitään myös sähköiseen järjestelmään.

Asiakkaalla on luonnollisesti tilaisuus antaa palautetta ja esittää toiveita työn muodoista koko asiakkuuden ajan. Avoimuus ja läpinäkyvyys sekä palautetietoinen työote ovat osa toimintakulttuuriamme. Palautteen keräämisellä pyritään korostamaan toiminnasta sekä asiakassuhteen ilmapiiristä huolehtimista, haluamme korostaa asiakkaan kokemusta tulla nähdyksi ja kuulluksi.

Kaikki tullut palaute kootaan Roidu-järjestelmän kautta ja analysoidaan eri tasoilla. Esimiehet saavat puolivuositain yhteenvedon alueensa palautteesta. Tarvittaessa tarkennetaan toimintaperiaatteita. Saatu palaute käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja toimintaa parannetaan jatkuvan kehittämisen periaatteella. Palautteiden pohjalta asetetaan kehittämistavoitteet, joiden toteutumista seurataan systemaattisesti. Kaikkeen saatuun palautteeseen suhtaudutaan vastuullisesti sekä asiallisesti ja niiden vaatimalla vakavuudella.

5.5 Asiakkaan oikeusturva

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää toimipisteen työntekijän tai toimipisteen esihenkilön kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa toimipisteen

esihenkilölle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, on alla kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

Muistutus

Sinulla on oikeus tehdä muistutus toimipisteen esihenkilölle tai johtavalle viranomaiselle, mikäli olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai toimipisteen toiminnan laatuun. Muistutuksen voi tarvittaessa tehdä myös läheisesi tai laillinen edustajasi. Muistutuksen vastaanottamisen jälkeen epäkohta tulee heti toimipisteen vastuuhenkilön tietoon ja siihen voidaan puuttua nopeasti. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa.

Muistutuksen vastaanottaja: Yksikön päällikkö Anne Akkanen

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 1 viikko

Sosiaaliasiavastaava

- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- neuvoo asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- neuvoo muistutuksen laatimisessa
- raportoi asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittymisestä vuosittain kunnanhallitukselle
- edistää muilla tavoin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumista

Sosiaaliasiavastaavaan voit olla yhteydessä, jos koet tullessi väärin kohdelluksi saamassasi sosiaalihuollon palvelussa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa.

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita pääasiallisesti puhelimitse ja sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Heli Tiusanen puh. 044 748 5306. Taija Kuokkanen puh. 050 555 8553

Osoite: Laserkatu 6E 53850 Lappeenranta

sähköpostiosoite: sosiaali.potilasasiamien@socom.fi

Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira

Jos olet muistutusvastauksen jälkeen edelleen tyytymätön, voit tehdä asiasta kantelun aluehallintovirastoon, jossa tutkitaan, onko asiassa toimittu laillisesti ja asianmukaisesti. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun voi tehdä kuka tahansa ja se on maksutonta. [Aluehallintoviraston sivuilta](#) löytyy malli ja ohjeita kantelun tekemiselle.

AVI:n yhteystiedot: Itä-Suomen aluehallintovirasto puhelinvaihe 0295 016 000

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja. Kuka tahansa voi ottaa yhteyttä oikeusasiamieheen, jos kokee, että on kohdeltu huonosti tai epäoikeudenmukaisesti esimerkiksi lastensuojelussa. Oikeusasiamiehelle voi tehdä kantelun kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen [kotisivuilta](#) löytyviä kantelulomakkeita. Oikeusasiamies tutkii tapauksen, jos hän epäilee, että viranomainen on toiminut väärin tai vastoin lakia. Kun asia on tutkittu, saat kirjallisen päätöksen, joka lähetetään sinulle ja sille, jonka toimintaa arvostelit. Kaikki asiat pyritään ratkaisemaan alle vuodessa.

Voit soittaa oikeusasiamiehen kansliaan ja kysyä neuvoa. Puh. 09 4321 (numerosta vastaa "eduskunta - riksdagen") Kerro, että sinulla on asiaa oikeusasiamiehen kansliaan.

5.6 Omatyöntekijä/Omaohjaaja/Omahoitaja

Jokaisella asukkaalla on nimetty omahoitaja, joka huolehtii asukkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelman päivittämisestä sekä RAI-arvioinnin tekemisestä puolivuositain. Hoito- ja kuntoutussuunnitelma ja RAI päivitetään myös asukkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. Omahoitaja huolehtii yhteydenpidosta omaisiin. Jos omahoitaja on poissa töistä pitkään, järjestetään sijainen omahoitajalle.

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Jokaiselle asukkaalle luodaan moniammatillisessa yhteistyössä yksilöllinen hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma, ja jokaiselle luodaan yksilölliset tavoitteet. Apuvälineitä hankitaan tarpeen mukaan, erilaisia tukia sekä fysioterapiaa, puheterapiaa jne haetaan tarvittaessa, myös lääkitys tarkistetaan omalääkärin avulla, jotta hyvinvoinnin edistäminen olisi mahdollisimman kokonaisvaltaista. Näitä pidetään ohjenuorana kunkin asukkaan henkilökohtaisen hyvinvoinnin edistämiseksi.

Asukkaiden toimintakykyä ylläpidetään kuntouttavalla työotteella, yksilöllisesti laaditun hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman avulla. Heille puetaan päivävaatteet päälle tai he pukeutuvat itse hoitajan tukemana ja illalla laitetaan yövaatteet ja huolehditaan seuraavaksi päiväksi puhtaasta vaatteesta. Heitä kävelytetään sisällä sekä ulkona ja he aterioivat yhteisessä ruokailutilassa, mikäli heidän sen hetkinen vointinsa sallii sen. Yhteisissä tiloissa asukkaat pystyvät seuraamaan talon toimia ja elämää. Omatoimisuutta tuetaan ohjauksen avulla; asukkaat saavat esim. pukeutua ohjatusti, mikäli he pystyvät siihen. Omatoimisuutta tuetaan myös sillä, että heitä otetaan mukaan mahdollisesti myös hoivakodin yhteisiin

toimintoihin. Asukkaat ulkoilevat hoitajien avustamana ja aktiviteetteja vaihdellaan toiveiden mukaan.

Monet asiat yritetään tehdä asukkaan ehdoilla ja toiveiden mukaan esim. aamu heräämiset. Asukkaiden hyvinvointia tuetaan asukkaiden riittävällä unen saannilla. Asukkailla pyritään ylläpitämään normaalia vuorokausirytmää.

Kodissamme otamme huomioon asukkaan toiveet ja odotukset asumiselle ja korostamme asiakaan omaa tekemistä, osaamista ja vahvuuksia. Otamme huomioon esimerkiksi asukkaan toiveet pukeutumisen suhteen ja mitä asukas haluaa ruokajuomaksi. Yhdessä Lauran keittiön kanssa mahdollistamme asukkaiden toiveruokia säännöllisesti. Asukaskokouksissa kysymme asukkaiden toiveita tekemiseen, lempiruokiin ja yhdessä oloon.

Viikko-ohjelmassa suunnittelemme virikkeitä arkeen, viikko-ohjelma on nähtävillä kerroksen käytävän seinällä hissien vieressä. Huomioimme juhlapyhät arjessamme. Kodissa on oma fysioterapeutti, joka suunnittelee jokaiselle asukkaalle yksilöllistä tekemistä ja ryhmätuokioita. Omaiset ovat aina tervetulleita kotiimme ja teemme yhteistyötä omaisten kanssa asukkaan vointiin ja arkeen liittyvissä asioissa. Pyrimme järjestämään mahdollisuuksien mukaan yhteisiä tapahtumia, joihin omaiset ovat tervetulleita.

Toiminnan kehittämistä tapahtuu sekä arjen vuorovaikutuksessa, että yhteisissä tilanteissa nousseiden keskustelujen pohjalta.

6.2 Ravitseminen

Hoitajat ovat läsnä asukkaiden ruokailutilanteissa havainnoiden ja tarvittaessa ruokailussa auttaen. Kodissamme tarjotaan aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala sekä tarvittaessa asukkailla on mahdollisuus saada yöpala. Huolehdimme erityisruokavalioista ja ateriat on suunniteltu ikäihmisten ravitsemussuosituksen mukaisesti. Ruokalistat ovat esillä kodissamme yhteisissä tiloissa.

Seuraamme ravitsemustilaa MNA-arviolla ja säännöllisellä painon seurannalla. RAI-järjestelmä ottaa huomioon myös ravitsemuksen seurannan. Ravitsemustilan laskuun kiinnitämme heti huomiota ja otamme herkästi lisäravinteet ja/tai runsasenergisien ruokavalion käyttöön. Teemme tiivistä yhteistyötä ateriapalvelun tuottajan kanssa. Henkilökunta on veloitettu perehtymään iäkkäiden ravitsemussuosituksiin.

Asukkaiden paino on mitattu ja merkitty asiakastietojärjestelmään. Seuranta tapahtuu vähintään kerran kuussa ja tarvittaessa useammin, mikäli huomataan asukkaan ruokailussa

jotakin poikkeavaa. Samalla kiinnitämme huomiota suun terveyteen. Jos asukkaan painossa tapahtuu laskua, puutummme siihen välittömästi. Sairaanhoitaja välittää viestiä tarvittaessa lääkärille. Palvelukeskussäätiöltä on tarvittaessa saatavana asukkaille runsasenergistä ja/tai runsasproteiinista ruokaa.

Mna-testi tehdään kaikille puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Päivittäin havainnoidaan asukkaiden ruokailua ja tuetaan hyvän ravitsemustilan säilymistä. Asukkaiden mahdolliset vajaaravitsemuksen riskitekijät kartoitetaan, ja mietitään keinot vaikuttavat niihin työryhmässä. Hoitosuunnitelmaan kirjataan kunkin asukkaan kohdalla, miten vajaaravitsemusta ehkäistään. Ravitsemustilaa ja sovitujen toimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan päivittäin ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Asukkaita ohjataan ja motivoidaan tiheämpään syömiseen. Ja otetaan tarvittaessa käyttöön runsasenergiset ruuat, juomat, rasvalisät ja täydennysravintovalmisteet ja tarkistetaan proteiinin saanti. Konsultoidaan tarvittaessa ravitsemusterapeuttia.

6.3 Hygieniakäytännöt

Asukkaiden henkilökohtaiset hygieniakäytännöt on kuvattu hoito- ja palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan. Suunnitelmaan on kirjattu asukkaiden oma suoriutuminen ja avun tarve. Asukkaita ohjataan ja avustetaan henkilökohtaisen hygienian ylläpitämisessä päivittäin.

Hyvinvointia edistetään puhtaalla ympäristöllä, asukkaiden ja heidän vaatteidensa puhtaudella. Asukkaat käyvät suihkussa vähintään kerran viikossa. Kodissamme on myös mahdollisuus saunaan. Päivittäin tehdään ”pikkupesut”, johon kuuluu alapesut, hampaat, kädet ja kasvot. Miesten parrat pyritään ajamaan päivittäin ja kynnet leikataan suihkun yhteydessä. Asukkaat käyvät säännöllisesti WC:ssä oman toimintakyvyn mukaan useimmiten hoitajan avustamana. Vaipat ovat lähes kaikilla käytössä, nämä vaihdetaan säännöllisesti ja tarpeen mukaan.

Asukkaat pukeutuvat omiin henkilökohtaisiin vaatteisiin, jotka omaiset nimikoivat. Pyykit pestään yksikössä pyykkityöntekijän ja hoitohenkilökunnan toimesta. Liinavaatteet ja pyyhkeet hankitaan ostopalveluna Mikkelin pesulasta.

6.4 Infektioiden torjunta

Kotiimme on laadittu siivoussuunnitelma ja keittiötoiminnan omavalvontasuunnitelma. Näihin suunnitelmiin on kirjattu yleisten hygieniakäytäntöjen toimintaohjeet ja tavoitteet. Kodissamme toimii oma siistijä, joka työskentelee arkipäivisin ja vastaa pääosin kodin siisteydestä ja siivoamisesta. Osa siivouksesta järjestetään ostopalvelua, mm.

rappukäytävien ja sauna siivous. Sen lisäksi jokainen henkilökuntaan kuuluva vastaa kodin siisteydestä ja hyvästä hygieniatasosta vuorossaan.

Siivous- ja ruokapalvelun tuottaja vastaa elintarvikehygienian ja puhtaanapidon omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta.

Hoitohenkilökunnan hygieniakäytäntöjen ja tarttuvientautien torjunnan osalta noudatamme kansallisia ohjeita ja hoitotarviketoimittajien tuotekohtaisia ohjeita. Tarvittaessa saamme ohjausta ja neuvontaa Ekhva:n hygieniahoidajalta.

Kaikilta työntekijöiltä vaaditaan hygieniapassi.

Kunnan terveystarkastaja tekee kotiimme terveystarkastuksia sekä sovitusti, että yllätyskäynteinä. Viimeisin tarkastuskäynti 9/2023. Tarkastusraportteihin on kirjattu toimenpiteitä vaativat muutokset.

6.5 Terveysten- ja sairaanhoito

Onnelantiellä asiakkaiden terveyden ja sairaanhoidosta vastaa moniammatillinen työryhmä; lääkäri, sairaanhoitajat, lähihoitajat ja fysioterapeutti. Seuraamme asiakkaiden terveydentilaa päivittäin ja huolehdimme pitkäaikaissairaiden suunnitelman mukaisista hoitotoimenpiteistä ja kontrolloista.

Puolivuositteiset määräaikaistarkastukset, sekä tulotarkastukset hoitaa omalääkäri yksikön sairaanhoitajan avulla. Terveydentilaa havainnoidaan ja kirjataan joka työvuorossa. Verenpainetta sekä painoa kontrolloidaan vähintään 1x/kk, lisäksi tarvittaessa tai oman yksilöllisen hoitosuunnitelman mukaisesti esimerkiksi viikoittain. Kontrolloista, esim. suunnitelluista labroista huolehtii sairaanhoitaja ja muu hoitohenkilöstö. Tarpeen mukaan huolehditaan yksilöllisestä ravitsemussuunnitelmasta (allergiat, diabetes, aliravitsemus, kihti, muu). Kipua hoidetaan asianmukaisesti ja lääkärin kanssa seurataan kivunhoidon toimivuutta.

Kiireellisissä sairaustapauksissa apua hälytetään 112. Voimme aina konsultoida Ekhva:n päivystävää koordinaattoria ja saada kotiin apua myös ns. yhden henkilön liikkuvaan yksikön toimesta. Oma lääkärimme käy Onnelantiellä kerran viikossa ja lisäksi lääkäri on saatavilla puhelimitse päivittäin. Äkillisissä kuolemantapauksissa olemme yhteydessä päivystävään lääkäriin sekä tarvittaessa Ekhva:n koordinaattoriin. Henkilökunta on aina äkillisessä kuolemantapauksessa yhteydessä omaisiin.

6.6 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka ohjaavat myös Kotikylä Onnelantien lääkehoidon toteutusta.

Vastuu asukkaan lääkehoidon kokonaisuudesta on hoitavalla lääkärillä. Lääkehoitoon koulutetut laillistetut terveydenhuollon ammattihenkilöt (sh, lh) kantavat kokonaisvastuun lääkehoidon toteuttamisesta. Jokainen lääkehoitoa toteuttava tai siihen osallistuva kantaa kuitenkin vastuun omasta toiminnastaan ja osaamisestaan.

Lääkehoitoon osallistuvat vain ne, joiden lääkehoidon luvat ovat voimassa. Toimintatapoja arvioidaan virhetilanteissa ja suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa.

6.7 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntuottajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulun varmistaminen sekä asiakkaan tilanteen kokonaiskuvasta huolehtiminen.

Yksikön oma fysioterapeutti tukee hoitotyön kokonaisuutta hoitajien arjessa.

Teemme yhteistyötä Etelä-Karjalan hyvinvointialueen kanssa laajasti. Lääkäripalvelut Ekhva järjestää ostopalveluna Terveystalon kautta. Päivystyksen koordinaattori on käytettävissä 24/7. Kotisairaala tekee kotikäyntejä tarvittaessa. Apuvälinelainaamosta asukkaat saavat tarvitsemansa apuvälineet. Suunterveydenhuolto järjestyy Ekhvan kautta. Hygieniahoitaja on käytettävissä Ekhvan kautta tarvittaessa.

Yhteistyöapteekkina toimii Helsingin Yliopiston apteekki.

Teemme tiivistä yhteistyötä alan oppilaitosten ja seurakunnan kanssa. Jalkahoitaja ja kampaaja on järjestetty yksityisten palveluntuottajien kautta.

Siivous on osittain järjestetty ostopalveluna ja ruokahuolto kokonaisuudessaan järjestetään ostopalveluna.

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Onnelantien toiminta perustuu puitesopimukseen Ekhvan kanssa. Toiminta on luvanvaraista ja valvovana viranomaisena toimii Ekhvan lisäksi Valvira. Ekhva:n säännön mukainen valvonta- ja ohjaukseynti on tehty yksikköön 11/2023.

Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuuden palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Palotarkastus tehdään säännöllisesti. Viimeisin palotarkastus on tehty 7/2023. Pelastuslaitokselta järjestetään säännöllisesti turvallisuuskävelyitä ja alkusammutuskoulutuksia.

Lappeenrannan asuntopalvelu ja ISS huolehtivat rakennuksen huolloista ja mm. palohälytysjärjestelmän toimivuudesta.

Osana työsuojelun toimintaohjelmaa tehdään vuosittain ja aina tarpeen mukaan vaarojen arviointia. Vaarojen arvioinnissa mahdollisesti havaitut työturvallisuusriskit ja niiden merkitys arvioidaan ja riskien/vaarojen poistamiseksi tai niiden vähentämiseksi laaditaan toimenpideaikataulu ja määritellään vastuuhenkilöt. AVI:n toimesta tehdään säännönmukaisesti työsuojelutarkastuksia yksikköön. Viimeisin tarkastus 4/2024.

Työterveyshuollon työpaikkaselvitys on tehty 3/2023.

7.2 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Yksikössä työskentelee yksikön päällikkö esimiehenä ja palveluvastaava, sekä sairaanhoitajat. Heidän lisäksi on lähihoitajia, hoiva-avustajia, lähihoitaja- ja hoiva-avustajaoppisopimusopiskelijoita ja keittiötyöntekijä sekä sijaisia/keikkalaisia vaihteleva määrä. Palveluita tuetaan lääkäreiden konsultaatio mahdollisuudella. Ekhvan järjestämän omalääkärin lisäksi käytössä on Terveystalon päivystävä lääkäri. Lisäksi käytössämme on puhelimitse 24/ 7 Ekhvan päivystävä koordinaattori ja tarvittaessa kotisairaala.

Henkilöstömitoitus on toimiluvan tai ilmoituksen ja vanhuspalvelulain mitoitusvaateen mukainen ja noudattaa STM suosituksia henkilöstön osaamisesta. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa mitoitus on 0,65. Palvelut tuotetaan henkilöstön osalta sosiaalihuollon valvonnan periaatteiden mukaisesti huomioiden myös vanhuspalvelulain mukaiset velvoitteet välittömän ja välillisen työn erottelun osalta.

Hoitohenkilökunta työskentelee Onnelantiellä aamu-, ilta ja yövuorossa. Aamuvuorossa hoitajia on 7-11, iltavuorossa 6 ja yövuorossa 2. Lisäksi kuusi kertaa viikossa on 1 hoitaja välivuorossa. Kerran viikossa on saunapäivä, johon on varattu 2 hoitajaa normaalimitoituksen lisäksi. 1-2 kertaa viikossa hoitaja on koko päivän asukkaiden virikkeitä varten. Siistijä työskentelee arkipäivisin. Henkilökuntaan kuuluu myös pyykkihuoltaja, joka työskentelee kolmena päivänä viikossa. Fysioterapeutti ohjaa ryhmä- ja yksilötoimintaa. Henkilökunnan poissaoloihin palkataan sijaiset. Esimies vastaa riittävästä henkilöstömitoituksesta ja sijaistarpeen arvioinnista.

yksikön päällikkö, sh YAMK
palveluvastaava, sh AMK.

- 2 sairaanhoitajaa.
- 19 lähihoitajaa
- 3 hoiva-avustajaa
- 1 siistijä
- 1 pyykkihuoltaja
- 1 keittiötyöntekijä
- 1 fysioterapeutti

Sijaisena käytetään pätevyysvaatimukset täyttävää henkilökuntaa, ja poissaolot korvataan täysimääräisenä hoitohenkilöstön osalta, niin että vaadittava mitoitus täyttyy. Sijaisina käytetään jo valmistuneita tai alan opiskelijoita, jotka tulevat töihin pyydetessä esim. sairastapauksissa. Sijaiset ovat loppuvaiheen sosiaali-/terveydenhoitoalan opiskelijoita tai jo valmistuneita lähi- tai sairaanhoitajia. Vakituisen työntekijän tai sijaisen sairastuttua virka-aikana hän ilmoittaa esteestään esimiehelle, joka huolehtii tilalle sijaisen hoiva- ja hoitotyöhön.

7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Noudatamme rekrytoinnissa Humanan rekrytointiprosessin periaatteita. Kaikki työntekijät haastatellaan ja heidän koulu- ja työtodistuksensa tarkistetaan. Lisäksi tarkistamme hoitohenkilökunnan rekisteröitymisen Valviraan JulkiTerhikistä ja / tai JulkiSuosikista.

Rekrytoinnissa huomioidaan:

- koulutus
- työkokemus
- asenne
- erityistaidot
- Kokoaikaisiin, toistaiseksi voimassa oleviin tai pitkiin määräaikaisiin työsuhteisiin rekrytoidaan pätevää ja koulutettua henkilöstöä.
- Osa-aikaisiin ja tilapäisiin sijaistarpeisiin käytettävä henkilöstö on voimavara ja resurssi – heitä käytetään pääosin yksittäisten asiakassuhteiden kohdalla.
- Työntekijöiden rekrytoinnista vastaa ensisijaisesti yksikön päällikkö ja hänen poissaollessa palveluvastaava.
- Yksikössä noudatetaan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta ja G-palkkataulukkoa.
- Työsopimukset tehdään kirjallisina.
- Toimen vastaanottaneella työntekijällä on maksimissaan kuuden kuukauden koeaika ja hänen on pyydetessä esitettävä tutkintotodistukset (sekä rikosrekisteriote).
- Sijaisten osalta noudatetaan samaa työehtosopimusta ja palkkataulukkoa. Sijaisten tulee esittää pyydetessä tutkintotodistus tai ote opintorekisteristä (sekä rikosrekisteriote).

7.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Henkilöstöä edellytetään tutustumaan Sympan GDPR- koulutus ja perehdytysmateriaaliin.

Onnelantien henkilöstö on perehdytetty asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan kokonaisuuteen. Perehdyttämme myös kodissamme työharjoittelussa olevat opiskelijat ja pitkään töistä poissaolleet.

Uuden työntekijän perehdyttää hallinnollisten asioiden (työsuhde, tekniset järjestelmät jne.) osalta yksikön päällikkö ja asiakastyön osalta henkilökunta. Uudella työntekijällä on perehdytyspäivät työsuhteen alussa ja työparina toimiva työntekijä perehdyttää uuden työntekijän.

Opiskelijalla on oma ohjaaja, joka vastaa omalta osaltaan perehdytyksestä.

Tietosuojasitoumuksen ja vaitiolovelvollisuussopimuksen allekirjoittaminen / tietosuoja- ja tietoturvatentin suorittaminen sähköisesti.

Humana Oy huolehtii työntekijöidensä ammattitaidosta, täydennyskoulutuksesta ja riittävästä koulutuksesta.

Täydennyskoulutus suunnitellaan vuosittain. Koulutustarpeet määritellään osaamisvaatimusten mukaisesti. Täydennyskoulutus perustuu asiakastyöstä esiin nousseisiin tarpeisiin ja kunkin työntekijän osaamisen kehittämiseen. Kehityskeskusteluissa käydään jokaisen työntekijän osalta koulutuksen tarpeet ja toiveet. Syventävän koulutuksen ohella työntekijät osallistuvat ajankohtaisiin seminaareihin yms. Työnantaja suhtautuu myönteisesti henkilöstön omaehtoiseen kouluttautumiseen ja pyrkii mahdollistamaan sen esim. työvuorojärjestelyillä ja opintovapaan myöntämisellä.

Humana Hoivan yksiköissä on käytössä koulutusjärjestelmä skhole. Skholen käyttöönotto on mahdollistanut uudenlaisen kattavan hoitajien täydennyskoulutuksen suunnittelun ja toteutuksen. Skholen avulla pystymme huolehtimaan koulutuksista aikaisempaa huomattavasti laajemmin ja laadukkaammin. Skhole on helppokäyttöinen ja tuo opiskeluun vapautta.

Lääkemestarikoulutukseen osallistuu joka vuosi vähintään yksi työntekijä. Tällä hetkellä on yksi työntekijä jo valmistunut koulutuksesta 2023 ja yksi käy koulutusta parhaillaan.

Koulutuksen avulla pyrimme lisäämään lääkehoidon osaamista ja lääketurvallisuutta yksikössä.

7.5 Toimitilat

Humana Kotikylä Onnelantien asukkailla on turvallinen asuin- ja elinympäristö, jossa huomioidaan sekä fyysinen että henkinen hyvinvointi. Asuin- ja elinympäristö on esteetön, turvallinen sekä yhteisöllinen. Asukkaillamme on mahdollisuus saada yhteys henkilökuntaan ympäri vuorokauden.

Kotikylä Onnelantiellä jokaisella asukkaalla on oma n. 17,5-20,5m²: n kokoinen huone WC- ja pesutiloineen. Yhteisölliseen asumiseen tarkoitettujen tilojen on tarvittaessa tuettava asukkaiden jäljellä olevaa toimintakykyä, nämä huoneet ovat kooltaan hiukan isompia n.24-40m², kaikissa huoneissa on minikeittiövarustus ja osassa asunnoista on parveke.

Kotikylä Onnelantiellä on asiakkaiden sosiaaliseen kanssakäymiseen kolme isoa oleskelu-/ruokailutilaa, jotka mahdollistavat yhteiset sosiaaliset hetket ruokailujen ja muun toiminnan sekä oleskelun merkeissä. Lisäksi yhteiskäytössä on yksikön K-kerroksessa olevat sauna ja pyykkihuoltotilat, sekä Muistola, joka toimii aistihuoneena ja yhteisenä kerhotilana. Kaikilla asukkailla on mahdollisuus ulkoilla turvallisesti katetulla terassilla ja viihtyisällä piha-alueella. Myös muualle ulkoilemaan pääsee tarvittaessa hoitajien avatessa ulko-oven ja sisälle pääsee ovikelloa soittamalla.

Turvallisuudesta huolehditaan muun muassa pitämällä ulko-ovet lukittuna ja ulkoilu järjestetään aina valvotusti. Varmistamme, että avaimet ovat käytössä vain niillä henkilöillä, joille ne kuuluvat. Avaimia luovuttaessa ja palautettaessa allekirjoitetaan avaintenluovutuskaavake.

Huolehdimme, että piha-alueet ja kulkureitit ovat turvallisia ja esteetön kulku on mahdollista kaikkina vuodenaikoina. Työntekijät huolehtivat omasta ja asukkaiden turvallisuudesta ja käyttävät hoitotyössä tarvittavia suojavälineitä.

Palveluyksikössämme on pelastusviranomaisten hyväksymät pelastus- ja turvallisuussuunnitelmat. Turvallisuussuunnitelma perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön (561/1999) ja siinä on lisäksi kartoitettu sisäiset ja ulkoiset riskit ja vaaratilanteet. Teemme säännölliset riskikartoitukset, toteutamme mahdollisesti vaadittavat korjaavat toimenpiteet ja dokumentoimme ne.

Kiinteistöhuollosta ja ulkoalueiden hoidosta vastaa Lappeenrannan asuntopalvelu ja ISS.

7.6 Teknologiset ratkaisut

Yksikössä ovet ovat lukittu, avaimella pääsy sisään/ulos.
Laitteiden ollessa epäkunnossa, tehdään vikailmoitus ISS-huoltopalvelulle.
Asukkailla on hälytysrannekkeet, hälytys menee hoitajien puhelimeen.
Tallentavaa kameravalvontaa ei ole käytössä. Sprinklerijärjestelmä on käytössä.
Kiinteistöhuolto testaa säännöllisesti hälytyslaitteiden toimivuuden ja toimintakuntoon saattamisen.

7.7 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Yksikössä on asukkaiden hoitoon tarvittavat tarpeelliset hoitovälineet. Jos asukas tarvitsee hoitonsa vuoksi erityisiä apuvälineitä, hankitaan ne hänelle useimmiten apuvälinekeskuksen kautta. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit.

Terveysthuollonlaitteista laiterekisteri laaditaan apuvälineistä ja laitteista.

Terveysthuollon laitteiden käytön ohjauksesta vastaavat sairaanhoitajat.
Huollot toteuttavat Berner Oy, Terveysmaailma ja Etelä-Karjalan Hyvinvointialueen apuvälinehuolto.

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Henkilötietojen käsittelylle on aina oltava oikeusperuste kuten esim. sopimus. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveysthuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa/ diagnoosia koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

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

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilö tietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatomalla rekisteriselostetta hieman laajemman tietosuojaselosteen toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Uudessa EU:n tietosuoja-asetuksessa rekisteriselosteen/tietosuojaselosteen sijasta käytetään termiä seloste käsittelytoimista, johon sisältyy aikaisemmat rekisteriseloste/tietosuojaseloste.

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

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

Tietosuojavastaava: Ulla Hirvelä Fondia - ulla.hirvela@humana.fi

8.2 Asiakastyön kirjaaminen

Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka käydään aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi. Yhtiöllä on kirjaamisohjeet sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön että asiakkaista tehtäviin yhteenvetoihin. Palveluesimiehet tarkastavat kirjaukset sekä asiakastietojärjestelmästä että työntekijöiden tekemistä yhteenvedoista. Käytäntönä on lisäksi, että asiakkaan tietoja luovutetaan vain hänen omasta tai tilaajan pyynnöstä ja silloinkin asiakirjoihin tehdään merkintä luovuttamisesta.

Työntekijät sitoutuvat allekirjoituksellaan salassapitoon. Asiakkaan asiakirjoihin kirjataan vain hoidon kannalta tarpeellisia asioita. Asiakastietojärjestelmään pääsee vain omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla, jotka luovuttaa esimies tai palveluvastaava. Tarvittaessa lokitiedot ovat saatavilla. Henkilöstö tutustuu työsuhteen alussa Humanan tietosuojajohtajuuteen ja -politiikkoihin. Humanan rekisteriseloste ja tietosuojaseloste ovat julkisilla verkkosivuilla. Työntekijät informoivat asiakasta asiakastietojen käsittelystä ja niihin liittyvistä oikeuksista osana asiakassuhdetta.

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

- Olemme kehittäneet omaisilta saamamme palautteen perusteella yksikön asukashuoneiden siisteystasoa. Lisäämme siivouspalveluita yksityisen palveluntuottajan avulla asukashuoneisiin.
- Asukkaiden palautteen perusteella pyritään järjestämään monipuolisesti virkistystoimintaa, jokaiselle jotakin mielekästä. Selvitämme näitä säännöllisesti asukaskokouksien avulla ja arjessa keskustelemalla.
- Gurufieldiin tulleiden ilmoitusten perusteella tehdyt kehittämistoimet
 - Lääkkeiden oton seuranta kirjaamisen avulla.
 - Gurufield-järjestelmän monipuolinen käyttö haitta- ja vaaratapahtumissa.
- Ohjaus- ja valvontakäynneistä saadut kehittämistoimet
 - Itsemääräämisoikeuden säännöllinen arviointi.
 - MNA arvioinnin säännöllinen tekeminen, painon seuranta.
 - Lääke- ja kivunhoidon säännöllinen tarkistaminen ja arviointi.
- RAI-arviointi: Asukkaiden ja omaisten aktiivisempi osallistuminen ja osallistaminen asukkaan hoidon suunnitteluun ja toteutukseen.

10 Oma- ja valvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys: 22.4.2024



Allekirjoitus: Yksikön päällikkö Anne Akkanen