

TIKANKOLON OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
2.1 Toiminta-ajatus	4
2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
3.1 Riskienhallinta.....	5
3.2 Riskien tunnistaminen.....	5
3.3 Korjaavat toimenpiteet	8
3.4 Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano	8
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	8
4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt.....	8
4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta	9
4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus.....	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
5.1 Palvelutarpeen arviointi	10
5.2 Hoito- ja palvelussuunnitelma	10
5.3 Asiakkaan kohtelu.....	11
5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu	12
5.6 Muistutus	14
5.7 Asiakkaan osallisuus	14
5.8 Asiakkaan oikeusturva.....	14
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	17
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	17
6.2 Ravitsemus	18
6.3 Hygieniakäytännöt	19
6.4 Terveysten- ja sairaanhoito.....	20
6.5 Lääkehoito	21
6.6 Monialainen yhteistyö	22

7 ASIAKASTURVALLISUUS	22
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	22
7.2 Henkilöstö.....	23
7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	24
7.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	25
7.5 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	26
7.6 Toimitilat	26
7.7 Tikankolon siivous ja pyykinhuolto.....	27
7.8 Teknologiset ratkaisut	28
7.9 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet	29
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	30
8.1 Asiakastyön kirjaaminen	30
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	32
9.1 Toiminnassa todetut kehittämistarpeet.....	32
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	33
11 LÄHTEET	34



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Matti ja Liisa Koti Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 1103401-1	Kunnan nimi: Pieksämäki Sote -alueen nimi: Etelä-Savon hyvinvointialue
Toimintayksikkö Palvelukoti Tikankolo	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Pieksämäki	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ikääntyneiden ympärivuorokautinen asuminen, ikäihmiset, asiakaspaikkoja 32.	
Toimintayksikön katuosoite	
Metsäopistontie 88 B	
Postinumero	Postitoimipaikka
76100	Pieksämäki
Toimintayksikön vastuhenkilö	Puhelin
Anna-Maria Kovanen, vastaava sairaanhoitaja	040 125 2115
Sähköposti anna-maria.kovanen@mattijaliisakoti.com	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Lupatarkastus 4.9.2017	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Vanhusten tehostettu palveluasuminen	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden 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.	

Matti ja Liisa Koti Oy

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Elintarvikkeiden ja hoitotarvikkeiden toimittajat, pesuaineiden ja pesutarvikkeiden sekä papereiden toimittajat. Ostoista osa on keskitetty, nimetyt vastuuhenkilöt Matti ja Liisa Koti Oy:n yksiköissä 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

2.1 Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Ympäri vuorokautinen asuminen Tikankolossa 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 palveluasumista ikääntyneille, joiden hoivan ja hoidon tarve on ympärivuorokautista.

2.2 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 hoito- ja palvelusuunnitelman 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

3.1 Riskienhallinta

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Henkilökunnan vastuullinen asenne turvallisuuden ylläpitämiseen ja kriittisten työvaiheiden tunnistamiseen (henkilöstö on suorittanut työturvallisuuskoulutuksen ja uudet työntekijät suorittavat sen, jos eivät ole sitä aiemmin suorittanut). Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti henkilöstön kanssa.
- Terveystarkastusten laitteiden ja tarvikkeiden säännöllinen huolto (seuranta- ja korjaus) ja korjaus välittömästi.
- Turvallinen lääkehoito STM:n ja Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisan lääkeshoidon 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.
- Kaltoinkohtelutilanteisiin, epäasialliseen ja epäkohteliaaseen puhetapaan puututaan välittömästi. Jos havaitaan asiakkaiden epäasiallista kohtelua, havainto kerrotaan yksikön vastaavalle sairaanhoitajalle välittömästi ja tapahtuma kirjataan Haipro-järjestelmään.
- Tapaturmatilanteiden seuranta ja kirjaus tehdään Haipro-järjestelmään (esim. mikä oli asiakkaan/ henkilökunnan mielestä kaatumisen syy).
- Yksikön vastuuhenkilö ohjaa ja valvoo omavalvonnan ohjeiden noudattamista. Jokaisen työntekijän tulee sitoutua omavalvontaohjeiden noudattamiseen ja velvollisuus ilmoittaa välittömästi vastaavalle sairaanhoitajalle havaitsemistaan epäkohdista.

3.2 Riskien tunnistaminen

Henkilökunnan vastuullinen asenne turvallisuuden ylläpitämiseen ja kriittisten työvaiheiden tunnistamiseen (työturvallisuuskoulutukset). Riskienhallinnasta ja henkilökunnan riskienhallinnan osaamisesta vastaa vastaava sairaanhoitaja/yksikön johtaja, sekä Matti ja Liisa-koti Oy:n johtaja Liisa Heikkinen ja henkilöstöpäällikkö Maria Kuoppala. Riskienhallinnan tunnistamista varten järjestetään säännöllisesti koulutuksia, kuten palo- ja pelastuskoulutus, ergonominen hoitotyö, laitteiden huolto ja seuranta. Näiden seuranta, järjestäminen, erityispiirteet ja toimeenpanosuunnitelmat kuvattu alla seuraavissa kappaleissa.

Terveystarkastusten laitteiden ja tarvikkeiden säännöllinen huolto ja korjaus välittömästi.

Turvallinen lääkehoito: STM:n ja Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisan ohjeistuksen mukaisesti tehty lääkehoidonsuunnitelma, jossa näkökulmana on riskien ennakointi. Tarvittaessa lääkepoikkeamien tekeminen (HAIPRO) ja niiden pohjalta toimintaympäristön ja - kulttuurin kehittäminen turvallisemmaksi.

Yksikön kirjallinen ja suullinen ohjeistus väkivalta- sekä uhkatilanteisiin. Työryhmänä väkivaltatilanteista keskustelu ja mahdollisten ennakointisuunnitelmien tekeminen sekä

Matti ja Liisa Koti Oy

syntyneiden väkivaltatilanteiden kirjallinen purkaminen HAIPRO-kaavakkeelle että asukkaan lääkityksen tarpeenarvointi hoitavan lääkärin kanssa

Paloturvallisuusohjeiden noudattaminen, pelastussuunnitelma sisältyy perehdyttämiseen. Paloturvallisuuslaitteiden säännöllinen testaaminen talonmiesten toimesta.

Rajoitustoimenpiteitä käytetään tarvittaessa vain asukkaan oman turvallisuuden takaamiseen. Arvion rajoittamisen tarpeesta tekee vastaava lääkäri, mikä kirjataan asiakaskertomukseen.

Asukkaiden epäasiallisen kohteluun on käytössä seurantalomakkeet. Kaltoinkohtelutilanteisiin, epäasialliseen ja -kohteliaaseen puhutetaan puututaan välittömästi.

Tapaturmatilanteiden seuranta ja kirjaus tapaturmakaavakkeelle (esim. mikä oli asukkaan/ henkilökunnan mielestä kaatumisen syytä).

Yksikön vastaava sairaanhoitaja ohjaa ja valvoo omavalvonnan ohjeiden noudattamista. Jokaisen työntekijän tulee sitoutua omavalvontaohjeiden noudattamiseen ja ilmoittaa välittömästi vastaavalle sairaanhoitajalle havaitsemistaan epäkohdista.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Yksikössä on käytössä STM:n Riskien ennakointi työpaikalla -työkirja. Henkilökunnan täydennys- ja lisäkoulutus, toimintaohjeiden (mm. aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen) noudattaminen.

Vaaratilanteista ja kriittisistä työvaiheista keskustellaan tarvittaessa ennakoivasti raporteilla ja tiimipalaverissa sekä korjataan mahdolliset epäkohdat. Turvallisuussuunnitelman päivittäminen ja läpikäyminen yhdessä henkilöstön kanssa.

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

Käytössä on 24.10.2024 lähtien Awanic Oy:n tuottama HAIPRO-raportointityökalu, joka on kehitetty potilas- ja asukasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointiin. Matti ja Liisa Koti Oy:llä on käytössä HAIPRO-työkalussa myös henkilöstöön kohdistuvien (työturvallisuus) vaaratapahtumien raportointi. HAIPRO:oon kirjataan kaikki läheltä piti- ja vaaratilanteet sekä palvelupoikkeamat, joista aiheutuu välitöntä vaaraa tai vaaran uhkaa asiakkaalle. Poikkeaman tyyppi voi liittyä tiedonkulkuun, lääkitykseen, tapaturmaan tai väkivaltatilanteeseen.

Tilanteet ja havainnot epäkohdista käsitellään yksikössä välittömästi niiden tapahduttua työntekijän ja yksikön vastaavan sairaanhoitajan kesken sekä yhdessä henkilöstön kanssa tiimipalaverissa. Yksikön vastaavan sairaanhoitajan johdolla tehdään välittömiä toimenpiteitä vaativat muutokset. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus välittömästi havaittuaan ilmoittaa vastaavalle sairaanhoitajalle haittatapahtumasta ja läheltä piti-tilanteesta. HAIPRO-järjestelmästä saadaan suoraan tilastoja, joiden avulla voidaan seurata tapahtumien toistumista ja esiintyvyyttä. Tilastojen avulla pystytään puuttumaan toistuviin tapahtumiin, tunnistamaan tapahtumia ja tekemään mahdollisia muutoksia toimintoihin.

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien ilmoitusvelvollisuus?

Tilanteet ja havainnot ohjeistetaan raportoimaan esihenkilölle, jotka käsitellään henkilöstöpalaverissa. Esihenkilön johdolla tehdään välittömiä toimenpiteitä vaativat muutokset. Henkilökunnan täydennys- ja lisäkoulutuksella (esim. aggressiivisen asiakkaan kohtaamiskoulutus) taataan henkilökunnan kykyä tunnistaa epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä. Yhtenäisten toimintaohjeiden noudattamisella henkilökunta tietää milloin tapahtumista tulee ilmoittaa. Vaaratilanteista ja kriittisistä työvaiheista keskustellaan ennakoivasti osastokokouksissa ja palaverissa. Kaikki noudattavat jatkuvaa turvallisuushavainnointia. Työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen esihenkilölle.

Valvontalain (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29 §) mukaan palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omavalvonnasta vastaavalle palveluyksikön nimetylle vastuuhenkilölle, esim. palvelu- tai tulosaluepäällikölle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Yksityiset palveluntuottajat ilmoittavat Eloisan sopimuksesta vastaavalle henkilölle.

Mistä ilmoitus tehdään? Jos työntekijä, asukas tai omainen huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan tai potilaan hoidon tai palvelun toteuttamisessa, hän voi tehdä tästä ilmoituksen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia toimia. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua toimintaa. Toimintakulttuuriin sisältyvissä ongelmissa voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta rajoittamisesta vakiintuneena käytäntönä ilman lainsäädännössä olevien edellytysten täyttymistä. Muulla lainvastaisuudella tarkoitetaan palveluja ja niiden saatavuutta tai järjestämistä tai asiakkaan ja potilaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista. (STM 2024 Valvontalain soveltamisopas.) Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, siihen pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan keinoin.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023)29§

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230741#Pidm46111191360656>

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

Yksikön esihenkilölle tiedottaminen suullisesti, soittamalla, yksikön palaute lomakkeella, sähköpostitse, hyvinvointialueen palveluohjauksen ja organisaation muiden yksiköiden tai työntekijöiden kautta. Yksikön vastaava sairaanhoitaja on tavattavissa arkisin kello 7-15, vastaavan sairaanhoitaja puhelinnumero ja sähköpostiosoite on saatavilla. Yksikössä ylläpidetään toimintakulttuuria, jossa henkilöstö, asukkaat, omaiset ja läheiset pystyvät tuomaan esille kehittämis ehdotuksia tai epäkohtia.

3.3 Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Todetut epäkohdat käsitellään HAIPRO järjestelmän dokumenteista osastokokouksissa ja tiimipalaverissa. Ks. luku 3.2. Todetut epäkohdat korjataan viivytyksettä. Korjaava toimenpide kirjataan osastokokous tai viikkopalaverimuistioon. Tarvittaessa vastaava sairaanhoitaja kirjoittaa tiedotteen henkilökunnalle luettavaksi. Korjaavasta toimenpiteestä sovitaan kuka toimenpiteen suorittaa tai kaikki toteuttaa. Sovitaan, milloin asiaa seuraavan kerran tarkastellaan, onko korjaava toimenpide ratkaissut ongelman ja tarkistetaan, tarvitaanko edelleen tehdä jokin toimenpide epäkohdan tai tapahtuman korjaamiseksi.

3.4 Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

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

Epäkohdat ja tapahtumat käsitellään tiimipalaverissa (tiedotus henkilökunnalle) ja osastokokouksissa. Muutokset ja toimenpiteet kirjataan myös muistioon, jonka allekirjoituksellaan luku kuittaa käsittelyn aikana poisolleet työntekijät. Tarvittaessa tiedotus yhteistyötahoille heti tai valvonta-/tarkastuskäyntien yhteydessä. Yhteistyötä tehdään kiinteistöhuollon, apteekkien, tavarantoimittajien ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa. Yhteistyökumppaneiden kanssa yhteistyöllä toimimisella voidaan korjata epäkohtia.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Omavalvontasuunnitelman laadinnasta vastaa yksikön vastaava sairaanhoitaja, muiden yksikköjen vastuuhenkilöiden kanssa. Jokainen työntekijä osallistuu vastualueensa mukaisesti omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. Omavalvontasuunnitelma ja sen merkitys käydään lävitse perehdyttämisessä.

Matti ja Liisa Koti Oy

Muutoksien/päivityksen myötä jokainen perehtyy omavalvontasuunnitelman muutoksiin, jonka jälkeen nimikuittaus toteutumisesta. Uudet työntekijät tutustuvat omavalvontasuunnitelmaan perehdytyksen aikana.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta

Anna-Maria Kovanen, vastaava sairaanhoitaja

Palvelukoti Tikankolo

Metsäopistontie 88B, 76100 Pieksämäki

anna-maria.kovanen@mattijaliisakoti.com

Tehtävä: Palvelukoti Tikankolon omavalvontasuunnitelman päivitys yhteistyössä henkilökunnan kanssa.

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanoryhmä:

Minna Ekholm, vastaava sairaanhoitaja

puh 040 521 6927 minna.ekholm@mattijaliisakoti.com

Pikku-Kerttula, Kontiopuisto 36, 76120 Pieksämäki

Mishka Hendrikse, vastaava sairaanhoitaja

puh 040 163 9902 mishka.hendrikse@mattijaliisakoti.com

Kuikanpesä, Metsäopistontie 88B, 76100 Pieksämäki

Anna-Maria Kovanen, vastaava sairaanhoitaja

puh 040 125 2115 anna-

maria.kovanen@mattijaliisakoti.com

Tikankolo, Metsäopistontie 88B, 76100 Pieksämäki

4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia, esimerkiksi palvelun laatuun, asiakasturvallisuuteen tai toiminnanmuutoksiin liittyen.

Yksikön vastuhenkilö vie muutokset suunnitelmaan, päivitys vähintään kerran vuoteen. 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.

4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Toimiston perehdytyskansiossa, esihenkilön työhuoneen ilmoitustaululla ja yksikön ilmoitustaululla. Matti ja Liisa koti Oy:n kotisivulla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

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

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

Omaisilla mahdollisuus olla mukana palvelutarpeen arviointiprosessissa kuten muissakin asukkaan asioissa asukkaan luvalla. Asiakkaan ja omaisen näkökulmat, toiveet ja elämäntilanne kokonaisuutena huomioidaan. Asiakas ja tarvittaessa omainen osallistuu palvelusuunnitelma tai kuntoutussuunnitelma palaveriin. Lääkärin tekemät lääkemutokset, seurannat ja hoitolinjaukset informoidaan potilaalle sekä omaiselle.

5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma

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

Omahoitaja kutsuu koolle palaverin, johon osallistuvat asiakkaan hyvinvointialueen edustaja (asiakkaan oman hyvinvointialueen 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. Nimetyillä omahoitajilla on vastuu huolehtia, että palvelu- ja hoitosuunnitelmat päivitetään tarpeen mukaan ja vähintään kaksi kertaa vuodessa.

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

Asiakasta kuullaan ja toiveet kirjataan potilasasiakirjoihin. Toiveet ja näkökulmat myös raportoidaan hoitoon liittyville tahoille. Omahoitajan tehtäviin kuuluu keskustelu asiakkaan kanssa ja asiakkaan toiveiden kirjaaminen ylös ja niiden toteuttamisen mahdollistamisen edistäminen.

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

Hoito- ja palvelusuunnitelma ohjaa kunkin asiakkaan kanssa tehtävää yksilöllistä hoitotyön prosessia. Hoitosuunnitelma sisältyy sähköiseen asiakaskertomukseen ja on jokaisen työntekijän käytettävissä hoitotyön toteuttamisessa ja sen dokumentoinnissa.

Omahoitaja vastaa etenkin muutoksista tiedottamisesta muulle työryhmälle raporteilla.

5.3 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. Henkilökuntaa ilmoittaa saapumisesta koputtamalla oveen ennen asukkaan kotiin menemistä. Asiakkaalle saapunutta postia ei avata vaan käytäntö sovitaan asiakkaan kanssa yhdessä tai omaisen tai edunvalvojan kanssa.

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. Ympäri vuorokautisesti 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?

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen pitää aina olla välttämätöntä hoidon tai palvelun turvaamiseksi ja oikeassa suhteessa rajoittamisen käytölle asetettuun tavoitteeseen nähden. Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen voi olla hyväksyttävää vain, jos asetettuun tavoitteeseen ei päästä muilla keinoin ja jos rajoituksen taustalla on painava ja hyväksyttävä syy. Rajoituksen sisällön pitää jo päätösvaiheessa olla tarkkarajaisesti määritelty siten, ettei asiakkaan tai potilaan itsemääräämisoikeuteen puututa enempää kuin on välttämätöntä.

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on sellainen potilaslaissa tarkoitettu tärkeä hoitopäätös, josta on keskusteltava (tarvittaessa useita kertoja) potilaan itsensä kanssa. Jos potilas ei pysty päättämään hoidostaan itse, asiasta pitää keskustella potilaan lähiomaisten tai muiden läheisten kanssa. Päätös kirjataan potilasasiakirjoihin osana hoitosuunnitelmaa. Ennen päätöksentekoa on pyrittävä selvittämään potilaan oma kanta asiaan. Jos potilas ei pysty päättämään hoidostaan, pitää hänen lähiomaistaan, muuta läheistään tai laillista edustajaansa kuulla.

Rajoitustoimenpiteestä on tehtävä yksilöity päätös, josta vastaa potilasta hoitava lääkäri. Lääkäri arvioi, milloin rajoitustoimenpiteen käyttö voidaan lopettaa, tai ohjeistaa hoitohenkilökuntaa tässä asiassa. Olennaista on, että rajoitustoimenpidettä käytetään vain niin kauan kuin se on tarpeen.

Rajoituspäätöstä ei voi tehdä ennakoivasti, ja se voidaan tehdä ainoastaan määräaikaiseksi. Rajoitustoimenpide pitää lopettaa välittömästi, kun se ei ole enää välttämätön.

Rajoitustoimenpiteet ovat kirjattuna potilastietoihin ja ne päätetään tiedoista välittömästi, kun rajaamisen tarve päättyy.

Lähde: <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ikaantyneen-itsemaaramisoikeus>

<https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/itsemaaramisoikeuden-rajoittaminen>

Tikankolon arjessa rajoitustoimenpiteitä ovat käytössä lähinnä sängyn laitalupa asukkaan ollessa levolla, hygienihaalarin käyttö yöaikaan sekä pyörätuolin turvavyön käyttö. Tikankolon ulko-ovet ovat lukossa turvallisuussyistä, koska asukkaat ovat pääsääntöisesti muistisairaita ihmisiä.

Henkilökohtaisia rajoittamistoimenpiteitä voidaan käyttää vain vastuulääkärin määräyksestä asukkaan turvallisuuden takaamiseksi. Mikäli asukas on kompetentti ilmaisemaan oman tahtonsa, kuullaan häntä hoidon järjestämisessä. Omaisten kanssa asia käsitellään yksityiskohtaisesti. Rajoittamistoimenpiteet kirjataan potilastietojärjestelmään, mielellään hoitosuunnitelmaan. Lääkärin päätös rajoituksista on kirjallinen dokumentti potilasasiakirjassa. Rajoittamistoimenpiteen tarpeellisuutta arvioidaan jatkuvasti. Yksilöllinen hoitosuunnitelma, tilanteiden ennakointi, voinnin ja toimintakyvyn havainnointi. Rajoitteiden käytön tarpeen arviointi jatkuvasti ja niiden käyttö vain tarpeen mukaan ja tarvittavan ajan. Rajoitteiden käytöstä luovutaan välittömästi tilanteen ja toimintakyvyn niin salliessa.

Henkilöstö osallistuu itsemääräämisoikeuskoulutukseen.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Sänkyjen laidat, haaravyö ja hygienihaalari.

5.4 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. Esihenkilö ottaa asian puheeksi viipymättä. Keskustellaan asiasta kaikkien osapuolien näkökulma huomioiden. Jos virhe on tapahtunut, se myönnetään ja anteeksi pyydetään, sekä virhe myös korjataan.

Mistä ilmoitus tehdään? Jos työntekijä, asiakas tai omainen huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan tai potilaan hoidon tai palvelun toteuttamisessa,

hän voi tehdä tästä ilmoituksen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia toimia. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua toimintaa. Toimintakulttuuriin sisältyvissä ongelmissa voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta rajoittamisesta vakiintuneena käytäntönä ilman lainsäädännössä olevien edellytysten täyttymistä. Muulla lainvastaisuudella tarkoitetaan palveluja ja niiden saatavuutta tai järjestämistä tai asiakkaan ja potilaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista. (STM 2024 Valvontalain soveltamisopas) Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, siihen pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan keinoin.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023)29§

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230741#Pdm46111191360656>

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu ja siitä ilmoittaminen:

Mikäli asiakas kokee tulleen 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.

5.6 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 hyvinvointialue Eloisalle. 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 ilmentävä 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

5.7 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.

5.8 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

Matti ja Liisa Koti Oy

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.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Eloisa: kirjaamo@etelasavonha.fi

palvelunostajan hyvinvointialueen kirjaamo

b) Sosiaali- ja potilasasiavastaava yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

<https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/sosiaalijapotilasasiavastaava/>

Eloisa sosiaali- ja potilasasiavastaava arkisin 9-14 Puh:044 3512 818

sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha

<https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/sosiaalijapotilasasiavastaava/>

<https://eloisa.ims.fi/spring/public/3c326823-1dc4-498e-abfe-06ec1cddf336/fi>

Muistutukset: <https://eloisa.ims.fi/spring/public/681364ce-520b-4fce-902e-79890d865136/fi>

Muiden ostopalveluasiakkaana olevien hyvinvointialueiden sosiaali- ja potilasvastaavien yhteystiedot ja linkit muistutuslomakkeisiin:

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue

<https://www.siunsote.fi/palvelu/sosiaaliasiamies/>

Muistutukset: <https://www.siunsote.fi/asiointikanava/muistutus/>

Kainuun hyvinvointialue

<https://hyvinvointialue.kainuu.fi/sosiaaliasiavastaava>

Muistutukset <https://hyvinvointialue.kainuu.fi/sosiaalihuollon-muistutuslomake>

Pohjois-Savon hyvinvointialue

<https://pshyvinvointialue.fi/sosiaaliasiavastaava>

Matti ja Liisa Koti Oy

Muistutukset:

<https://pshyvinvointialue.fi/documents/594193/718182/Sosiaalihuollon+asiakkaan+asemasta+muistutus.pdf/38360a27-25b6-9f43-0040-a8ee52f5c9ed?t=1728893214384>

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

<https://paijatha.fi/asiointiopas/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/#yhteystiedot>

Muistutukset: <https://paijatha.fi/asiointiopas/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/#yhteystiedot>

Keski-Suomen hyvinvointialue

<https://www.hyvaks.fi/asiakkaana/potilas-ja-sosiaaliasiavastaavat>

Muistutukset: <https://www.hyvaks.fi/asiakkaana/lomakkeet/sosiaalihuollon-asiakaslainmukainen-muistutus>

https://www.hyvaks.fi/sites/default/files/2024-03/Sosiaaliasiavastaava_Hyvaks_Juliste_A4.pdf

Sosiaali- ja potilasasiavastaava:

- 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

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/>

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/>

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?

Matti ja Liisa Koti Oy

Matti ja Liisa Koti Oy:n johtaja käsittelee muistutuksen yksikön vastuuhenkilön kanssa, asia käsitellään yksikköpalaverissa. Jatkotoimenpiteet tehdään viivytyksettä. Henkilökunnan informointi ja korjaustoimenpiteet.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:

Käsitellään viivytyksettä, mahdollisimman pian muistutuksen laajuuden mukaan 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

6.1 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 lämmينhenkisyys.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Asiakkailla on päivittäin mahdollisuus osallistua yksikössä järjestettyyn monipuoliseen virkistystoimintaan ja retkille (esim. teatteri, luontopolut). Yksikön ohjatusta virkistystoiminnasta tiedotetaan asiakkaille. Ulkoilumahdollisuus on päivittäin hoitajien tai omaisten kanssa yksikön pihapiirissä. Tikankolossa on mahdollisia harjoittaa erilaisia kädentaitoja. Tikankolossa on ryhmätoimintaa eri teemoilla sekä esimerkiksi leivontaa. Asiakkaita tuetaan harrastusten jatkamisessa, esim. kutominen tai maalaaminen.

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

Asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan. Tikankolossa toimitaan kuntouttavalla ja kannustavalla työotteella, joka mahdollistaa asiakkaan omatoimisuutta. Yksikössä toimitaan näyttöön perustuvan hoitotyön mukaisesti ja kansallisiin hyviin käytäntöihin suosituksiin ja ohjeisiin perustuen. Toimintakyvyn mukaan asiakkailla on mahdollisuus osallistua palvelukodin arjen askareisiin, esimerkiksi ruokasalin tai oman huoneen siisteydestä huolehtiminen. Mahdollisuus osallistua päivittäin toiminta- ja virkistystuokioihin, tiedotetaan toimintatuokioista ja motivoidaan osallistumaan positiivisella palautteella. Näiden

tavoitteiden toteutumista tuetaan tarvittavan lisä- ja täydennyskoulutuksen mahdollistamisella. Meillä on koulutettu henkilökunta. Yhteistyö omaisten kanssa tukee tiedon kulkua, tämä tukee yksilöllisten hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaista toimintaa. Keräämme säännöllisesti asiakaspalautteita ja dokumentoidaan kehitysehdotuksia, jotka pyritään käsittelemään aina mahdollisimman pian viikkopalaverissa tai osastokokouksessa. Kehittämis ehdotuksille asetetaan aina vastuuhenkilöt, jotka suunnittelevat toiminnot. Asiakkaan yksilöllisten tarpeiden muutoksesta vastaa omahoitajat ja kulloinkin vuorossa olevat hoitajat.

6.2 Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Tikankolossa on oma keittiö ja keittiöhenkilökunta. Tikankolossa noudatetaan kuuden viikon kiertävä ruokalistaa, joka huomioi erikoisruokavaliot. Ravitsemus noudattaa valtakunnallisia ikääntyneiden ravitsemussuosituksia (Ruokavirasto, ikääntyneet ja THL Vireyttä seniorivuosiin). Huomioita kiinnitetään ruoan makuun, rakenteeseen, esteettisyyteen, ruokailutilan viihtyisyyteen ja rauhalliseen, kiireettömään ruokailu hetkeen. Ruokailu on myös sosiaalisia kontakteja mahdollistava tilanne. Ruokaileminen tapahtuu yhdessä muiden asukkaiden kanssa ruokasalissa.

Ruokailuajat: Aamiainen alkaen klo 6.30
 Lounas alkaen klo 11.00
 Kahvi/tee ja välipala alkaen kello 14.00
 Päivällinen alkaen kello 16.00
 Iltapala alkaen kello 19.00
 Yöpalaa ja muita välipaloja tarjotaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Ruokailuajat ovat joustavat. Asiakkaila on mahdollisuus säilyttää ja syödä omia herkkuja tai mielestä ravintoa.

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. Huolehditaan, että yöpaasto ei ylitä 11 tuntia. Täydennysravintovalmisteita käytetään tarvittaessa. MNA-testi käytössä.

6.3 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 hygieniaohteita ja -käytäntöjä. Yksikön esihenkilön vastuulla on huolehtia, että työntekijät ovat perehdytetty hygieniakäytäntöihin ja valvoa ohjeiden noudattamista. Myös Infektioiden leviämisen ennaltaehkäisyssä henkilökunnalla on suuri vastuu.

Infektio tartuntojen 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 sähköpostilla, 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 siivotaan viikoittain ja suursiivous tehdään kerran vuodessa. Puhtaaksi petaus 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.

6.4 Terveysten- ja sairaanhoito

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

Lääkäripalveluista vastaa Eloisan ikääntyneiden palveluiden lääkäripalvelu. Akuuttitilanteissa konsultoidaan ensisijaisesti Eloisan ikääntyneiden palveluiden lääkäriä (vastuulääkäri tai takapäivystäjä), jonka antamin määräyksiin toimitaan. Lääkäri tekee mm. lähetteet kuvantamistutkimuksiin ja Pieksämäen kiirevastaanoton päivystysvastaanotolle. Akuutti hoidon tarpeen arvioinnissa (HTA) tai epäselvässä tilanteessa asumispalveluyksikön henkilökunta konsultoi tilannekeskuksen Ikääntyneiden ja sosiaalipalveluiden (vammaspalvelut) Tilanne-keskusta 015 4114 350. Hätätilanteissa puhelu hätäkeskukseen 112, josta saadaan toimintaohjeet ensihoidon saapumiseen asti. Ensihoito arvioi asukkaan hoidon ja jatkohoidon tarpeen. Elvytys- ja ensiapuvalmius palvelukodissa, defibrillaattoria ei ole yksikössä.

Pieksämäen kiirevastaanotto on auki arkisin klo 8-19, lauantaista sunnuntaihin ja arkipyhinä aukioloaika on klo 10-16. Keskussairaalapalveluista vastaa Mikkelin keskussairaala. Poliklinisiä vastaanottoaikoja voi olla myös Pieksämäen sote-keskuksessa.

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

Hyvinvointialue Eloisan suun terveydenhuollon ja hammaslääkäripäivystyksen ajanvaraus arkisin: klo 7.30-15.00 puh. 015 788 4350. Proteesien tarkistukset Pieksämäen tai kotikunnan terveysasemalla tai asukkaan valitsemalla yksityisellä palveluntuottajalla.

Kuolemantapauksissa toimitaan hyvinvointialue Eloisan toimintaohjeiden mukaisesti.

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 voimien muutokset sekä tehdä hoitotyön päätökset tarvittaessa välittömästi. Huomiot viedään lääkärille tiedoksi jatkosuunnitelmaa ja määräyksiä varten. Lääkärinä voidaan konsultoida puhelimitse, lähikierroilla lääkäri tapaa asiakkaan vastaanotolla ja seuraa asiakkaan terveydentilaa, lähettää tarvittaessa muihin palveluihin. Tikankolossa vastaavalla sairaanhoitajalla on pitkä kokemus pitkäaikaissairauksien ja kansantautien hoidosta ja seurannasta, erityisesti valtimotaudeista ja diabeteksen hoidosta ja seurannasta.

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, kuten käytösoireet, ihon kunto, ravitsemustila, kipu, mieliala ja muu psyykkinen toimintakyky.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Hyvinvointialue Eloisan ikääntyneiden vastuulääkäripalvelu vastaa asiakkaiden lääketieteellisestä hoidosta virka-aikana, yhdessä yksikön sairaanhoitajan ja vastaavan sairaanhoitajan kanssa. Yksikön vastuulääkäri on tavoitettavissa puhelimitse arkipäivisin, muina aikoina Eloisan tilannekeskuksen kautta konsultoinnit kiireellisissä asioissa. Vastuulääkärin puhelinkierro on viikoittain ja vastaanotot/kotikäynnit n. viiden (5) välein. Käynnit erikoislääkäreiden vastaanotoilla yksilöllisen hoitosuunnitelman mukaisesti, joko omainen tai yksikön hoitaja saattajana.

Asiakkailla on halutessaan mahdollisuus käyttää yksityisiä lääkäripalveluja omakustanteisesti.

6.5 Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Sairaanhoitaja päivittää yksikön lääkehoitosuunnitelman vähintään kerran vuoteen. Eloisan ikääntyneiden palvelujen ylilääkäri Kati Päivärinta 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 sovituihin tilanteisiin tiedotetaan vastuulääkärille/takapäivystäjälle. Toteutamme lääkehoitoa Eloisan ikääntyneiden asumispalveluiden lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Eloisan ikääntyneiden palveluiden lääkehoidosta vastaava lääkäri tai hänen valtuuttamansa lääkehoidosta vastaava lääkäri myöntää työntekijöille kirjalliset luvat lääkehoidon toteuttamiseen. Työntekijät toteuttavat lääkehoitoa Eloisan vastuulääkäripalveluiden lääkäreiden tai muiden lääkäreiden antamin määräyksin ja

ohjein. Tikankolon lääkevastaavana toimii sairaanhoitaja YAMK Anna-Maria Kovanen ja hän vastaa Tikankolon yksikön lääkehoidon turvallisesta toteutumisesta.

6.6 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. Yksikkö on jatkuvassa yhteistyössä SAS-koordinaattorien ja asiakasohjauksen kanssa. Laatupoikkeamat ja epäselvyydet pyritään ennaltaehkäisemään selkeällä sopimuksella. Henkilökunnan tulee ilmoittaa esihenkilölle havaitsemistaan ongelmakohtista.

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

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten 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 iäkkästä 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/>

7.2 Henkilöstö

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Sosiaali- ja terveysalan ammattitutkinnot suorittaneet lähihoitajat (10kpl), lähihoitajaopiskelija (3kpl), sairaanhoitaja YAMK (1kpl), sairaanhoitaja/terveydenhoitaja (1kpl), hoiva-avustaja (3kpl)

Hoitotyössä neljä työntekijää avustavaa henkilöstöä (hoiva-avustaja, STM kuntainfo 11/2020 Suositus hoiva-avustajan tehtäväkuvasta, osaamisvaatimuksista ja niihin vastaavasta koulutuksesta iäkkäiden palveluissa). Avustajat ohjautuvat myös välilliseen hoitotyöhön. Vuorokohtainen henkilöstön riittävyys asiakasmäärän ja hoitoisuuden mukaan. Henkilökunnan lisäkoulutuksina mm. muistihoidon ja dementiahoitojen 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 riskilääkkeit - koulutus sekä ravitsemuspalveluiden opintoja.

Henkilökuntaa työvuoroissa yksikön ollessa täysi asukasluvultaan: aamuvuorossa 7 ja iltavuorossa 4-5 työntekijää. Yövuoroissa 2 hoitajaa, joista aina toinen lääkeluvallinen lähihoitaja.

Yksikössä työskentelee kokki, keittiöapulainen, pesula-apulainen, laitosapulainen/siivous sekä 1 laitosmies.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisuuksiin pyritään saamaan koulutettua, tutkinnon suorittanutta henkilökuntaa tai sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita. Tikankolo 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 tarvittavia kutsuttavia sijaisia. Asukkaiden läsnäolon ja hoitoisuuden seuranta suhteessa henkilöstön mitoitukseen.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesiamestytööhön riittävästi aikaa?

Lähiesihenkilön työajasta 50 % on esihenkilötyötä ja hallintoa.

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 (suurtaloukokit).

7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilökunnan rekrytoinnista määrääkäisiin ja toistaiseksi voimassa oleviin työsuhteisiin vastaa henkilöstöpäällikkö Maria Kuoppala. Työ- ja elinkeinotoimen (1.1.2025 Keski-Savon TE-toimisto) kanssa yhteistyöstä vastaa henkilöstöpäällikkö.

Terveystenhuollon ammattilaisen kelpoisuus varmistetaan alkuperäisistä tutkinto- ja työtodistuksista sekä Valviran ylläpitämästä ammattilaisrekisteristä.

Valvontalain 28 §:n perusteella iäkkäiden henkilöiden kanssa työskenteleviltä pyydetään rikosrekisteriote. Rikosrekisteriote voidaan pyytää henkilöstä, joka valitaan työ- tai virkasuhteeseen, johon olennaisesti ja pysyväisluontoisesti kuuluu työskentelyä iäkkään henkilön kanssa. Työ voi olla avustamista, tukemista, hoitoa, huolenpitoa tai muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään henkilön kanssa. Otetta voidaan edellyttää myös, kun henkilölle annetaan näitä tehtäviä ensimmäisen kerran.

Laki velvoittaa työnantajan tarkastamaan otteen, kun kyseessä on vähintään 3 kuukauden työ- tai virkasuhde yhden kalenterivuoden aikana. Otetta iäkkäiden kanssa työskentelyyn ei voida myöntää opintoihin liittyvää työharjoittelua tai vapaaehtoistoimintaa varten.

Työntekijä tilaa rikosrekisteriotteen itse. Siihen ei voi valtuuttaa esimerkiksi työnantajaa. Otetta voi vaatia esitettäväksi ainoastaan sosiaali- ja terveysalan palveluntuottajana toimiva työnantaja. Otetta voi hakea Oikeusrekisterikeskuksesta lain voimaantulon jälkeen 1.1.2024. Otetta ei voi pyytää ennen lain voimaantuloa alkaneiden työsuhteiden perusteella. Rikosrekisteriotteen tarkastaa henkilöstöpäällikkö.

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

Rekrytoinnissa huomioidaan hakijan motivaatiota, ammattitaitoa ja soveltuvuutta geriatriiseen hoitotyöhön. Hakijoiden mahdolliset suositukset huomioidaan, vakituksessa työsuhteessa käytetään koeaikaa. Tikankolon yksikössä ei työskennellä lasten kanssa, eikä asukkaiden omissa kodeissa, mutta työskennellään heidän omissa huoneissansa, joissa on heidän omaa omaisuuttansa. Perehdytyksessä käydään lävitse asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja tarvittaessa järjestetään työntekijällä itsemääräämisoikeuskoulutusta, jota tarjotaan myös verkkokoulutuksena. Asukkaiden huoneissa työskentelyyn perehdytetään toimimaan kuten toimittaisiin asiakkaan omassa kodissa.

7.4 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 läpikäytyt 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 kehityssuunnitelman mukaisesti. Vuosittain kehityskeskustelu tarkistetaan yhdessä jokaisen työntekijän koulutustarve ja tehdään suunnitelma koulutusten toteuttamiselle. Kehityskeskustelut järjestetään alkuvuodesta. joissa kartoitetaan mm. osaamista suhteessa osaamisvaatimuksiin.

Lääkehoitoon liittyvät täydennyskoulutukset ostetaan ProEdun kautta. Kaikki hoitajat ovat päivittäneet lääkehoidon osaamisensa Eloisan lääkelupasuunnitelman mukaisesti. Lääkeluvat uusitaan 5 vuoden välein, lupa lähtee voimaan ensimmäisestä hyväksytystä suorituksesta. Tarkemmat tiedot löytyvät Tikankolon lääkehoitosuunnitelmasta.

Potilastietojärjestelmien (LifeCare/Hilkka) sekä RaiSoft-koulutukset on järjestetty verkko-opintoina ja lähikoulutuksina. Uusien työntekijöiden kohdalla vastaava hoitaja järjestää tarvittavan perehdytyksen, täydennyskoulutuksen ja tiedottaa henkilöstöpäällikölle muista koulutustarpeista.

7.5 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 määriteltävä, 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 uhasta 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 palaverissa. 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.

7.6 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Asukkaiden yhteisessä käytössä on molemmissa kerroksissa yhteinen oleskelu- ja toimintatila. Tilat on haluttu sisustaa kodinomaisiksi. Päiväsalissa seurustellaan, katsotaan TV:tä, pidetään aamupiiri ja muut toiminnalliset ryhmät sekä luetaan sanomalehtiä. Päiväsalit ovat olohuoneita, joissa on nojatuoleja ja sohvia. 1. kerroksessa on asukkaiden yhteisessä käytössä oleva. Alakerran ruokasaliin kokoonnutaan aamiaiselle, lounaalle ja juhlatilaisuuksiin. Alakerran asukkaat käyttävät ruokasalia myös päivällisen nauttimiseen.

Tilojen käytön turvallisuus ja soveltuvuus, on hyväksytty yksikön toiminnan luvan yhteydessä. Tehdyt tarkastukset ja havainnot raportoidaan ja kirjataan yksikön tiedostoihin. Asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuu, kun jokaisella asukkaalla on oma lukittava huone, pois lukien pariskuntien yhteishuoneet. Huoneiden koko on 25m². Asiakastietoja käsitellään vain kansliassa. Tietosuojajätteet hävitetään asianmukaisesti ja muu arkistoitava tietosuojamateriaali säilytetään lukitussa kaapissa. Yksikön tietoturvasuunnitelma on saatavissa kansliasta.

Toimitilojen ylläpitoa, huoltoa sekä epäkohtailmoituksia ja tiedonkulkua koskevat menettelyt: Palvelutoimintaan käytettävän kiinteistön pitkäjänteisestä ylläpidosta vastaa laitosmiehet. Henkilökunnalla on velvollisuus ilmoittaa riskeistä, rikkoontuneista tavaroista, esineistä, laitteista. Aukkoon henkilökohtaisten apuvälineiden kunnosta ja määräaikaishuollosta vastaa omahoitaja ja vuorossa olevat hoitajat. Rikkoutuneet apuvälineet vaihdetaan ehjiin viipymättä. Vastaava sairaanhoitaja huolehtii hoivasängyjen säännölliset, vuosittaiset huollot ja tilaa tarvittaessa huollon rikkoontuneelle sängylle. Yksikkö on suunniteltu esteettömästi. Eri kerroksiin on pääsy hissillä.

Asukkailla on mahdollisuus viikoittaiseen saunomiseen voimin ja halukkuuden mukaan. Päiväohjelmaan sisältyy, joka päivä aamupiiri aamupalan jälkeen sekä rentoutus lounaan jälkeen. Iltapäivällä kahvin jälkeen käydään myös ulkoilemassa ja luetaan ääneen päivän lehtiä. Viikoittain järjestetään maalausta, askartelua ja leipomista asukkaiden toiveiden mukaan.

Retkiä lähiympäristöön tehdään etenkin kesäaikaan. Tikankolon pihapiirissä on myös patio, jossa saatetaan myös syödä ja juoda kahvia kesäaikaan. Hoitajat järjestävät myös elävää musiikkia ja päivätansseja asukkaille.

Seurakunta järjestää säännöllisesti ehtoollishartauksia päiväsäissa, jolloin mukana on yleensä pappi ja kanttori laulattamassa virsiä tai seurakunnan kuoro vieraillee Tikankolossa. Ehtoollinen ja siunaus järjestetään tarvittaessa asiakkaan omassa huoneessa, jos ei kykene yhteisiin tiloihin.

Henkilökunnan ja omaisten lemmikit saavat myös vierailla Tikankolossa.

7.7 Tikankolon siivous ja pyykkihuolto

Yksikössä on oma laitosapulainen, joka vastaa yleistilojen ja asukashuoneiden siivouksesta. Hän on tehnyt Tikankoloon oman omavalvontasuunnitelman siivouksen osalta. Ruokailutilat siivotaan päivittäin, kuten myös muut yleiset tilat. Asukashuoneet ja henkilökunnan tilat siivotaan viikoittain. Laitosapulaisella on oma pyykkikone siivousliinojen pesuun.

Keittiöhenkilökunta siivoaa itse keittiön päivittäin. Viikoittain on keittiön suursiivous, josta keittiöhenkilökunta huolehtii. Keittiö on tehnyt niin ikään oman omavalvontasuunnitelman keittiön osalta, jossa huomioitu myös keittiön siivous ja -hygieniataso.

Tikankolon kodinhoitohuoneesta löytyy kaksi pesukonetta, kuivausrumpu, kuivaushuone, mankeli ja silitysraudat. Pyykeistä vastaavat pesulatyöntekijä ja hoiva-avustajat. Asukkailla on henkilökohtaiset likapyykkikorit. Asukkaiden pyykit pestään yksilöllisesti. Liinavaatteet vaihdetaan viikoittain tai aina tarvittaessa. Asukkaiden pyykkejä pestään päivittäin ja aina tarvittaessa. Tikankolon pyykkihuollosta huolehtii hoiva-avustajat.

Henkilökunnan suojavaatteille on oma pesukone alakerran sosiaalitiloissa. Henkilökunnan suojavaatteita vaihdetaan ja pestään päivittäin.

Hoiva-avustajat tekevät yleistentilojen (ovenkahvat, tukikaiteet yms. paljon kosketukselle altistuneet pinnat) desinfioidaan Easydesillä päivittäin. Tällä pyritään ennalta estämään tarttuvien tautien leviäminen Tikankolossa esimerkiksi noro, - influenssa- ja koronavirusten. Niin ikään saunatilat ja suihkutuolit/lavetit desinfioidaan aina käytön jälkeen.

Asukkaiden henkilökohtaiset apuvälineet (rollaattorit, pyörätuolit, turnerit) pestään asukkaan huoneen numeroa vastaavana kalenteripäivänä ja tarvittaessa useammin. Inhaloitavien lääkkeiden tilanjatkeet ja lääkedosetit pestään kuukausittain, tarvittaessa useammin.

7.8 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 löytyvät sisäänkäyntien ulkopuolelta sekä lääkehuoneesta. Kameravalvonnan perusteet ja rekisteriote päivitetty toukokuussa 2024, kameravalvontaa ei suoriteta yksikö yhteisissä tiloissa.

Automaattinen palohälytys- ja sprinklausjärjestelmä, tulipalotilanteissa automaattisen palo-osastoinnin aktivoituminen, hälytysjärjestelmä huoneistojen uloskäynneissä. Palohälytysjärjestelmän testaus 1xkk laitosmiesten toimesta.

Tikankolossa on käytössä Ascomin hoitajakutsujärjestelmä. Hoitajilla on mukana 4kpl vastaanottimia, joihin tulevat hälytykset asiakkaiden kutsurannekkeista ja WC-/pesutiloista tehdyt hoitajakutsut. Hoitajakutsu kuitataan hoitajan kannettavasta vastaanottimesta tai hoitajien kanslian ilmoitustaululta. Hoitajapuhelinten välillä soittomahdollisuus.

Ulko-ovet ovat aina lukitut. Käytävillä, saunassa ja asuntojen suihkutiloissa on tukikahvoja, valaistuksen ja sisustamisen ratkaisuilla pystytään edesauttamaan turvallista liikkumista ja viihtyisyyttä. Käytävien valot syttyvät automaattisesti, kun ne havaitsevat liikettä.

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. Kaksi hoitajaa on nimetty vastaamaan turva- ja kutsulaitteista ja ovat saaneet niiden käyttöön sekä huoltoon tarkempaa koulutusta.

Asukkaiden yksilöllisesti huomioitavat turvallisuustekijät käsitellään hoitajien ja omaisten kanssa.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Laitosmies Jarmo Turunen, Matti ja Liisa Koti, Metsäopistontie 100, 76100 Pieksämäki, puh. 040 357 3611

7.9 Terveysthuollon 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.

Työntekijät perehdytetään käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Syksyn 2024 aikana nimetyt laitevastaavat ovat laatineet Tikankolon yksikköön lääkinnällisten laitteiden rekisterin Excel-taulukkoon, lisäksi välilehdeltä löytyy muut laitteet ja elektroniikka, kuten televisiot, tietokoneet, puhelimet. Laiterekisteriin on viety kaikki lääkinnälliset laitteet, jotka on numeroitu, laitteiden sarjanumerot ja rekisteriin merkitään huoltoseuranta.

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, stetoskooppi, pulssioksimetri, kuumemittari ja verenpainemittarit. Näiden kalibrointi ja kontrollointi tapahtuu laitetoimittajan antamin ohjein, tulokset kirjataan.

Diabeetikkojen verensokerimittarit ovat oman hyvinvointialueen toimittamia. Jokaisella diabeetikolla on henkilökohtainen verensokerimittari, mikä kalibroitu automaattisesti jokaisen mittauksen yhteydessä.

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

Terveysthuollon laitteiden vaaratilanteista tehdään ilmoitus Fimealle. Lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) mukaisten velvoitteita noudatetaan. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea) on antanut määräyksen Lääkinnällisestä laitteesta tehtävä ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus ja ohjeen Vaaratilanteessa olleen lääkinnällisen laitteen käsittely (Fimea 1/2023)

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 YAMK Anna-Maria Kovanen, puh. 040 125 2115 anna-maria.kovanen@mattijaliisakoti.com

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Tietojärjestelmät käydään läpi perehdytysvaiheessa ja kiinnitetään huomiota asiakirjatyöliiniin. Kaikille hoitotyötä tekeville työntekijöille järjestetään tunnukset sähköisiin asiakirja- ja potilaskirjausohjelmiin heti työn alettua.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Työaika on varattu kirjaamiseen, reaaliaikaisen kirjaamisen tärkeyttä painotettu. Jokaisen on ymmärrettävä kirjaamisen tärkeys asiakkaan ja työntekijän oikeusturvankin kannalta. Jokaisessa vuorossa kirjataan asianmukaisesti jokaisesta asiakkaasta. Tiimin jäsenet sopivat työvuorossa keskenään, ketkä kirjaavat kenestäkin ja tarvittaessa voi samassa vuorossa olevista useampikin kirjata samasta asiakkaasta, jos on hoitanut eri asiaa tai havainnut itse jotain kirjaamisen kriteereihin liittyvää. Kirjaamista varten Tikankoloon on hankittu lisää kannettavia tietokoneita.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan 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. Tietosuojajätteet hävitetään välittömästi silppurilla, joka on toimistossa. Asiakastietokansiot säilytetään lukollisessa kaapissa. Perehdytyksessä uuden työntekijän kanssa käydään lävitse yksikön tietosuojakäytännöt.

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

Perehdytyksestä vastaava hoitaja käsittelee tietoturva-asian ja lisäksi vastaava sairaanhoitaja keskusteleo 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@mattijaisakoti.com

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x ☐ Ei ☐

Tikankolossa on käytössä Hyvinvointialue Eloisan osoittama potilastietojärjestelmä Lifecare terveydenhuollon kirjauksia varten, minkä kautta asiakastiedot siirtyvät sähköisesti. Ennen Lifeacarea oli käytössä Pegasos/Omni-järjestelmä, joka oli otettu käyttöön Hilikka järjestelmän rinnalle vuonna 2021. Päivittäiskirjaukset siirryttiin kirjaamaan Hilikkaan 1.1.2025. LifeCare potilastietojärjestelmässä yksiköllä on rajattu käyttöoikeus ostopalvelusopimuksen mukaisesti. Palveluntuottajan tulee käyttää Eloisan potilastietojärjestelmää mm. lääkelistan ja mittauksen kirjaamisen osalta.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

9.1 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 järjestetään kerran vuoteen syksyisin. Kyselyyn saavat osallistua, asukkaat, omaiset tai asukkaat ja omaiset yhdessä. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset käydään viikkopalaverissa lävitse, sovitaan tarvittaessa esille nousseet kehittämis ehdotusten toteuttamisesta, laaditaan suunnitelma ja aikataulu mahdollisille muutoksille tai toiminnankehittämisen ehdotuksille.

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.

Tikankolon yhteisö on ikäihmisten hoitoyhteisö. Kehittämistyötä tehdään jatkuvasti arjessa epäkohtien noustessa esille. Henkilöstö kokoontuu viikoittain tiimipalaveriin keskustelemaan Tikankolon asioista ja missä asioissa olemme menneet eteenpäin. Tikankoloon on perustettu 2023 kehittämistyöryhmä, jonka kanssa sovittu, että joka valmistelee asioita Tikankolon henkilöstölle toiminnan kehittämisen näkökulmasta. Työryhmä haluaa kokoontua tulevaisuudessa myös kehittämisiltapäiviin, jolloin työaika kehittämiselle on hieman enemmän kuin tiimipalaverissa. Tämä pyritään mahdollistamaan. Työryhmä on innostunut kehittämään Tikankolon palveluita, osa työryhmästä on ollut Tikankolossa alusta lähtien.

Kehittäminen ja kehittyminen on jatkuva prosessi. Tikankolon toiminta on laaja-alaista, verkostoitunutta, asukkaiden moninaisen palveluntarpeen takia, ja jatkuvassa muutoksessa yhteiskuntamme mukana. Henkilöstön mielessä pidettäviä asioita ovat asukkaiden itsemääräämisoikeus, yhteisöhoidollisuus, asukkaiden kanssa työskentely ja kuntouttava työote sekä asukkaiden elämän merkityksellisyyden kokemukset.

Yhteistyökumppaneiden kanssa käydään jatkuvaa vuoropuhelua toimintojen sujuvuudesta ja tiedon kulusta. Yhteistyökumppaneita ovat apteekit, Eloisan liikkuva sairaala, terveyskeskuksen vastaanottopalvelut, fysioterapiapalvelut, apuvälinepalvelut, hoitotarvikejakelu, sekä Matti ja Liisa Kodin muut yksiköt. Tarvittaessa toteutetaan arviointikysely yhteistyökumppaneille toimintojen kehittämistä varten.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Mikä on omavalvonnan seurantaraportti?

Omavalvonnan seurantaraportti on valvontalaki (741/2023) edellyttämä asiakirja, joka julkaistaan neljän kuukauden välein Matti ja Liisa Koti oy:n organisaation kotisivuilla. Raportti sisältää havaintoja omavalvontaohjelman toteutumisesta sekä toimenpiteitä, joita on tehty havaittujen kehittämistarpeiden perusteella.

Raportti kattaa seuraavat osa-alueet:

- **Havaintojen dokumentointi:** Seurantaraportissa kuvataan, mitä havaintoja on tehty omavalvonnan aikana, ja mitkä ovat olleet keskeiset kehittämistarpeet.
- **Toimenpiteet:** Raportissa kerrotaan, mitä toimenpiteitä on toteutettu havaittujen ongelmien ratkaisemiseksi.

Palvelun laadun seuranta: Raportti sisältää tietoa palvelun laadun seurannasta ja asiakaspalautteista, jotka auttavat parantamaan palveluiden laatua ja asiakasturvallisuutta.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava sairaanhoitaja.

Paikka ja päiväys Pieksämäki 8.1.2026

Allekirjoitus

Anna-Maria Kovanen

Päivitysloki:

3.3.2025: Päivitetty lääkäripalveluiden ja potilastietojärjestelmien osalta

8.1.2026: Päivitetty lukuun 5.8 Asiakkaan oikeusturva: hyvinvointialueiden sosiaali- ja potilasvastaavien yhteystiedot ja linkit muistutuslomakkeisiin. Lisätty lukuun 10 selite omavalvonnan seurannasta ja raportoinnista.

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf HYPERLINK
"http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf" HYPERLINK
"http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf" HYPERLINK
"http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf" HYPERLINK
"http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf" HYPERLINK
"http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf" HYPERLINK
"http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf" HYPERLINK
"http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf" HYPERLINK
"http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf"p://www.talentia.fi/files/558/
Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNB%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisuja (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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