SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

[1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT 2](#_Toc1415162805)

[2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 3](#_Toc500105957)

[3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO 4](#_Toc111710131)

[4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 5](#_Toc2067678646)

[5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 6](#_Toc314290453)

[6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA 11](#_Toc1941270291)

[7 ASIAKASTURVALLISUUS 15](#_Toc1433105956)

[8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN 20](#_Toc795681036)

[9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 21](#_Toc380990065)

[10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA 22](#_Toc1589860381)

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

**Palveluntuottaja**

**Nimi** Matti ja Liisa Koti Oy **Y-tunnus** 1103401-1

**Kunnan nimi** Pieksämäki

**Kuntayhtymän nimi**

**Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa**

**Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus**

**Nimi** Palvelukoti Pikku-Kerttula

**Katuosoite** Kontiopuisto 36

**Postinumero** 76120 **Postitoimipaikka** Pieksämäki

**Sijaintikunta yhteystietoineen** Pieksämäen kaupunki, PL 125

76101 Pieksämäki. Käyntiosoite: Kauppakatu 1, 76100 Pieksämäki

**Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**

Tehostettu palveluasuminen, vanhukset, 30 asiakaspaikkaa

**Esimies** sairaanhoitaja AMK Minna Ekholm

**Puhelin** 040 521 6927 **Sähköposti** minna.ekholm@mattijaliisakoti.com

**Toimintalupatiedot**

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta

30.5.2013 lupatarkastus, lupa myönnetty 6.6.2013. Dnro 10.10.

Palvelu, johon lupa on myönnetty

Vanhusten tehostettu palveluasuminen

**Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat**

**Ostopalvelujen tuottajat**

Elintarvikkeiden ja hoitotarvikkeiden toimittajat, pesuaineiden ja pesutarvikkeiden sekä papereiden toimittajat. Osa ostoista on keskitetty, nimetyt vastuuhenkilöt tekevät tilaukset kaikille Matti ja Liisa Kodin yksiköille. Yksikössä nimetyt vastuuhenkilöt tekevät tilaukset.

Fysioterapia- ja jalkahoitopalvelut hankitaan yksityisiltä palveluntuottajilta.

**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

**Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?**

Palveluiden laatua seurataan jatkuvasti, laatu- ym. poikkeamat selvitetään välittömästi.

**Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?**

x[ ]  Kyllä [ ]  Ei

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

**Toiminta-ajatus**

**Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?**

Ympärivuorokautinen asuminen Pikku-Kerttulassa on kotona asumista ja palveluihin sisältyvät ympärivuorokautinen hoiva, perushoito- ja sairaanhoitopalvelut, siivous-, vaatehuollon ja kiinteistönhuollon palvelut sekä kaikki päivän ateriat sisältävät ateriapalvelut. Toiminta-ajatuksemme on tuottaa laadukasta tehostettua palveluasumista vanhuksille, joiden hoivan ja hoidon tarve on ympärivuorokautista.

**Arvot ja toimintaperiaatteet**

**Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?**

Arvot, jotka ohjaavat toimintaa ja näkyvät kaikessa hoito- ja palvelutehtävässä: itsemääräämisoikeus, elämänhistorian kunnioittaminen ja arvostaminen, yksilöllisyys, voimavara- ja asiakaskeskeisyys sekä osallistaminen. Toimintaperiaatteenamme on laadukas kokonaisvaltainen hoitotyö, jota toteutetaan ja arvioidaan yksilöllisen, kirjallisen hopasu-suunnitelman pohjalta. Työskentelemme asiakkaiden kodeissa ja luomme yhteisiin toimintatiloihin kodinomaisuutta ja turvallisuutta sekä yhteisöllisyyden kokemuksia. Hoitotyössä tuetaan asiakkaiden omatoimisuutta tavoitteena mahdollisimman toimintakykyinen vanhuus.

## 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

**RISKIENHALLINTA**

**Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista**

* Henkilökunnan vastuullinen asenne turvallisuuden ylläpitämiseen ja kriittisten työvaiheiden tunnistamiseen (työturvallisuus -koulutus suoritettu). Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti henkilöstön kanssa.
* Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden säännöllinen huolto (seurantakaavakkeet) ja korjaus välittömästi.
* Turvallinen lääkehoito STM:n ja Eloisan lääkehoidon ohjeistuksen mukaisesti.
* Yksikön kirjallinen ohjeistus väkivallan uhkatilanteisiin (kirjaus ja tilanteen purku).
* Paloturvallisuusohjeiden noudattaminen, pelastussuunnitelma sisältyy perehdyttämiseen. Paloturvallisuuslaitteiden säännöllinen testaaminen.
* Asiakkaiden rajoittamistoimenpiteet (esim. sängynlaitojen nostaminen) vain asukkaan oman turvallisuuden takaamiseen, tarpeen arvioi hoidosta vastaava lääkäri, kirjaus ja lupa asiakaskertomukseen.
* Asiakkaiden epäasiallisen kohtelun tai sen uhan –seurantalomakkeet. Kaltoinkohtelutilanteisiin, epäasialliseen ja epäkohteliaaseen puhetapaan puututaan välittömästi.
* Tapaturmatilanteiden seuranta ja kirjaus tapaturmakaavakkeelle (esim. mikä oli asiakkaan/ henkilökunnan mielestä kaatumisen syynä).
* Yksikön vastuuhenkilö ohjaa ja valvoo omavalvonnan ohjeiden noudattamista. Jokaisen työntekijän tulee sitoutua omavalvontaohjeiden noudattamiseen ja ilmoittaa välittömästi vastaavalle sairaanhoitajalle havaitsemistaan epäkohdista.

**Riskien tunnistaminen**

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

Tilanteet ja havainnot ohjeistetaan raportoimaan esimiehelle, jotka käsitellään henkilöstöpalavereissa. Esimiehen johdolla tehdään välittömiä toimenpiteitä vaativat muutokset. Henkilökunnan täydennys- ja lisäkoulutus, toimintaohjeiden (mm. aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen) noudattaminen. Vaaratilanteista ja kriittisistä työvaiheista keskustellaan ennakoivasti osastokokouksissa ja palavereissa, jatkuva turvallisuushavainnointi. Työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen esimiehelle.

***Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus***

***Sosiaalihuoltolain (1301/2014 § 48, § 49) velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Eloisan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.***

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riski?

Yksikön esimiehelle tiedottaminen suulliseesti, yksikön palaute lomakkella, sähköpostitse, kunnan palveluohjauksen ja organisaation muiden yksiköiden tai työntekijöiden kautta. Yksikössä ylläpidetään toimintakulttuuria, jossa henkilöstö, asukkaat, omaiset ja läheiset pystyvät tuomaan esille kehittämisehdotuksia tai epäkohtia.

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

Tilanteet ja havainnot epäkohdista kirjataan väkivalta-/uhkaavatilanne kaavakkeelle, lääkepoikkeamat kirjataan lääkepoikkeama kaavakkeelle ja analysoidaan yksikössä henkilöstöpalavereissa. Läheltä piti -tilanteiden esiintymistä seurataan ja tilastoidaan.

Esimiehen johdolla tehdään välittömiä toimenpiteitä vaativat muutokset. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus välittömästi havaittuaan ilmoittaa vastaavalle sairaanhoitajalle haittatapahtumasta ja läheltä piti tilanteesta.

**Korjaavat toimenpiteet**

**Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:**

Todetut epäkohdat korjataan viivytyksettä. Yhteistyö kiinteistönhuollon kanssa.

**Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

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

Käsitellään yksikköpalaverissa (tiedotus henkilökunnalle) ja osastokokouksissa. Tarvittaessa tiedotus yhteistyötahoille heti tai valvonta-/tarkastuskäyntien yhteydessä.

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

**Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

**Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?**

Jokainen työntekijä osallistuu vastuualueensa mukaisesti omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. Omavalvontasuunnitelma ja sen merkitys käydään lävitse perehdyttämisessä. Muutoksien/päivityksen myötä jokainen perehtyy omavalvontasuunnitelman muutoksiin, jonka jälkeen nimikuittaus toteutumisesta. Uudet työntekijät tutustuvat omavalvontasuunnitelmaan perehdytyksen aikana.

**Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta**

Minna Ekholm, vastaava sh

Palvelukoti Pikku-Kerttula

Kontiopuisto 36, 76120 Pieksämäki, puh. 040 521 6927

minna.ekholm@mattijaliisakoti.com

Tehtävä: Palvelukoti Pikku-Kerttulan omavalvontasuunnitelman päivitys yhteistyössä henkilökunnan kanssa.

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanoryhmä:

Liisa Heikkinen, johtaja, vastaava sairaanhoitaja puh. 050 5705814, liisa.heikkinen@mattijaliisakoti.com Matti ja Liisa Koti, Kontiopuisto 36, 76120 Pieksämäki

Maria Kuoppala, henkilöstöpäällikkö. puh. 0400 653662 maria.kuoppala@mattijaliisakoti.com Torikatu 14, 76100 Pieksämäki

Petra Poutanen, vastaava sairaanhoitaja puh. 040 1975999 petra.poutanen@mattijaliisakoti.com Matti ja Liisa Koti, Kontiopuisto 36, 76120 Pieksämäki

Minna Ekholm, vastaava sairaanhoitaja puh040 521 6927 minna.ekholm@mattijaliisakoti.com Matti ja Liisa Koti, Kontiopuisto 36, 76120 Pieksämäki

**Omavalvontasuunnitelman seuranta**

**Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia, esim. palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyen.

Yksikön vastuuhenkilö vie muutokset suunnitelmaan, päivitys vähintään 1 x v. Jokainen työntekijä perehtyy kirjalliseen suunnitelmaan ja toimintaa arvioidaan jatkuvasti omavalvonnan näkökulmasta. Uuden työntekijän aloittaessa perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Viikkopalavereiden asioita käsiteltäessä on tukena omavalvontasuunnitelman sisältö, jonka pohjalta tarkastellaan läpikäytäviä asioita. Mahdollisten muutosten/päivityksien jälkeen henkilökunta perehtyy päivitettyyn versioon ja nimi kuittauksella seurataan että jokainen on käynyt omavalvontasuunnitelman lävitse.

**Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

**Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?**

Toimiston perehdytyskansiossa, esimiehen työhuoneen ilmoitustaululla ja yksikön ilmoitustaululla, mikäli siinä säilyy. Matti ja Liisa koti Oy:n kotisivulla.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

**Palvelutarpeen arviointi**

**Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?**

Asiakkaiden palvelutarpeen arvioinnin ja palvelusuunnitelman tekee moniammatillinen kotikunnan palveluohjauksen-työryhmä yhteistyössä asiakkaan ja omaisen tai läheisensä sekä mahdollisen laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarvetta arvioidaan RAI LTCF toimintakykymittaristolla, MMSE- ja Cerad mittareilla sekä hoito- ja palvelusuunnitelman perusteella.

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

Ovat mukana kaikessa palvelutarpeen arviointiprosessissa. Asiakkaan, omaisen ja läheisen näkökulmat, toiveet ja elämäntilanne kokonaisuutena huomioidaan.

**Hoito- ja palvelussuunnitelma**

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

­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­Omahoitaja kutsuu koolle palaverin, johon osallistuvat kotikunnan edustaja (kotikunnan käytäntöjen mukaisesti) ja asiakkaan luvalla myös omainen. Uuden asiakkaan palaveriin osallistuu yksiköstä omahoitajan lisäksi sairaanhoitaja. Palaverikeskustelun pohjalta omahoitaja kirjaa suunnitelmaan asiakkaan fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja hengelliset tarpeet, hoidon tavoitteet ja hoitotyön keinot. Hoitosuunnitelma päivitetään vähintään 6 kk:n välein. Toteutumista seurataan ja arvioidaan jatkuvasti.

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

Asiakasta kuullaan ja toiveet kirjataan potilasasiakirjoihin. Toiveet ja näkökulmat myös raportoidaan hoitoon liittyville tahoille.

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

Hoitosuunnitelma sisältyy sähköiseen asiakaskertomukseen ja on työntekijöiden käytettävissä hoitotyön toteuttamisessa. Omahoitaja vastaa etenkin muutoksista tiedottamisesta raporteilla.

**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?**

Hoitotoimenpiteet tehdään omissa huoneistoissa asiakasta kunnioittaen. Huoneistojen ovet ovat lukittavat ja asiakas voi saada käyttöönsä oman avaimen. Asiakkaalle saapunutta postia ei avata vaan käytäntö sovitaan asiakkaan kanssa yhdessä tai omaisen tai edunvalvojan kanssa.

Henkilökuntaa ilmoittaa saapumisesta koputtamalla oveen ennen asukkaan kotiin menemistä.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutuminen ja sen vahvistaminen varmistetaan siten, että jokaisella on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeus huomioidaan esim. arjen pienissä valinnoissa; vaate- ja ateriavalinnoissa tai aktiviteetteihin/toimintaan osallistumisessa tai yhteiskäytössä olevissa tiloissa oleskelussa. Itsemääräämisoikeuden toteutumista tuetaan huomioiden kuitenkin, ettei asiakkaan tai muiden terveys tai turvallisuus vaarannu. Ympärivuorokautisesti paikalla oleva henkilökunta varmistaa asiakkaiden keskinäisen koskemattomuuden toteutumisen ja reagoi asukkaiden keskinäisiin epäselvyyttä aiheuttaviin tekijöihin tai tilanteisiin. Omannäköinen elämä mahdollistuu harrastusten jatkamisessa, omien tapojen ja tottumusten noudattamisessa ja esim. kodin sisustuksessa ja omaisten vierailuissa (ei vierailuaikoja) sekä yöpymisessä asiakkaan kotona.

Asiakkaiden muistisairauden tai muusta syystä aiheutuneen kognition aleneman aiheuttamat haasteet päätösten seurausten ymmärtämisessä huomioitava.

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

Rajoittavia toimenpiteitä ei lähtökohtaisesti tarvita. Voidaan käyttää vain lääkärin määräyksestä, määräaikaisesti, asiakkaan oman tai muiden henkilöiden turvallisuuden takaamiseksi. Mikäli asiakas on kompetentti ilmaisemaan tahtonsa, kuullaan häntä hoidon järjestämisestä. Omaisten kanssa asia käsitellään yksityiskohtaisesti. Rajoittamistoimenpiteet kirjataan potilastietojärjestelmään ja lääkärin päätöksestä on kirjallinen dokumentti. Rajoittamistoimenpiteen tarvetta arvioidaan jatkuvasti. Rajoitteen tulee olla lievin mahdollinen keino, jos siihen päädytään. Rajoitteita harkitaan aina vakavasti ja koko prosessi sekä mahdollinen päätös kirjataan asiakkaan asiakirjoihin.

Yksilöllinen hoitosuunnitelma, tilanteiden ennakointi, voinnin ja toimintakyvyn havainnointi. Rajoitteiden käytön tarpeen arviointi jatkuvasti ja käyttö vain tarpeen mukaan ja tarvittavan ajan. Rajoitteiden käytöstä luovutaan välittömästi tilanteen ja toimintakyvyn niin salliessa. Noudatetaan Valviran ohjeita liikkumista rajoittavien turvavälineiden käytöstä.

**Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?**

Sänkyjen laidat, haaravyö ja hygieniahaalari.

**Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

Asiallinen kohtelu tulisi olla itsestäänselvyys, varsinkin hoitoalan ammattilaiselle. Jos kuitenkin epäasiallista kohtelua havaitaan, tulee työntekijän ilmoittaa välittömästi esimiehelle. Esimies ottaa asian puheeksi viipymättä.

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

Keskustellaan asiasta kaikkien osapuolien näkökulma huomioiden. Jos virhe on tapahtunut, se myönnetään ja anteeksi pyydetään, sekä virhe myös korjataan.

**Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus:**

Henkilökunta on ohjeistettu toimimaan sosiaalihuoltolain 1.1.2016 voimaan tulleen säännöksen mukaisesti (Toimintaohje henkilökunnalle sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta sosiaalihuollon toteuttamisesta).

**Sosiaalihuoltolain (1301/2014 § 48, § 49)** velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Eloisan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

 ***Ilmoitus tulee tehdä välittömästi yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esimiehelle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Eloisan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.***

***Yhteystiedot:***

***Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa***

***Tapparakati 1-3***

***76100 Pieksämäki***

***Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu ja siitä ilmoittaminen:***

Mikäli asiakas kokee tulleensa kohdelluksi epäasiallisesti tai halutaan antaa palautetta palvelun laadusta ohjataan asiakasta tai hänen omaisiaan antamaan palautetta toiminnasta yksikön esimiehelle. Palveluun liittyvä palaute. Näitä lomakkeita on saatavilla toimintayksikön omien palautelomakkeiden yhteydessä (palautelaatikon vieressä). Lomakkeiden palauttamiseen voidaan käyttää yhteistä palautelaatikkoa palveluntuottajan omien palautelomakkeiden kanssa. Palveluntuottaja lähettää lomakkeet edelleen Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa, Pieksämäki kirjaamo.

***Muistutus:***

Asiakkaalla on oikeus tehdä myös muistutus, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa tai palvelun laatuun. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle, Etelä-savon hyvinvoitialue Eloisa. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus.

Muistutus tehdään vapaamuotoisella kirjeellä tai muistutuslomakkeella. Muistutuksesta tulee käydä esille mitä ja missä on tapahtunut sekä muistutuksen tekijän toivomukset / vaatimukset. Muistutuksesta on ilmettävä asiakkaan henkilötiedot ja asiakkaan/muistutuksen tekijän yhteystiedot.

Muistutuslomake löytyy osoitteesta:

**https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/lomakkeet-ja-hakemukset/**

Muistutuksen vastaanottaja:

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Pieksämäki kirjaamo

Tapparakatu 1-3

76101 Pieksämäki

kirjaamo@etelasavonha.fi

**Asiakkaan osallisuus**

**Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

**Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

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

Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta suullisesti ja kirjallisesti palautelomakkeella (nimettömästi, palautelaatikko) sekä kerran vuodessa toteutettavassa asiakastyytyväisyyskyselyssä. Jatkuva palautteen kerääminen arjen työssä. Suullisesti saatu palaute kirjataan. Palautetta voi lähettää myös sähköpostitse joko yksikköön tai johtajalle.   Palautteet käsitellään henkilökunnan raporteilla, yksikköpalavereissa, osastokokouksessa ja laaturyhmässä. Palautetta hyödynnetään jatkuvasti toiminnan kehittämisessä.

Palveluun liittyvällä palautelomakkeella voi antaa palautetta, kehittämisideoita ja kertoa mielipiteensä palvelun laadusta. Palveluntuottaja toimittaa ilmoitukset Pieksämäen kirjaamoon.

**Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?**

Palautteet käsitellään henkilökunnan raporteilla, yksikköpalavereissa, osastokokouksessa ja laaturyhmässä. Palautetta hyödynnetään jatkuvasti toiminnan kehittämisessä.

**Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Sosiaaliasiamies:

***Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA***

***Yhteydenotot ja tapaamisten sopiminen puhelimitse arkisin klo 9-14***

***Puh: 044 351 2818***

***Sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@etelasavonha.fi***

**Sosiaali- ja potilasasiamies:**

* neuvoo ja ohjaa asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
* avustaa asiakkaita ja potilaita mm. muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä
* tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista
* toimii asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
* palvelut ovat maksuttomia

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

***Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) yhteystiedot***

***Kuluttajaneuvonta palvelee puhelimitse arkisin klo 9–15***

***Puh: 029 505 3050*** [***https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/***](https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/)

**Kuluttajaoikeusneuvoja:**

* antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta
* avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa

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

Johtaja käsittelee muistutuksen yksikön vastuuhenkilön kanssa, asia käsitellään yksikköpalaverissa. Jatkotoimenpiteet tehdään viivytyksettä. Henkilökunnan informointi ja korjaustoimenpiteet.

**Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

Käsitellään viivytyksettä, mahdollisimman pian muistutuksen laajuudesta riippuen tai selvityspyynnössä annettuun määräaikaan mennessä.

Laissa sosiaalihuollonasiakkaan asemasta ja oikeuksista(812/2000) 23 §2 mom. Toimintayksikön tai johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltava.

-Kohtuullinen aika on max 1kk.

Kantelut viranomaisen asettamassa ajassa.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

**Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

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

Asiakkaiden toimintakyvyn ja kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistäminen ja ylläpitäminen on osa perustehtävistä. Omatoimisuutta ja hyvinvointia edistävät niin kuntouttava, voimavarakeskeinen hoitotyö kuin tilasuunnittelu, henkilöstörakenne, apuvälineet, ohjattu vapaa-ajan toiminta, omaistenpäivät, juhlatilaisuudet, vapaaehtoistoiminta, kiireettömyys, yksikön ilmapiiri ja lämminhenkisyys.

**Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:**

Asiakkailla on päivittäin mahdollisuus osallistua yksikössä järjestettyyn monipuoliseen virkistystoimintaan ja retkille (esim. teatteri, luontopolut). Yksikön ohjatusta virkistystoiminnasta tiedotetaan asiakkaille Viikko-ohjelmassa, jonka suunnittelussa huomioidaan asiakkaiden toiveet. Ulkoilumahdollisuus hoitajien tai omaisten kanssa yksikön pihapiirissä. Yrityksen Päivätoimintakeskus Muonala tarjoaa mahdollisuuden erilaisiin kädentaitoihin, ryhmätoimintaa eri teemoilla sekä esimerkiksi leivontaan. Asiakkaita tuetaan harrastusten jatkamisessa, esim. kutominen tai maalaaminen.

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

Yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Kuntouttava, omatoimisuuden mahdollistava ja siihen kannustava työote, näyttöön ja kansallisiin hyviin käytäntöihin sekä näyttöön perustuva hoitotyö. Toimintakyvyn mukaan asiakkailla on mahdollisuus osallistua palvelukodin arjen askareisiin, esim. ruokasalin tai oman huoneen siisteydestä huolehtiminen. Mahdollisuus osallistua päivittäin toiminta-/virkistystuokioihin, tiedotetaan toimintatuokioista ja motivoidaan osallistumaan esim. positiivisella palautteella. Koulutettu henkilökunta, lisä- ja täydennyskoulutus. Yhteistyö omaisten kanssa. Jatkuva palautteen kerääminen ja dokumentointi.

**Ravitsemus**

**Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?**

Matti ja Liisa Kodilla on oma keittiö, kuuden viikon kiertävä ruokalista, erikoisruokavaliot. Ravitsemus noudattaa valtakunnallisia ikääntyneiden ravitsemussuosituksia (esim Ruokavirasto, ikääntyneet ja THL Vireyttä seniorivuosiin). Huomioita kiinnitetään ruoan makuun, rakenteeseen, esteettisyyteen, ruokailutilan viihtyisyyteen ja rauhalliseen, kiireettömään ruokailuhetkeen. Ruokailu on myös sosiaalisia kontakteja mahdollistava tilanne; ruokaileminen yhdessä muiden asukkaiden kanssa ruokasalissa. Ruokailuajat: klo 6.30 alkaen aamiainen, klo 11.00 lounas, klo 14 kahvi/tee välipala, klo 16.30 päivällinen, klo 19.30 alkaen iltapala, yöpalaa yksilöllisen tarpeen mukaan. Ruokailuajat ovat joustavat.

**Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?**

Keittiöltä toimitetaan jokaiselle asiakkaalle sopivat ateriat erityisruokavaliot ja yksilölliset tarpeet huomioiden.

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

Painon mittaus 1 x kk tai hoitosuunnitelman mukaan, mittaukset viedään yksikön lääkärille tiedoksi. Huomattavissa painonmuutostilanteissa asia nostetaan hoitosuunnitelmaan ja valitaan hoitotyön keinot tilanteen korjaamiseen, lääkärin ohjeistukset.

Iltapala ja yöpalat asiakkaan toiveen ja terveydentilan mukaan, siten, että yö paasto ei ylitä 11 tuntia. Täydennysravintovalmisteita käytetään. MNA-testi käytössä.

**Hygieniakäytännöt**

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

Päivittäisestä hygieniasta huolehtimisessa avustetaan ja suihkut/saunotukset toteutetaan suunnitelman mukaisesti, yksilöllisen tarpeen mukaan. Käytössä on seurantalista asiakkaiden suihkussa käymisestä sekä vuodevaatteiden vaihdoista. Vuodevaatteet vaihdetaan aina tarvittaessa.

**Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?**

Infektioiden ja tarttuvien tautien ennalta ehkäisyssä työntekijällä on suuri vastuu. Jokaisen työntekijän tulee noudattaa asiakastyöhön laadittuja hygieniaohjeita ja –käytäntöjä. Yksikön esihenkilön vastuulla on huolehtia, että työntekijät ovat perehdytetty hygieniakäytäntöihin ja valvoa ohjeiden noudattamista. Myös Infektioiden leviämisen ennaltaehkäistyssä henkilökunnalla on suuri vastuu.

Infektiotartuntojen leviämistä ehkäistään hyvällä käsihygienialla, oikealla työjärjestyksellä, tehostetulla siivouksella ja esim. kosketuseristyksen järjestämisellä. Mahdollisissa epidemiatilanteissa hoidosta vastaavan lääkärin ohjeistus vierailijoille ja henkilökunnalle sekä Hyvinvointialue Eloisan kirjalliset ohjeet. Erityistilanteissa (esim. sairaalabakteeri) henkilökohtainen suojautuminen sekä mahdollisuuksien mukaan työvuorojen aikana samat hoitajat huolehtivat eristysasukkaasta.

Asiakkaille, omaisille ja henkilökunnalle korostetaan käsihygienian ja mahdollisen suojautumisen tärkeyttä entisestään. Mahdollisuuksien mukaan tartunnan saaneet ruokailevat huoneissaan. Ruokailujen yhteydessä ruokailijat sekä ruokailussa avustajat käyttävät tehostetusti käsihuuhteita sekä henkilökunta tilanteen vaatimaa muuta suojausta. Tiedottaminen hoidetaan emaililla, tekstiviesteillä ja puhelimella yksikön esimiehen toimesta.

Yhteisten tilojen sekä huoneiden kosketuspintojen puhdistusta tehostetaan epidemian aikana pyykin käsittely erillistä ohjeistusta noudattaen. Siivoussuunnitelmaan on kirjattu ohjeet em. tilojen siivoamisesta.

Henkilökunnalla on Tartuntalain 48 §:n mukainen rokotussuoja koko työsuhteen ajan.

**Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?**

Asuntojen yleissiisteys tarkistetaan päivittäin, WC- ja suihkutilat pestään päivittäin. Yksikössä työskentelee kokopäiväinen laitossiivooja. Asunnot viikkosiivotaan ja suursiivous tehdään kerran vuodessa. Puhtaaksipetaus on 2 x kk sekä tarvittaessa. Huoneiden ja yhteisten tilojen siivous tehdään kirjallisen siivoussuunnitelman mukaan siivousteknikon johdolla. Vaatehuoltoa toteutetaan päivittäin, asukkaiden oma pyykki pestään yksikössä hyvin varustellussa pesulassa. Huoneistojen roska-astiat tyhjennetään päivittäin jätehuoltosuunnitelman mukaisesti. Jätteet lajitellaan ja mm. kartongit, pahvit ja lasi kierrätetään, ekologiset näkökulmat huomioidaan. Saunatilat siivotaan aina saunomisen jälkeen. Eritetahrojen puhdistus hygieniahoitajan ohjeistuksen mukaan, käsihygieniasta huolehtimiseen erillinen ohjeistus.

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

Henkilöstöltä vaaditaan hygieniapassi. Perehdytyksessä käydään läpi vaatehuollon ja puhtaanapidon prosessit.

**Terveyden- ja sairaanhoito**

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

Lääkäripalveluista vastaa Terveystalo vastuulääkäripalvelut 24h/vrk. Akuuttitilanteissa konsultoidaan Terveystalon lääkäriä (vastuulääkäri tai takapäivystäjä), jonka antamin määräyksin toimitaan. Lääkäri tekee mm. lähetteet kuvantamistutkimuksiin ja Pieksämäen kiirevastaanoton päivystysvastaanotolle. Päivystävän lääkärin vastaanotot Pieksämäen kiirevastaanoton ensiapupoliklinikalla arkisin klo 19.00 saakka, yöaikaan Mikkelin Keskussairaalassa. Kiireellisissä tilanteissa puhelu hätäkeskukseen 112, josta saadaan toimintaohjeet ensihoidon saapumiseen asti. Ensihoito arvioi asukkaan hoidon ja jatkohoidon tarpeen. Elvytys- ja ensiapuvalmius palvelukodissa.

Asiakkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Hampaiden hoito toteutetaan asukkaan kotikunnan hammashoitolassa tai Pieksämäen terveysaseman hammashoitolassa (ulkokuntalaisilla tulee olla kotikunnan maksusitoumus). Asiakkaat voivat myös valita hammashoidon toteuttajaksi yksityisen palveluntuottajan

Hammashoidon ajanvaraus: klo 8-15.30 puh. 015 7884350.

Suuhygienisti on tehnyt kotikäyntinä hampaiden tarkistamisia yksikössä. Proteesien tarkistukset Pieksämäen tai kotikunnan terveysasemalla tai asukkaan valitsemalla yksityisellä palveluntuottajalla.

Pieksämäen perusturva hankkii yksikön lääkäripalvelut Terveystalo vastuulääkäripalvelulta, joka laatimin kirjallisin ohjeistuksin toimitaan äkillisissä kuolemantapauksissa.

**Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta on osa perustehtävää. Lääketieteellisen hoidon seuranta hoidosta vastaavan lääkärin ohjeiden mukaisesti. Asiakkaan terveydentilan seurannassa on hoitajan ammattitaito keskiössä: kyky ja taito havainnoida, dokumentoida ja raportoida voinnin muutokset sekä tehdä hoitotyön päätökset tarvittaessa välittömästi. Huomiot viedään lääkärille tiedoksi jatkosuunnitelmaa ja määräyksiä varten. Lääkäriä voidaan konsultoida puhelimitse, lähikierroilla lääkäri tapaa asiakkaan vastaanotolla ja seuraa asiakkaan terveydentilaa, lähettää tarvittaessa muihin palveluihin.

Verensokeriarvoja ja verenpainetta seurataan säännöllisesti yksilöllisen hoitosuunnitelman mukaan. Kaikilta asiakkailta kontrolloidaan terveyden seurantatutkimuksina verenpaine ja paino 1 x kk. Olennainen osa päivittäisestä hoitotyötä on asiakkaiden terveydentilan havainnointi, esim. käytösoireet, ihon kunto, ravitsemustila, kipu, mieliala ja muu psyykkinen toimintakyky.

**Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**

Terveystalon vastuulääkäripalvelu vastaa asiakkaiden lääketieteellisestä hoidosta 24 h/vrk, vuoden jokaisena päivänä. Yksikön vastuulääkäri on tavoitettavissa puhelimitse arkipäivisin, muina aikoina Terveystalon takapäivystäjä. Vastuulääkärin puhelinkierto on viikoittain ja vastaanotot/kotikäynnit 3 kk:n välein. Käynnit erikoislääkäreiden vastaanotoilla yksilöllisen hoitosuunnitelman mukaisesti, joko omainen tai yksikön hoitaja saattajana.

Asiakkailla on halutessaan mahdollisuus käyttää yksityisiä lääkäripalveluja omakustanteisesti.

**Lääkehoito**

**Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

Sairaanhoitaja päivittää yksikön lääkehoitosuunnitelman vähintään 1 x v. Eloisan ikääntyneiden palvelujen ylilääkäri Antti Ohvanainen allekirjoituksellaan hyväksyy kirjallisen lääkehoitosuunnitelman ja antaa ohjeistukset turvallisen lääkehoidon ja lääkehuollon toteuttamiseen. Käytännön lääkehoitotyö toteutuu STM:n Turvallinen lääkehoito –ohjeiden mukaan ja jokainen lääketyötä tekevä noudattaa ohjeita. Poikkeamat kirjataan ja sovituissa tilanteissa tiedotetaan vastuulääkärille/takapäivystäjälle. Henkilökunnan lääkehoidon toteuttamisen vaatimuksina ovat lääketyöhön perehdytys, näytöt dosettien virheettömästä jakamisesta ja s.c. injektioiden antamisesta, voimassa oleva Turvallinen lääkehoito -koulutus (lääkelaskut ja teoria, voimassa 5v), Iäkkäiden ja muistisairaiden lääkehoitokoulutus sekä PKV -lääkelupakoulutus. Yksikön esimies vastaa em. suoritusten hyväksytysti suorittamisesta ja ylilääkäri Antti Ohvanainen, Ikääntyneiden palvelut, Eloisa myöntää allekirjoituksellaan luvan lääkehoidon toteuttamiseen.

**Kuka vastaa lääkehoidosta?**

Eloisan ikääntyneiden palvelujen ylilääkäri Antti Ohvanainen toimii terveydenhuollosta vastaavana lääkärinä ja hän myöntää työntekijöille kirjalliset luvat lääkehoidon toteuttamiseen. Työntekijät toteuttavat lääkehoitoa Terveystalo vastuulääkäripalveluiden lääkäreiden tai muiden lääkäreiden antamin määräyksin ja ohjein. Matti ja Liisa Kodin lääkevastaavana toimii sairaanhoitaja, terveydenhoitaja AMK Petra Poutanen.

Yksikön lääkevastaavana toimii sairaanhoitaja AMK Minna Ekholm ja hän vastaa lääkehoidon turvallisesta toteutumisesta.

**Monialainen yhteistyö**

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

Jatkuva keskusteluyhteys, kirjallinen tiedottaminen ja sopiminen, mm. apuvälineyksikkö, hoitotarvikejakelu, laboratoriopalvelut. Laatupoikkeamat ja epäselvyydet pyritään ennaltaehkäisemään selkeällä sopimuksella. Henkilökunnan tulee ilmoittaa esimiehelle havaitsemistaan ongelmakohdista.

Noudatetaan Eloisan antamia ohjeita. Yksikön vastuuhenkilö seuraa ohjeistuksia ja välittää tiedot henkilökunnalle.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

**Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

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

Palo- ja pelastustoimen säännölliset tarkastuskäynnit, pelastussuunnitelman päivitys, poistumisturvallisuusselvitys, säännölliset pelastustoimen alkusammutus- ja riskienhallintakoulutukset, vuosittain poistumisharjoitukset Terveystarkastajan säännölliset ja ennalta ilmoittamatta tapahtuvat tarkastuskäynnit, kirjallinen raportti havainnoista ja toimenpiteistä. Jatkuva hyvä keskusteluyhteys ja konsultointimahdollisuus asiakasturvallisuudesta vastaaviin viranomaisiin.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa ohjaa oman paikkakuntansa yhteistyötä ja tekee valvontakäynnit vuosittain.

Ilmoitusvelvollisuus maistraatille:

Palvelukodin vastaava sairaanhoitaja tekee tarvittaessa ilmoituksen maistraatille palvelukodissa asuvasta edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

***Ilmoitus iäkkään henkilön palvelutarpeesta (980/2012 § 25):***

***Jos terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu terveydenhuollon ammattihenkilö taikka kunnan sosiaalitoimen, alueen pelastustoimen, hätäkeskuksen tai poliisin palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tiedon sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeessa olevasta iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, hänen on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle. Muut kuin edellä mainitut henkilöt voivat tehdä ilmoituksen häntä koskevien salassapitosäännösten estämättä.***

***Kiireellisissä tilanteissa tulee olla välittömästi yhteydessä arkisin klo 8.00-16.00 Pieksämäen virka-aikaiseen sosiaalipäivystykseen puh. 0400 855 793 (kuuntele tiedote loppuun asti päästäksesi valikkoon) ja virka-ajan ulkopuolella Etelä-Savon hyvinvointialueen sosiaali- ja kriisipäivystykseen puh. 044 7942 394 tai hätänumeroon 112.***

***Ilmoitus toimitetaan:***

***https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/huoli/***

**Henkilöstö**

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

**Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?**

Yksikön ollessa asiakasmäärältään täysi Sosiaali- ja terveysalan ammattitutkinnot 16 työntekijällä; sairaanhoitajia (amk) 2, lähihoitajia 14, joista yhdellä myös sosionomin (amk) tutkinto.

Hoitotyössä neljä työntekijää avustavaa henkilöstöä (hoiva-avustaja, STM kuntainfo 11/2020 Suositus hoiva-avustajan tehtävänkuvasta, osaamisvaatimuksista ja niihin vastaavasta koulutuksesta iäkkäiden palveluissa). Avustajat ohjautuvat myös välilliseen hoitotyöhön. Vuorokohtainen henkilöstön riittävyys asiakasmäärän ja hoitoisuuden mukaan. Henkilökunnan lisäkoulutuksina mm. muistihoitajan ja dementiatyön jatko-opintoja, psykiatrisen hoidon erikoisammattitutkinto, saattohoidon koulutuksia, iäkkäiden ja muistisairauksien lääkehoidon opintoja, PKV- ja diabeteksen lääkehoidon opintoja, kivunhoidon koulutus, infektioiden hoitamisen opintoja ja rokotuskoulutus, masennuksen hoidon ja ryhmänohjaajan opintoja, lääkelupien ohjeistus – työpaikan riskilääkkeet -koulutus sekä ravitsemuspalveluiden opintoja.

Henkilökuntaa työvuoroissa yksikön ollessa täysi: aamuvuorossa 7 ja iltavuorossa 4-5 työntekijää. Yövuoroissa aina lähihoitaja, jolla lääkeluvat voimassa.

**Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?**

Sijaisuuksiin pyritään saamaan koulutettua, tutkinnon suorittanutta henkilökuntaa tai sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita. Pikku-Kerttula toimii lähihoitajien työssäoppimisyksikkönä.

Sijaisten rekrytointi siten, että henkilöstömitoitus on riittävä. Oman henkilökunnan työvuorojen vaihtaminen työntekijän suostumuksella, mikäli äkilliseen tarpeeseen ei saada sijaista.

**Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?**

Riittävästi työhön tarvittaessa kutsuttavia sijaisia. Asukkaiden läsnäolon ja hoitoisuuden seuranta suhteessa henkilöstön mitoitukseen.

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

Lähiesimiehen työajasta 50 % on esimiestyötä.

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

Hoitotyössä neljä työntekijää avustavaa henkilöstöä (hoiva-avustaja). Yksikössä on oma laitossiivooja ja yhteisön alueella kaikkien yksiköiden yhteinen laitosmies. Matti ja Liisa Kodin vapaa-ajan ohjaajien työpanos n. 8 h/vko. Valmistuskeittiössä ravitsemuspalveluiden koulutettu henkilökunta (suurtalouskokit).

**Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

**Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

Henkilöstön rekrytointi määräaikaisiin ja toistaiseksi voimassa oleviin työsuhteisiin yhteistyössä TE-palveluiden kanssa. Kelpoisuus varmistetaan alkuperäisistä tutkinto- ja työtodistuksista sekä Valviran ylläpitämästä ammattirekisteristä. Rekrytoinnista vastaavat henkilöstöpäällikkö, Matti ja Liisa Kodin johtaja yhteistyössä yksikön vastuuhenkilön kanssa.

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

Rekrytoinnissa huomioidaan hakijan motivaatiota, ammattitaitoa ja soveltuvuutta geriatriseen hoitotyöhön. Hakijoiden mahdolliset suositukset huomioidaan, vakituisessa työsuhteessa käytetään koeaikaa.

**Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

**Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.**

Käytössä on perehdyttämiskansio. Henkilöstön perehdyttäminen perehdyttämissuunnitelman ja toimenkuvan mukaan. Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttämisvastaava, perehdyttämissuunnitelmaan kirjataan läpikäydyt asiat. Käytännön työhön perehdyttäminen parityöskentelynä perehdytysvuoroissa.

**Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?**

Matti ja Liisa Koti vastaa täydennyskoulutuksen järjestämisestä ja henkilökunta osallistuu koulutussuunnitelman mukaiseen koulutukseen, mm. EA1, palo- ja pelastuskoulutus, turvallinen lääkehoito -koulutus, PKV-lääkelupakoulutus, tietosuoja -koulutus, kivun hoidon koulutus. Vuosittainen täydennyskoulutussuunnitelma ja -seuranta käytössä. Täydennyskoulutus yksikön osaamistarpeiden ja työntekijöiden henkilökohtaisen kehittymissuunnitelman mukaisesti. Vuosittain kehityskeskustelu, joissa kartoitetaan mm. osaamista suhteessa osaamisvaatimuksiin.

**Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

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

Ilmoitusvelvollisuus nostetaan säännöllisesti esille yksikön sisäisissä palavereissa. Henkilökunta on tietoinen ilmoitusvelvollisuudesta ja ” Ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta” lomakkeesta, joka löytyy toimistosta. Epäkohdat analysoidaan, korjaavat toimenpiteet otetaan välittömästi käyttöön ja suunnitellaan toimenpiteet, joilla vastaavat tilanteet voidaan välttää ennalta.

**Toimitilat**

**Tilojen käytön periaatteet**

Vuokrakodit ovat yksiöitä ja kaksioita, huoneistot ovat kooltaan 20 -37 m2. Huoneistot ovat ainoastaan tilan vuokranneen asiakkaan käytössä. Sovitusti omaiset voivat myös yöpyä läheisensä luona. Kaikki tilat ovat esteettömiä ja mm. huoneistokohtaiset WC/suihkutilat on varustettu kiinteällä hoitajakutsujärjestelmällä. Kaikissa asunnoissa on oma terassi ja sisäänkäynti.

Asiakkaiden yhteisessä käytössä on asuinsiivet yhdistävä rakennuksen "sydän"; tilava ruokailu-, oleskelu- ja toimintatila, josta löytyvät mm. takka, olohuonemaiseksi sisustettu TV:n seuraamisen ja seurustelun mahdollistava alue. Asiakkailla on mahdollisuus saunomiseen toiveensa ja voinnin mukaan viikoittain. Viikko-ohjelmaan sisältyy joka päivä toiminta-/virkistystuokio yksikön työntekijöiden tai vapaa-ajanohjaajien ohjaamana. Retkiä lähiseudulle tehdään etenkin kesäaikaan. Lisäksi asiakkailla on mahdollisuus osallistua Matti ja Liisa Kodin yhteisiin teema- ja juhlatilaisuuksiin. Yksikössä vierailee säännöllisesti seurakunnan työntekijöitä, koirakaverit -toimijoita sekä muita vapaaehtoistoimijoita ja vierailevia esiintyjiä.

**Teknologiset ratkaisut**

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

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

Tallentavat valvontakamerat yhteisissä tiloissa ja ulkona sisäänkäynneissä, automaattinen palohälytys- ja sprinklausjärjestelmä, tulipalotilanteissa automaattisen palo-osastoinnin aktivoituminen, hälytysjärjestelmä huoneistojen uloskäynneissä. Palohälytysjärjestelmän testaus 1xkk.

Hoitajilla on mukana kannettavat puhelimet, joihin tulevat hälytykset huoneistojen ovien avaamisesta, ovikellon soiminen, kutsurannekkeista ja WC-/pesutiloista tehdyt hoitajakutsut. Hoitajapuhelinten välillä soittomahdollisuus. Ulko-ovet ovat aina lukitut. Käytävillä, saunassa ja asuntojen suihkutiloissa on tukikahvoja, valaistuksen ja sisustamisen ratkaisuilla pystyään edesauttamaan turvallista liikkumista ja viihtyisyyttä.

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

Huoneistoissa kiinteä hoitajakutsu, lisäksi mahdollista aktivoida mukana kannettava turvaranneke/hoitajakutsu. Säännölliset testaukset. Mikäli asiakas tai henkilökunta havaitsee ongelmia laitteiden toiminnassa, otetaan yhteyttä laitetoimittajan huoltopalveluun.

Asukkaiden yksilöllisesti huomioitavat turvallisuustekijät käsitellään hoitajien ja omaisten kanssa.

**Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?**

Laitosmies Jussi Teittinen, Matti ja Liisa Koti, Kontiopuisto 36, 76120 Pieksämäki, puh. 040 567 5583.

**Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

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

Toimintayksikön henkilökunta selvittää asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kotikunnan apuvälinekeskukseen, josta tarpeelliset apuvälineet saadaan lainaksi. Käytön ohjaus apuvälineen toimittajalta ja/tai henkilökunnalta. Huolto apuvälineen toimittajan ohjeiden mukaisesti, tarkistetaan vuosittain ja huolto tarpeen mukaan.

Sähkösäätöiset sairaalasängyt, yöpöydät, suihkutuolit, potilasnosturit, geriatriset tuolit ja pesulavetit ovat Matti ja Liisa Kodin omaisuutta ja vapaasti näitä tarvitsevien käytettävissä. Laitetoimittajan huolto vastaa säännöllisestä tarkistamisesta ja korjaamisesta. Huolto ja korjausten ajankohdat kirjataan.

Vieritutkimuslaitteina käytettävissä CRP-mittari, pulssioksimetri ja verenpainemittarit. Näiden kalibrointi ja kontrollointi tapahtuu laitetoimittajan antamin ohjein, tulokset kirjataan.

Diabeetikkojen verensokerimittarit ovat kotikunnan toimittamia. Jokaisella henkilökohtaiset verensokerimittarit, jotka kalibroituvat automaattisesti jokaisen mittauksen yhteydessä.

Kuumemittarit asukkaiden henkilökohtaiset.

**Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset** [**vaaratilanneilmoitukset**](https://www.fimea.fi/documents/160140/764068/2019-11-K%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4n%2Bvaaratilanneilmoituslomake.pdf/ac6bcb04-1616-8722-7327-9c84c13b7d82?t=1577451373290)**?**

Noudatetaan Fimean ohjetta terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä Ilmoituksista: (<https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta>)

Linkki Fimean sähköiseen ilmoitukseen: <https://tlt.fimea.fi/tltvaara/index.html>

**Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Sairaanhoitaja AMK Minna Ekholm, puh. 040 521 6927 minna.ekholm@mattijaliisakoti.com

##

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

**Asiakastyön kirjaaminen**

**Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?**

Tietojärjestelmät käydään läpi perehdytysvaiheessa ja kiinnitetään huomiota asiakirjatyyliin.

**Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?**

Työaikaa on varattu kirjaamiseen, reaaliaikaisen kirjaamisen tärkeyttä painotettu. Jokaisen on ymmärrettävä kirjaamisen tärkeys asiakkaan ja työntekijän oikeusturvankin kannalta.

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

Yksikössä on kirjallinen tietoturvan ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma. Suunnitelman avulla ylläpidetään ja kehitetään organisaation tietoturvaa ja tietosuojaa. Hoitajat konsultoivat tietosuojavastaavaa tarvittaessa. Tietosuoja-asiat käsitellään perehdytyksessä, jolloin varmistetaan, että henkilöstö osaa ja noudattaa tietoturvaan liittyvät menettelytavat asiakastietojen käsittelyssä. Yksikössä noudatetaan voimassa olevia säädöksiä ja Etelä-savon hyvinvointialue Eloisan sekä sijaintikunnan antamia ohjeita.

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

Perehdytyksestä vastaava hoitaja käsittelee tietoturva-asian ja lisäksi vastaava sairaanhoitaja keskustelee ao. henkilöiden kanssa. Kaikki hoitajat ovat suorittaneet Tietoturva -koulutuksen ja allekirjoittaneet Vaitiolositoumus -lomakkeen.

**Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Maria Kuoppala, Torikatu 14, 76100 Pieksämäki, puh. 0400 653 662.

maria.kuoppala@mattijaiisakoti.com

**Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?**

Kyllä x[ ]  Ei [ ]

***Asiakastietojärjestelminä ovat käytössä Hilkka ja Omni.***

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

**Toiminnassa todetut kehittämistarpeet**

Toiminnan kehittäminen on jatkuva prosessi. Palvelukodin toiminta on laaja-alaista, verkostoitunutta ja jatkuvassa muutoksessa jo asiakasrakenteenkin takia. Yhteistyö ja keskusteluyhteys omaisten kanssa on keskeinen osa yksikön toimintaa, asiakkaiden laadukasta ja yksilöllistä hoitoa. Omaisille suunnattu asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan vuosittain.

Jatkuvasti henkilöstön tietoisuudessa pidettäviä asioita ovat asiakkaiden itsemääräämisoikeus ja yhteisöllisyyden mahdollistavat toiminnot, kodeissa työskentely ja toiminnallisuus sekä asiakkaiden elämän merkityksellisyyden kokemukset. Painopistealueeksi on nostettu luontevan vuorovaikutuksen onnistuminen muistisairaiden ja etenkin käytöshäiriöisten asiakkaiden kanssa.

Mikäli korjaavia toimenpiteitä tarvitaan, niihin tartutaan ripeästi. Yhteistyökumppaneilta kerätään palautetta toiminnan kehittämisen tavoitteella.

##

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava sairaanhoitaja.**

Paikka ja päiväys Pieksämäki 17.10.2023

Allekirjoitus

 ***Minna Ekholm***