

SOSIAALIPALVELUJEN OMA- VALVONTASUUNNITELMA

KÄPYRINTEEN PALVELUTALO
HYVÄ MIELI – SYDÄMELLINEN PALVELU

2022

Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	4
1.1 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	5
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
2.1 Käpyrinteen palvelutalon toiminta-ajatus	5
2.2 Käpyrinteen palvelutalon arvot ja toimintaperiaatteet	6
2.3 Käpyrinteen palvelutalon laatutavoitteet	6
3 RISKIENHALLINTA	7
3.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	7
3.2 Riskien tunnistaminen	7
3.3 Riskien käsitteleminen	8
3.4 Korjaavat toimenpiteet	8
3.5 Muutoksista tiedottaminen.....	9
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	9
4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt.....	9
4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta	9
4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
5.1 Palvelutarpeen arviointi.....	10
5.2 Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laadinta ja toteutuksen seuranta.....	11
5.3 Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?.....	12
6 ASIAKKAAN KOHTELU.....	12
6.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	12
6.2 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet	13
6.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu	14
6.4 Asiakkaan/ asukkaan asiallinen kohtelu ja menettelytavat, jos kohdataan epäasiallista kohtelua	14
7 ASUKKAAN/ ASIAKKAAN OSALLISUUS	15
7.1 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen ja palautteen kerääminen.....	15
7.2 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä	15
7.3 Asiakkaan oikeusturva	15
1. Palaute/ muistutus Käpyrinteen palvelutalon toiminnanjohtajalle	15
Käytön edellytykset:	17
- Sosiaaliamies palvelee sekä yksityisen että julkisen sosiaalihuollon asiakkaita.	17
a) 1. Tee valitus yritykselle	17
b) 2. Ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan.....	17
8 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	18

8.1 Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen.....	18
8.2 Ravitseminen	19
8.3 Hygieniäkäytännöt	19
8.4 Terveyden- ja sairaanhoito.....	19
8.4.1 Asiakkaiden/ asukkaiden hammashoidon, kiireettömän sairaanhoidon, kiireellisen sairaanhoidon ja äkillisen kuolemantapausten koskevien ohjeiden noudattaminen ja toiminnan varmistaminen	20
8.4.2 Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta	21
8.4.3 Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat henkilöt	21
8.4.4 Lääkehoito	21
8.5 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	22
8.5.1 Alihankintana tuotetut palvelut.....	22
9 ASIAKASTURVALLISUUS.....	22
9.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	22
9.2 Henkilöstö	23
9.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	25
9.2.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	25
9.3 Toimitilat	26
9.4 Teknologiset ratkaisut	27
10 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	29
11 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	30
12 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	31
13 LÄHTEET.....	32

LIITTEET

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Käpyrinne ry Palveluntuottajan Y-tunnus: 0200385-4 Sijaintikunta: Helsinki	
Toimintayksikön nimi Käpyrinne ry/ Käpyrinteen palvelutalo	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Ilmattarentie 2, 00610 Helsinki www.kapyrinne.fi	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ikääntyneiden ympärivuorokautinen palveluasuminen 30 paikkaa Ikääntyneiden palveluasuminen 26 asuntoa Ikääntyneiden vuokra-asuminen 2 asuntoa Ikääntyneiden päivätoiminta 15 paikkaa/päivä Kotihoitopalvelu ikääntyneille Helsingin kaupungin alueella.	
Toimintayksikön katuosoite Ilmattarentie 2 00610 Helsinki	
Toimintayksikön vastuuhenkilöt ja lähiesimiehet Raila Lindeberg, toiminnanjohtaja, raila.lindeberg@kapyrinne.fi 044 550 5572 Anu Guggenheim, Anninkodin ja päivätoiminnan vastaava sairaanhoitaja anu.guggenheim@kapyrinne.fi , 040 456 0574 Helmikodin ja Martankodin vastaava sairaanhoitaja 0400 173 188 Leena Hentelä, siivoustyönohjaaja (siivous- ja pesulapalvelut) leena.hentela@kapyrinne.fi 040 456 0584 Erja Vanhanen, toimistotyöntekijä (laskutus, tietoturva) erja.vanhanen@kapyrinne.fi 0400 173 031	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 16.12.2021	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Ikääntyneiden tehostettu asumispalvelu	

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut):	
Palveluasuminen, kotihoitopalvelut, päivätoiminta.	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 16.12.2021
1.1 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
<p>Compass Group - Ateriapalvelut PHM Group (Kotikatu) - Kiinteistönhuolto Munkkiniemen Apteekki – lääkkeiden annosjakelut, muut lääketilaukset ja tarvikkeet Terveystalon Lääkäripalvelut (Helsingin kaupungin sopimuksen mukaan puitesopimusasukkaille) Avarn - yöhoidon vartijakutsusopimus Turvapuuhelimit - Tunstall (huolto, korjaus, turvarannekkeiden, ovi- ja mattohälyjen myynti) Aallon Group Oy – palkkahallinto ja tilitoimisto AddSecure – yölliset hälytyskäynnit palveluasumisen asunnoissa (Anninkoti) Kone Oy – Hissien huolto ja kunnossapito Anticimex - tuholaistorjunta Tumik Oy - jätehuolto Lindström Oy – vaihtomatot SKHOLE Oy – verkkokoulutusympäristö</p> <p>Tiedonhallinta: Invian Oy, Doma Care; Asiakastietojärjestelmä, RAI-HC Global Voicelink Oy; IT- tuki ja tiedon varmistus</p> <p>Alihankkijoiden kanssa tehdyt sopimukset sisältävät vaitiolovelvoitteen</p>	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

<p>2.1 Käpyrinteen palvelutalon toiminta-ajatus</p> <p>Käpyrinteen palvelutalon toiminnan perustehtävänä on tukea vanhusasukkaiden hyvinvointia sekä vahvistaa toimintakykyä edistävällä ja ylläpitävällä toiminnalla asiakkaan oman tahdon mukaista ja turvallista elämää omassa kodissa ja yhteisön jäsenenä. Käpyrinteen palvelutalon henkilökunnan antama hoito- ja kuntoutus perustuvat asiakkaiden tarpeisiin, ja se on tavoitteellista, suunnitelmallista ja dokumentoitua.</p> <p>Käpyrinteen palvelutalon asunnot vuokrataan asukkaille toistaiseksi voimassa olevalla sopimuksella poikkeuksena lyhytaikaisasuminen, jolloin sopimus tehdään määräajalle. Tarjoamassamme huolenpidossa korostetaan asukkaan itsenäisyyttä, yksilöllisyyttä, arvokkuutta ja yksityisyyttä niin pitkälle kuin se on mahdollista ja turvallista huomioiden asukkaan toimintakyvyn ja huolenpidon tarpeet.</p> <p>Kodinomaisuus on päivittäistä yhdessäoloa, mahdollisuuksia osallistumiseen ja aktiiviseen elämään sekä lämminhenkistä ilmapiiriä, jossa asukas on toimintarajoitteistaan huolimatta yhteisön jäsen ja hänelle mahdollistuu kokemus omana itsenään hyväksytyksi tulemisesta.</p> <p>Palveluissa ja hoitotyössä toteutuu asiakkaan, hänen läheisensä ja henkilökunnan välinen yhteistyö, moniammatillinen osaaminen sekä hoidon jatkuvuus. Asukkailla on mahdollisuus asua turvallisesti elämänsä loppuun saakka Käpyrinteen palvelutalossa.</p>

2.2 Käpyrinteen palvelutalon arvot ja toimintaperiaatteet

Jokaisella on yhtäläinen **oikeus arvokkaaseen elämään**. Keskeisiä ihmisarvoisen vanhuuden turvaavia eettisiä periaatteita ovat **itseäänäämis-oikeus**, jonka toteutuminen edellyttää, että henkilö saa päätöksentekoaan varten asianmukaista ja ymmärrettävää tietoa ja tukea.

Voimavaralähtöisyys toteutuu tunnistamalla iäkkään ihmisen voimavarat. Voimavaralähtöisyyden ja osallisuuden mahdollistajana on ikäihmisiä yksilöllisesti kunnioittava kiinnostus. Ymmärtämällä hänen toiveitansa ja jäljellä olevia voimavaroja, voimme tukea osallistumista, läsnä olevaa kohtaamista sekä arjessa onnistumisen kokemuksia.

Oikeudenmukaisuus liittyy inhimillisten tarpeiden tyydyttämiseen ja hyvinvointiin. Palvelujen oikeudenmukainen kohdentaminen edellyttää ikäihmisten yhdenvertaisuuden turvaavaa palvelutarpeen arviointia ja palveluiden yhtenäisiä myöntämisperusteita. Oikeudenmukaisuus tarkoittaa myös syrjinnän estämistä, epäoikeudenmukaisuuteen puuttumista ja erilaisuuden hyväksymistä.

Osallisuus yksilön tasolla on periaatteen tekemisestä näkyväksi ikääntyneiden palveluissa, sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämisestä ja vahvistamisesta sekä sosiaalisen yhteenkuuluvuuden turvaamisesta niin, että ihminen on iäkkäänäkin yhteisönsä täysivaltainen jäsen. Laajemmassa tarkastelussa sosiaalinen osallisuus merkitsee ihmisten mahdollisuuksia vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristön kehittämiseen.

Yksilöllisyys korostaa asukkaan kohtaamista ainutlaatuisena, yksilöllisenä persoonana. Palveluissa tehtäviä päätöksiä arvioidaan siltä kannalta, miten ne vaikuttavat ihmisen kykyyn kokea itsensä arvokkaaksi yksilöksi ja tuntea elämänsä mielekkääksi. Yksilöllisyys on vapautta ja valinnanmahdollisuuksia, mutta myös vastuunottoa omasta elämästä oman ymmärryksen mukaisesti.

Turvallisuus tarkoittaa fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen turvallisuuden luomista. Turvallisuuden periaatetta toteutetaan varmistamalla sosiaalisen tuen ja palvelujen saatavuus, laatu sekä luottamuksellinen ilmapiiri. Huolehtimalla asuin- ja hoitoympäristöjen turvallisuudesta sekä ennaltaehkäisemällä tapaturmia, väkivaltaa ja kaltoinkohtelua luomme puitteet turvalliselle asumiselle.

Monikulttuurisuus ja yhteisöllisyys syntyvät rikastavan vuorovaikutuksen yhteisössä, jossa erilaiset kulttuurit, verkostot, innostus ja oppiminen lisäävät merkityksellisyyttä ja luovuutta arjessa.

Kestävä kehittäminen ja kehityksen perustana on yhteiskuntavastuullinen, inhimillinen ja ekologinen hyvinvoinnin tuottaminen, jossa kehitetään laadukasta palvelutyötä sekä tulevaisuuden johtamisen ja työkuulttuuria.

2.3 Käpyrinteen palvelutalon palvelun laatutavoitteet

- **Toiminta ylläpitää asiakkaan voimavaroja.**
- **Asiakas on yhteisönsä merkityksellinen jäsen.**
- **Asiakkaan yksilöllisyys toteutuu palvelussa.**
- **Palvelu on turvallista asiakkaalle.**

3 RISKIENHALLINTA

3.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Tärkeää on opastaa henkilökuntaa miettimään turvallisuusasiat osaksi jokaista työvuoroa siitä näkökulmasta, että mitä itse voi tehdä. Jokaisen työntekijän velvollisuus on sekä ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista mutta myös sitoutua niihin toimintatapoihin, joilla tunnistettuja riskejä hallitaan.

Henkilöstön riskit

Käpyrinne ry:ssä toimii yhteistoiminnallinen työsuojelutoimikunta, jonka yhtenä tehtävänä on riskikartoituksen arviointi. Riskikartoitukset tehdään vuosittain 31.12 mennessä jokaisessa tiimissä esihenkilön johdolla. Riskikartoitukset toimitetaan toiminnanjohtajalle ja työsuojeluvaltuutetulle. Riskiarviot käsitellään yhteistoiminta- ja työsuojelutoimikunnassa. Sovittujen toimenpiteiden seuranta on esihenkilön vastuulla ja hän raportoi johtoryhmässä toimenpiteiden etenemisestä.

Toiminnanjohtaja välittää riskien hallintasuunnitelmat työterveyshuollolle. Työterveyshuollon toimintaohjelmassa pyritään jo ennalta vastaamaan henkilöstön työkykyyn liittyviin riskeihin.

Asiakasturvallisuus

Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmassa on kuvattu asumisen ja asukasturvallisuuteen liittyvät riskit sekä niiden todennäköisyys sekä ennalta ehkäisy.

Asiakkaiden läheltä piti- tilanteiden, kaatumisten ja vaaratapahtumien kirjaaminen tapahtuu Domacare-asiakastietojärjestelmässä.

Terveysturvallisuuteen liittyvät riskit

Terveysturvallisuuteen liittyvät riskit tulee arvioida osana riskien arviointia vuosittain. Tarvittaessa tehdään tarkempia selvityksiä henkilöstölle ja rakennuksessa esim. mikäli sisäilmaan liittyviä ongelmia ilmaantuu. Kyselyjä ei pystytä tekemään, koska työryhmät ovat niin pieniä, mutta käytetään muita havaintoihin perustuvia selvitysmenetelmiä.

Kiinteistöhuolto

3.2 Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemiaan epäkohtia sekä kehittämideoita esihenkilölle, tiimin kokouksessa tai talon henkilökunnan kokouksessa. Työntekijällä on myös velvollisuus kirjata asiakkailta tai sidosryhmiltä saatu palaute.

Poikkeamat on jaoteltu läheltä piti -tilanteisiin sekä toteutuneisiin poikkeamiin. Poikkeamat kirjataan ylös poikkeamien ilmoituslomakkeelle. Poikkeamien aktiivinen kirjaaminen nostaa esille riskejä, jolloin toimintaa voidaan kehittää ja riskejä vähentää. Poikkeaminen kirjaaminen kuuluu jokaisen työntekijän tehtäviin.

3.3 Riskien käsitteleminen

Poikkeamakirjausten avulla pyritään saamaan selville, mitkä tekijät aiheuttavat poikkeamia ja millä keinoin poikkeamia voidaan ehkäistä. Käpyrinne ry:n käytössä on poikkeamalomake, joka mahdollistaa koko organisaatiossa epäkohtien, laatu-poikkeamien ja riskien ilmoittamisen. Ohjeistuksessa kuvataan poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden käsittelyä sekä toimenpiteiden seurannan, arvioinnin, kehittämisen ja tiedottamisen prosessia. Lisäksi sähköiseen asiakaskertomukseen kirjataan asukkaisiin kohdistuneet poikkeamat, kuten asukkaiden kaatumiset ja lääkepoikkeamat.

Poikkeamat käsitellään viipymättä esihenkilön kanssa sekä tiimipalaverissa kuukausittain. Yhteenvedo poikkeamista käsitellään palvelutalon johtoryhmässä kuukausittain. Tarvittaessa poikkeamailmoitukset käsitellään asukaskokouksissa, organisaation työsuojelutoimikunnassa ja/ tai hallituksen kokouksessa.

Vakavat poikkeamat saatetaan välittömästi toiminnanjohtajan tietoon. Toiminnanjohtaja vastaa vakavien poikkeamien käsittelystä, ilmoittamisesta asian osaisille, Käpyrinteen hallitukselle ja viranomaisille sekä toimintasuunnitelman tekemisestä vastaavien poikkeamien ennaltaehkäisemiseksi.

3.4 Korjaavat toimenpiteet

Esimies, jonka alaisuuteen asia kuuluu, on vastuussa, korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta sekä niiden informoisesta sekä asianosaisille että toiminnanjohtajalle. Vakavissa poikkeamissa korjaavista toimenpiteistä vastaa toiminnanjohtaja.

Epäkohdat voivat liittyä moniin eri tekijöihin asiakkaaseen, ympäristöön, henkilökuntaan jne. Tästä syystä epäkohtien korjaamismenettelyt vaihtelevat. Laatu-poikkeamaa pyydetään anteeksi asianosaiselta/asianosaisilta ja pyritään välittömästi korjaamaan palvelun laatu, jos se on mahdollista. Epäkohtia käsitellään eri tason kokouksissa. Johtoryhmä arvioi liittyykö epäkohtiin rakenteellisia tai toiminnanohjauksellisia puutteita, jotka korjataan välittömästi. Rakenteissa tai ohjeistuksissa tehdyt muutokset käsitellään tiimikokouksissa. Tiimikokouksissa käsitellään voimassa olevat ohjeistukset ja prosessit, jos poikkeama on johtunut osaamattomuudesta.

Jos asia liittyy yksittäiseen työntekijään ja hänen käyttäytymiseensä, asia otetaan puheeksi ja ohjeistetaan toimintatavoissa asukkaahan ja /tai työntekijän kanssa ja tarvittaessa ohjeistetaan toimintatavoissa ja varmistetaan että muut yksikön työntekijät ovat tietoisia oikeista toimintatavoista. Jos toimintaan liittyy välinpitämättömyyttä yhteisestä toimintatapojen noudattamisesta, toimenpiteet voivat johtaa suulliseen huomautukseen tai varoitukseen. Asiakkaaseen tai asukkaaseen liittyvä kaltoinkohtelu johtaa aina varoitukseen, sillä Käpyrinteessä on kaltionkohtelun osalta nollatoleranssi.

Korjaavat toimenpiteet voivat myös olla erilaisia hankintoja, jotka helpottavat tai parantavat työntekoa tai asukkaan liikkumista, asumista ja elämistä.

Ympäristöön liittyvissä epäkohdissa tehdään ilmoitus huoltoyhtiön ylläpitämään vikailmoitusportaaliin, josta huoltoyhtiö näkee, mikä on korjattava ja tilanteen korjaamista arvioidaan seurannalla, että jälkitarjastuksella. Suuremmissa rakenteellisissa asioissa noudatetaan pitkäntähtäimen korjaussuunnitelmaa tai yllättävät epäkohdat käsitellään johtoryhmässä, josta asia tarvittaessa viedään hallituksen tiedoksi ja päätettäväksi.

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatu-poikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Tavoitteena on, että jokainen työntekijä ymmärtää vastuun asioiden esille ottamisen tärkeydestä. Matalan kynnyksen palautteen antamisen käytäntöä tuetaan, asioista keskustellaan ja asioista tiedotetaan. Poikkeamat ovat keskeinen työväline toiminnan jatkuvassa kehittämisessä.

3.5 Muutoksista tiedottaminen

Tiimipalaverit (lähiesimiehen vastuulla)

Henkilöstöpalaverit (toiminnanjohtajan vastuulla)

Johtoryhmä (toiminnanjohtajan vastuulla)

Sähköpostit

Domacare viestit

Työsuojeluun liittyvät asiat (työsuojeluvastuutetun, lähiesimiehen ja/ tai toiminnanjohtajan vastuulla)

Luottamusmiestoimintaan liittyvät asiat (luottamusmiesten vastuulla)

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Toiminnanjohtaja on vastuussa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Omavalvontasuunnitelma on Käpyrinteessä laadittu johdon ja hallinnon edustajien toimesta.

Päivittämiseen ja omavalvonnan suunnittelua varten kokoonnutaan työryhmänä, jossa on jokaisesta työryhmästä työntekijäedustaja sekä toiminnanjohtaja.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Raila Lindeberg, puh 044 5505572, raila.lindeberg@kapyrinne.fi

4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Vuosittainen tarkistus ja päivitys syyskuussa tai tarvittaessa tietojen muuttuessa.

4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvonta suunnitelma on saatavilla Käpyrinteen palvelutalon eteisaulan ilmoitustelineessä, jokaisen ryhmäkodin ilmoitustaululta, Palse.fi palvelusetelijärjestelmästä ja Käpyrinteen kotisivulla (<http://www.kapyrinne.fi>).

Henkilökunta löytää omavalvontasuunnitelman palvelimen yhteiseltä verkkoasemalta.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Jokaisessa ryhmäkodissa sekä Käpyrinteen palvelutalon aulassa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Käpyrinteen palvelutalossa asiakkaan palvelutarve arvioidaan yhdessä asiakkaan ja hänen toivomuksensa ja lupansa mukaisesti omaisen/läheisen kanssa. Käpyrinne ry:n henkilökunta toimii asiantuntijan roolissa huomioiden asiakkaan/ asukkaan toimintakyvyn ja palvelujen tarpeen.

Puite- tai ostopalvelusopimusten kautta kunnat voivat sijoittaa asiakkaita ryhmäkotiin, tai muuhun palveluun ja sijoittava kunta on tehnyt ennen päätöstä arvion palveluasumisen tai kuntoutuksen tarpeesta.

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

Jokaiselle asukkaalle laaditaan hoitosuunnitelma yhdessä asukkaan ja hänen luvallaan omaisen/läheisen kanssa. Lisäksi omaisvierailuilla omainen ja /tai omahoitaja antavat palautetta tai arviota asukkaan voinnista tai tilasta, joka kirjataan.

Päivätoiminnassa asiakkaille laaditaan hoitosuunnitelma, jossa kuvataan asiakkaan päivätoiminnan tavoitteita.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Kaikille asukkaille tehdään Rai- arviointi. Palveluasumisessa käytetään kotihoidon RAI-Hc välineistöä ja ympärivuorokautisessa hoidossa RAI-LTC välineistöä. Päivätoiminnan asiakkaille Rai-arvioinnin tekee kotihoito.

Lisäksi käytettävissä on seuraavat välineet:

MMSE, MNA, Elämänkaarihaastattelu, Kaatumisriskin arviointi, Bergin tasapainotesti, Toimivatesteistä tasapaino, kävelynopeus, tuolilta ylösnousu ja puristusvoima. Tarvittaessa tehdään myös muita kyselyjä ja testejä liittyen päivittäisiin toimiin, mielialaan, ja koettuun elämänlaatuun. (esim. Barthel indeksi, Beckin depressioseula).

Päivätoiminnan asiakkaille tehdään ennen hoitosuunnitelman laadintaa fyysistä toimintakykyä mittaava SPPB fysioterapeutin toimesta sekä psyykkistä tilaa mittaava PWB terapia- tai hoitohenkilöstön toimesta.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Asiakkaan hakeutuessa **Käpyrinteen palvelutaloon asukkaaksi**, tehdään ensiarvio hänen toimintakyvystään sekä palvelutarpeestaan. Samalla arvioidaan asiakkaan mahdollisuutta asua normaalissa palveluasumisympäristössä tai hänen tarpeestaan ryhmäkotityyppiseen asumismuotoon. Kun asiakas ja/ tai hänen omaisensa ovat tehneet päätöksen muutosta palvelutaloon, tehdään alustava sopimus palveluista. Kun asukas on muuttanut taloon, voidaan palvelusopimusta muuttaa tarvittaessa vastaamaan asukkaan todellista palvelutarvetta. Sopimusmuutoksista neuvotellaan aina ensin asukkaan ja/ tai hänen omaisensa tai edunvalvojan kanssa.

Asukkaalle nimetään omahoitaja. Omahoitaja tutustuu uuteen asukkaaseen tehden elämänkaarihaastattelun. Asukkaan toimintakykyä ja palvelutarvetta arvioidaan mm. RAI: n avulla ensimmäisen kahden asumisviikon aikana. Hoitosuunnitelman työstöön osallistuu asukkaan lisäksi sairaanhoitaja ja omainen, jos niin sovitaan asukkaan ja/ tai omaisen kanssa. Suunnitelmaa tehdessä huomioidaan asukkaan toimintakyky ja hänen oma kykynsä arvioida omaa tilannettaan. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asi-

akkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Hoitosuunnitelma päivitetään kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa aina asukkaan toimintakyvyn muuttuessa.

Omahoitaja käyttää suunnitelmaa laatiessaan ja päivittäessään muita tiimin jäseniä sekä asukkaasta tehtyjä kirjauksia sekä RAI –arvioinnin tuloksia.

Päivätoiminnan asiakkaille laaditaan hoitosuunnitelma yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa. Hoitosuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan käyttämissä muissa palveluissa laaditut hoitosuunnitelmat. Ennen hoitosuunnitelman laadintaa asiakkaalle tehdään alkuhaastattelu, fyysistä toimintakykyä mittaava SPPB fysioterapeutin toimesta sekä psyykkistä tilaa mittaava PWB terapia- tai hoitohenkilöstön toimesta. Testien tulosten pohjalta luodaan yksilöllisiä toimintakykyä tukevia tavoitteita vahvistaen juuri kyseisen asiakkaan tarpeita.

Hyödynnämme hoitosuunnitelmassa asiakkaan henkilöhistoriaa ja toiveita, joita kartoitetaan erillisellä haastattelulomakkeella. Haastatteleamalla asiakasta saamme nostettua esiin asioita, jotka ovat asiakkaalle merkityksellisimpiä toimintakyvyn ja sosiaalisten suhteiden tukemisen kannalta sekä huomioitua asiakkaan toiveita. Haastattelussa kartoitetaan myös asiakkaan kokemaa yksinäisyyttä. Kattavan alku- ja välihaastattelun avulla pystymme varmistamaan, että päivätoiminnan sisällön suunnittelussa on huomioitu asiakkaiden toiveet.

Lääkäripalvelut

Helsingin kaupungin ostopalvelun lääkärin arvioinnin perusteella (ympäri vuorokautisen hoidon ja huolenpidon tarvitseville) asukkaille tarjotaan lääkärin palvelut vastaanottokäynnein Käpyrinteen palvelutalossa. Lääkäri tekee tulotarkastuksen ja hän tapaa asukkaan vähintään 1 vuoden välein ja tarvittaessa. Vastaavat sairaanhoitajat vastaavat siitä, että asiakas saa sovitun lääkärin palvelun.

Palveluasuntojen yksityisasiakkaat käyttävät terveyskeskus palveluja ja /tai yksityislääkäri palveluja.

5.2 Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laadinta ja toteutuksen seuranta

Sairaanhoitaja tukee, ohjaa, perehdyttää omahoitajaa huolehtimaan suunnitelman laatimisesta sekä koordinoi ja varmistaa suunnitelman laatimisen ja arvioinnin. Toimintakyvyn arvioinnit (RAI-arvioinnit) ja hoito- ja kuntoutussuunnitelma kirjataan Domacare-asiakastietojärjestelmään. Päivittäisten kirjaamisten tulee kuvata sitä, miten asiakkaan hoitosuunnitelmaa on toteutettu suhteessa siinä asetettuihin tavoitteisiin.

Palveluasuntojen itsemaksavien asukkaiden kohdalla tulee noudattaa tehtyä palvelusopimusta ja taata siinä sovitut palvelut asukkaalle sekä Helsingin kotihoidon sääntökirjan mukaiset vaatimukset suunnitelmalle. Domacaren kirjausten perusteella pystytään seuraamaan toteutunutta tuntimäärää hoivan ja siivouksen osalta.

Päivätoiminnassa suunnitelma laaditaan yhteistyössä ohjaajien kesken ja mahdollisuuksien mukaan omaisten kanssa. Päivittäisissä kirjauksissa sekä väliarvioinnissa kuvataan suunnitelman tavoitteiden toteutumista ja päivätoiminnan vaikuttavuutta.

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

Omahoitaja kirjaa suunnitelman Domacare asiakastietojärjestelmään. Tavoitteena on se, että omahoitajat esittelevät asukkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelman tiimipalaverissa tai vähintään tiedottavat päivittäisissä tiedotustilanteissa.

Yhdessä keskustellen hoitosuunnitelman tavoitteet ja keinot varmistavat yhdenmukaisen työskentelyn vahvistamaan asukkaan elämää ja asumista Käpyrinteessä sekä tavoitteiden mukaisen toiminnan kaikissa palveluissa.

6 ASIAKKAAN KOHTELU

6.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaiden itsemääräämisoikeus on hoidon ja palvelun lähtökohtana; itsemääräämisoikeuden vahvistaminen on kirjattu Käpyrinteen perustehtävään. Itsemääräämisoikeudesta keskustellaan perehdytyksen yhteydessä sekä tiimin keskusteluissa ja pohdinnoissa ylläpidetään tilannekohtaisten tapahtumien käsittelyssä itsemääräämisoikeuden näkökulmaa esillä.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemisen keinot tulee olla kirjattuna hoitosuunnitelmaan. Siinä kuvataan mitkä ovat ne keinot, jolla asukkaan itsemääräisoikeuttaan tuetaan. Keinot sopeutetaan asukkaan päätöksentekokykyyn ja suunnitelma päivitetään osana hoitosuunnitelman päivittämistä.

Merkittävää on, että toimintakulttuuri tukee itsemääräämisoikeuden tukemista päivittäisessä elämässä. Asiakkaille mahdollistetaan päätöksenteko pienissäkin asioissa, jolloin asiakkaalla on mahdollisuus myös muuttaa mieltänsä. Esim. ruoalla kysytään mitä asiakas haluaa juoda tai annetaan hänen valita näyttämällä vaihtoehtoja, sen sijaan, että tarjotaan joka kerta kerran valittua ruokajuomaa.

6.2 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Käpyrinteen palvelutalon itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asukkaan, asukasta hoitavan lääkärin, että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Mahdollisista rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset asiakastietoihin (Domacare).

Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa asukasturvallisuuden perusteella. Sisätiloissa tupakointi ja kynttilöiden polttaminen on kielletty paloturvallisuuden vuoksi. Pelastuslain nojalla voidaan asukkaan liedestä poistaa sulakkeet, mikäli asukas ei pysty liettä turvallisesti käyttämään. Asunnosta voidaan poistaa liiallista palokuormaa tai kieltää paloriskin aiheuttamien sähkölaitteiden käyttäminen. Asuin naapureiden kotirauhaa ei saa rikkoa (järjestyssäännöt).

Jos asukkaan vapaata liikkumista kaatumisriskin vuoksi joudutaan rajoittamaan vuoteen laidoilla tai tuolissa istuessa turvavyöllä, on toimintaan saatava lääkärin kirjallinen lupa perusteluineen ja aikamääreineen. Lupa on voimassa enintään 3 kk. Rajoittamistoimien tarpeellisuutta on arvioitava jatkuvasti niitä käytettäessä sekä tarvittaessa muutettava rajoittamistoimilupaa.

Hoitajat voivat päättää rajoittamistoimesta luopumisesta, mikäli kokevat ne tarpeettomiksi. Hoitajat voivat myös asukasturvallisuuden varmistamiseksi ottaa rajoittamistoimen käyttöön ja hankkia lääkärin luvan seuraavana arkipäivänä. Vastaavaa sairaanhoitajaa tiedotetaan rajoittamistoimista, joka raportoi niistä neljä kertaa vuodessa toiminnanjohtajalle.

Rajoittamistoimet sekä muutokset niissä, kirjataan asukastietojärjestelmään.

Päivätoiminnassa rajoitustoimet tiedotetaan kotihoidosta.

Käpyrinteessä ei ole vierailuaikoja ja omainen voi myös viettää yön läheisensä kanssa asukkaan asunnossa. Yövierailuista tulee sopia henkilökunnan kanssa.

6.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Käpyrinteen palvelutalon perustehtävä, arvot, ja toimintaperiaatteet ohjaavat Käpyrinne ry:n henkilökuntaa asiakkaan asianmukaiseen kohtaamiseen. Asia on esillä uusien työntekijöiden rekrytoinnissa, henkilöstökokouksissa ja perehdytyksessä. Koulutussuunnitelmassa on vuosittain Skhole -oppimisympäristössä suoritettava sosiaalihuoltolain luento, jossa kerrotaan sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuudesta.

Käpyrinne ry:llä on nollatoleranssi henkilökunnan asiakkaisiin kohdistuvaa epäasiallista kohtelua sekä epäasiallista tai epäkohteliasta puhetapaa kohtaan. Vaikeita asiakastilanteita käsitellään yhdessä vastaavan sairaanhoitajan johdolla tiimipalaverissa. Tarkoituksena on pystyä keskustelemaan avoimesti kuormittavista tilanteista, jolloin voidaan hakea yhdessä ratkaisuja ja tarvittaessa tukea koko työryhmälle. Näin tuetaan työssä jaksamista ja ehkäistään kuormittamisen aiheuttamaa epäasiallista käyttäytymistä.

Sosiaalihuoltolain 48§ ja 49§ velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä havaitsemistaan epäkohdista toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan hoidon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esim. asiakkaan epäasiallista kohtamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita tai asiakkaan kaltoinkohtelua.

Ilmoitus tehdään aina ensin oman tiimin esihenkilölle tai toiminnanjohtajalle. Jokainen ilmoitus saatetaan viipymättä toiminnanjohtajan tietoon.

Asiakkaita ja omaisia rohkaistaan ottamaan asiakkaan kohtelu puheeksi työntekijöiden kanssa ja tarvittaessa lähiesimiesten ja/ tai toiminnanjohtajan kanssa.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämävastuussa olevalle viranomaiselle. Kts toimintaohje kohta 7.3.

6.4 Asiakkaan/ asukkaan asiallinen kohtelu ja menettelytavat, jos kohdataan epäasiallista kohtelua

Käpyrinteen esihenkilöiden ja toiminnanjohtajan velvollisuus on puuttua välittömästi epäasialliseen kohteluun. Työntekijän velvollisuutena on saattaa epäasiallinen kohtelu välittömästi esihenkilöiden tai toiminnanjohtajan tietoon. Ilmoituksen tehnyttä henkilöä suojellaan lailla siten, että sosiaalihuoltolaissa on nimenomainen kielto, että ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Esihenkilö ja toiminnanjohtaja sopivat tilanteen selvittämisestä sekä käsittelystä. Käsittely sisältää aina epäasiallisessa kohtelussa mahdollisesti olleiden työntekijöiden kanssa keskustelun. Asukkaiden epäasiallinen kohtelu on peruste myös kirjalliselle varoitukselle.

Tilanteesta tehdään kirjallinen raportti poikkeamaselvityspohjaan, johon kirjataan:

- Tapahtumakuvaus
- Havaittu poikkeama
- Tehdyt toimenpiteet
- Asian käsittely asianomaisten kanssa ja jatkotoimenpiteet

7 ASUKKAAN/ ASIAKKAAN OSALLISUUS

7.1 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen ja palautteen kerääminen

Tavoitteena on luoda yhteistyön ilmapiiri palautteen antoa kannustavaksi; jotta asukkaat, omaiset, vapaaehtoistoimijat pystyvät antamaan suullisesti tai kirjallisesti palautetta kaikissa kanssakäymisen tilanteissa. Hoitosopimusneuvotteluissa, henkilökohtaisissa tapaamisissa sekä asukas ja omaisten tilaisuuksissa kannustetaan palautteen antamiseen.

Kaikille asiakkaille ja omaisille tehdään vuosittain kysely, jonka pohjalta toimintaa kehitetään. Asumis- palveluiden asukkaille- ja omaisille järjestetään kaksi kertaa vuodessa tapaaminen, jossa käydään läpi palautekyselyiden tuloksia, toimintaa ja sen kehittämiskohteita.

Päivätoiminnan asiakkailta kysytään kuukausittain heidän tyytyväisyyttään päivätoimintaan sekä ehdotuksia toiminnan kehittämiseen. Joka aamuissa ”päiväporinoissa” kysytään asiakkaiden toiveita ja palautetta.

Toiminnanjohtaja lähettää sähköpostin omaaville asumis- palveluiden asukkaiden omaisille kuukausikirjeen, jossa kerrotaan talon kuulumisia ja virallisia tiedotettavia asioita.

Asukas- omais- palautteet kirjataan Domacare -tietojärjestelmään tai kirjallisesti palautelomakkeelle. Palautelomakkeita on saatavilla Käpyrinteen palvelutalon eteisaulan lomakehyllyssä ja palautelaatikko opastettuna. Palautetta voi myös antaa toiminnanjohtajalle tai esihenkilöille suoraan sähköpostilla.

Palveluseteliasukkailla ja omaisilla on mahdollisuus antaa palveluista julkista palautetta Palse -järjestelmän kautta. Asukas- ja omaistyytyväisyyskyselyt järjestetään kerran vuodessa.

7.2 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Kaikki palautteet käydään läpi tiimipalaverissa ja/ tai henkilöstöpalaverissa sekä johtoryhmässä. Palautteet kirjataan erilliselle dokumentille yksiköittäin. Mikäli niin on sovittu, tiedotetaan palautteen antajaa asian käsittelystä.

7.3 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.

Muistutuksen vastaanottaja

Epäkohdat pyritään selvittämään yksikössä jo ennen kuin on tarvetta tehdä muistutus. Mikäli asukas/omainen ei saa toivettaan ja kokemustaan palvelun laadusta tai henkilökunnan kohtaamisesta puhuttua yksikön henkilökunnan ja tiimivastaavan sairaanhoitajan kanssa, hän voi olla yhteydessä toiminnanjohtajaan.

1. Palaute/ muistutus Käpyrinteen palvelutalon toiminnanjohtajalle

Ota aina ensin yhteyttä toiminnanjohtajaan ja tee kirjallinen muistutus / palaute mahdollisimman pian virheellisen toiminnan havaitsemisesta. Asia käsitellään mahdollisimman pian ja kirjallisiin muistutuksiin annetaan kirjallinen palaute neljän viikon sisällä muistutuksen vastaanottamisesta.

Raila Lindeberg, toiminnanjohtaja, puh 044 5505572 raila.lindeberg@kapyrinne.fi

2. Helsingin kaupungin valvonta

Ikääntyneiden ostopalvelut -yksikkö valvoo Helsingin alueella toimivia palveluntuottajia, jotka tarjoavat ikääntyneiden tai monisairaiden alle 65-vuotiaiden palveluita. Näitä palveluita ovat:

- ikääntyneiden ympärivuorokautinen palveluasuminen
- alle 65-vuotiaiden monisairaiden ympärivuorokautinen palveluasuminen
- ikääntyneiden päivätoiminta

Ostopalvelupäällikkö Kristiina Matikainen puh.09 3104 2207 kristiina.l.matikainen@hel.fi

4. Etelä-Suomen aluehallintovirasto (AVI)

Ennen kuin teet kantelun, aluehallintovirasto suosittelee ensin keskustelemista ja muistutuksen tekemistä. Voit tehdä kantelun asiasta aluehallintovirastoon. Ilmoitamme sinulle mahdollisimman pian, jos kantelusi ei johda valvonta-asiaan.

Valvira käsittelee tapaukset, joissa epäillään, että hoitovirhe on johtanut potilaan kuolemaan tai vaikeaan pysyvään vammautumiseen.

kirjaamo.etela@avi.fi

Puhelinvaihe: 0295 016 000

Avoinna: ma–pe klo 8.00–16.15

Ohjeet kantelun tekemiseen:

<https://avi.fi/asioi/henkiliasiakas/valvonta-ja-kantelut>

Yksityisasiakkaan ja Käpyrinteen palvelutalon välinen suhde on erilainen, ja jos keskustelu Käpyrinteen johdolle ei tuota asiakkaan toivomaa ratkaisua, asiakas voi ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan.

Sosiaaliamiehen yhteyshenkilön tiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Helsingin sosiaali- ja potilasasiamies

Jos asiakas tai potilas on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa voi hän olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Sosiaali- ja potilasasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä asiakkaiden ja potilaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

- neuvoo ja ohjaa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä ja vahingonkorvausasioissa.

Sosiaali- ja potilasasiamies ei tee päätöksiä, eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon.

Neuvonta puh. 09 3104 3355

ma–to klo 9.00–11.00

Suojattua sähköpostia voi lähettää sosiaali- ja potilasasiamiehille [linkin](#) kautta osoitteeseen **sosiaali.potilasasiamies@hel.fi**

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen.

Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki
PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Sosiaali- ja potilasasiamiehet:

Sari Herlevi ja Teija Tanska

Käytön edellytykset:

- Sosiaaliasiamies palvelee sekä yksityisen että julkisen sosiaalihuollon asiakkaita.
- Palvelu on tarkoitettu helsinkiläisille.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Selvität asiiasi kuluttajaneuvonnassa sujuvasti, kun etenet seuraavassa järjestyksessä:

a) 1. Tee valitus yritykselle

Ota aina ensin yhteyttä yritykseen, jonka kanssa olet tehnyt kaupat. [Tee reklamaatio](#) mahdollisimman pian virheen havaitsemisesta ja pyri neuvottelemaan sopivasta hyvityksestä. Vaatimus kannattaa tehdä kirjallisesti.

b) 2. Ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan

Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaneuvonnasta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15).

Puhelinpalveluun kannattaa jättää soittopyyntö, jolloin sinun ei tarvitse jäädä jonottamaan, vaan neuvoja soittaa takaisin. Puheluihin vastataan soittojärjestyksessä, joten neuvojan takaisinsoitto voi tulla nopeastikin. Soittopyyntöä ei ole mahdollista jättää salaisesta numerosta soittaessa.

Otathan asiaan liittyvät paperit valmiiksi esille, kun soitat kuluttajaneuvontaan.

Jos asiiasi on jo käsittelyssä kuluttajaneuvonnassa ja olet saanut neuvojan suorat yhteystiedot, saat nopeimmin vastauksen kysymykseesi ottamalla yhteyttä suoraan asian käsittelijään puhelimitse tai sähköpostilla.

Voit asioida kuluttajaneuvonnan kanssa myös sähköisesti.

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

Kaikki palaute, muistutukset ja saadut päätökset viedään tiedoksi sekä yksikön henkilökunnalle ja Käpyrinteen johtoryhmään. Vakavat muistutukset käsitellään hallituksen kokouksessa. Kaikki muistutukset ja saadut valvontapäätökset myös kirjataan ja tilastoidaan.

- Muistutuksen/ kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö.
- Kanteluun laaditaan kirjallinen vastine (esim. Avi), jossa selvitetty korjaavat toimenpiteet.
- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen antamien ohjeiden mukaisesti.

- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko henkilökuntaa.
- Kaikkia palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön esimiehen ja toiminnanjohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös Käpyrinne ry:n hallitusta.
- Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asukkaan kotikunnan vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§).
- Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksikön esimies ja toiminnanjohtajan yhdessä.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Käpyrinne ry:n henkilökunta reagoi välittömästi suulliseen yhteydenottoon vähintään ohjaamalla asiakasta/omaista ottamaan yhteyttä esimieheen, jonka vastuulle asian hoitaminen kuuluu. Esimiehen tulee reagoida asiaan heti tiedon saatuaan, viimeistään seuraavana arkipäivänä. Kirjallisiin muistutuksiin vastataan muistutuksen laajuuden mukaan 1–2 viikon kuluessa.

8 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

8.1 Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Toimintakyvyn ja kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistäminen ja ylläpitäminen on osa Käpyrinteen palvelutalojen perustehtävää. Asiakkaan omatoimisuuden edistäminen näkyy paitsi henkilökunnan työtöteessä, myös Käpyrinteen palvelutalojen tiloissa, välineissä, viriketoiminnassa, vapaaehtoistyössä, ja henkilökuntarakenteessa.

Kulttuuri- ja viriketoiminnan toteutus Käpyrinteen palvelutalossa:

- Henkilökunnan pitämät toiminnalliset tuokiot
- Vuodenajat ja juhla-ajat huomioidaan toiminnassa
- Yhteistyötä tehdään mm. seurakunnan, Karva Kavereiden ja kirjaston kanssa
- Vapaaehtoisten vetämät tuokiot (esim. lukutuokiot, ulkoilu, muisteluryhmät)

Päivätoiminnassa laaditaan toimintasuunnitelma viikko- ja vuositasolla. Suunnitelmassa huomioidaan juhlapyhät sekä asiakkaiden toiveet. Päivän aamuporinoissa käydään asiakkaiden kanssa läpi päivän suunnitelmaa ja sitä muutetaan tarvittaessa.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Suunnitelma perustuu tehtyihin arviointeihin, ja hoitosuunnitelman tavoitteiden tulee kattaa asukkaan toimintakyvyn eri osa-alueet ja kokonaisvaltainen hyvinvointi. Tavoitteenamme on, että vuonna 2022 kaikkien asukkaiden hoitosuunnitelmissa on näkyvissä ulkoiluun ja aktiiviseen arkeen liittyvät tavoitteet.

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

Toteutumista seurataan päivittäisten havaintojen pohjalta, jotka kirjataan asukkaan päivittäisiin kirjauksiin Domacare järjestelmään. Tulemme panostamaan kirjaamisen kehittämiseen. Tavoitteenamme on, että päivittäisistä kirjauksista saisi selkeän käsityksen millaista elämää asukas Käpyrinteessä viettää tai miten asiakas on kokenut päivätoimintapäivän tavoitteiden näkökulmasta.

Rai-arviot sekä muut toimintakyvyn arviot tarjoavat myös hyvää tietoa asiakkaan toimintakyvystä sekä elämänlaadusta ja muutoksista siinä.

8.2 Ravitsemus

Ateriapalveluista Käpyrinteessä vastaa CompassGroup Oy. Ravitsemustoiminnan omavalvontasuunnitelman työstää ateriapalvelujen tuottaja. Ateriapalvelun tuottaja noudattaa valtakunnallisia ikääntyneiden ravitsemuksen suosituksia. Ruuan laatu, maku, esteettisyys, ja ruokailuhetken viihtyisyys ovat asioita, joihin on kiinnitetty huomiota. Keittiön kanssa järjestetään säännöllisesti sekä tarvittaessa palaveria, jossa käsitellään ravinnon laatua ja toimintatapoja.

Asumispalveluissa henkilökunta tarjoilee asukkaille ateriat itse, ja on läsnä ateriatilanteissa, jolloin seurataan ravinnon saantia ja nesteytystä. Anninkodissa asukkaat voivat itsenäisesti ottaa myös linjastosta ateriansa, mikäli toimintakyky sallii. Päivätoiminnassa ateriat laitetaan tarjolle ja henkilökunta osallistuu aterioiden esille laittoon ja tarjoamiseen asiakkaalle.

Asukkaiden ravitsemustilaa ja nesteiden saantia seurataan havainnoinnin lisäksi mm. laboratorion keinoin, ja säännöllisellä painoseurannalla.

Mikäli asiakkaan ravitsemuksen osalta on huolta, kirjataan asia osaksi hoitosuunnitelmaa sekä sovi- taan tarvittavista keinoista. Tarvittaessa konsultoidaan hoidosta vastaavaa lääkäriä ja käytetään esim. ravintolisiä tai seurantalistan avulla seurataan riittävää nesteiden saamista. Päivätoiminnassa ollaan yhteydessä kotihoitoon, mikäli nousee huoli asiakkaan ravitsemuksesta.

8.3 Hygieniaikäytännöt

Käpyrinteessä noudatetaan sekä Helsingin kaupungin hygieniaohjeita että Käpyrinteen hygieniaohjeita. Käpyrinne ry:n hygieniavastaavina toimivat vastaavat sairaanhoitajat. Henkilökunta osallistuu hygienia- koulutuksiin, Helsingin kaupungin hygieniaverkoston tapaamisiin. Kaupungin hygieniahoitaja tekee vuo- sittain hygienia-auditoinnin Käpyrinteeseen.

Jokaisessa yksikössä on erillinen hygieniakansio, johon on koottuna päivitetty ohjeistukset. Ajantasaiset ohjeet tallennetaan henkilökunnan yhteiselle verkkoasemalle. Vastaavat sairaanhoitajat ovat vastuussa ohjeistusten päivittämisestä.

Käpyrinne ry:n siivousohje ja jätehuoltosuunnitelma ja keittiön omavalvonta sisältävät hygieniaan liitty- vää ohjeistusta. Siivoustyönohjaaja ja ruokapalveluiden tuottaja ovat vastuussa em. ohjeistuksen yllä- pitämisestä. Nämä dokumentit löytyvät yhteiseltä verkkolevyltä.

Henkilökunta pukeutuu Käpyrinteen tarjoamiin työvaatteisiin. Hiukset pidetään siisteinä ja pitkät hiukset pidetään kiinni, kun ollaan asukastyössä. Kaikkia Käpyrinteen toimipisteissä työskenteleviä ja vierailuvia kävijöitä kehoitetaan huolehtimaan käsihygieniasta ja käyttämään käsien pesemisen lisäksi käytävillä olevaa desinfiointinestettä.

Sormukset, rannekellot – ja korut, rakenne-, geelikynnet ja kynsikorut ovat kiellettyjä asukastyössä, sii- voustyössä sekä keittiötyössä.

Mahdollisissa epidemiatilanteissa annetaan erilliset ohjeet henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille sekä tehostetaan siivousta.

8.4 Terveysten- ja sairaanhoito

8.4.1 Asiakkaiden/ asukkaiden hammashoidon, kiireettömän sairaanhoidon, kiireellisen sairaanhoidon ja äkillisen kuolemantapausten koskevien ohjeiden noudattaminen ja toiminnan varmistaminen

Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta, kiireellisestä sairaanhoidosta ja äkillisen kuolemantapausten yhteydessä toimista on saatu toimintaohjeet Helsingin kaupungilta.

Asukkaan terveydentilaa seurataan ja tarvittaessa neuvotaan/ohjataan /avustetaan asianmukaisten lääkäripalvelujen piiriin. Päivätoiminnassa ollaan yhteydessä asiakkaan kotihoitoon terveyteen liittyvien huolien ja havaintojen osalta.

Asukkaiden sairaanhoidosta ja lääkäripalveluista vastaa ympärivuorokautisessa asumisessa (Martankoti ja Helmikoti) Helsingin kaupungin ostopalveluna Terveystalon lääkäripalvelut, pois lukien kokonaan itsemaksavat asiakkaat. Nimetty lääkäri vastaa asukkaiden hoidosta ja sairaanhoitajan vastuulla hoitotiimi työskentelee ja toteuttaa lääkärin ohjeistusten mukaisesti.

Palveluasumisen (Anninkoti) asukkaat ovat joko kotihoidon lääkärin tai oman terveyskeskuksen lääkärin lääkäripalveluiden piirissä. Asukkaat voivat käyttää myös yksityisten lääkäriasemien palveluja. Pääsääntöisesti toivomme, että omaiset voivat olla asukkaan saattajina lääkärikäynneillä. Sopimusten mukaisesti asukkaalle järjestetään saattaja-apua sekä avustetaan kuljetuksen järjestämisessä. Saattajapalvelusta voi kertyä asukkaalle kuluja, jos palvelu ei sisälly palvelusopimukseen.

Asukkaiden sairaanhoidosta, kiireellisestä sairaanhoidosta ja äkillisestä kuolemantapauksesta on Helsingin kaupungin ohjeistus, joka on Käpyrinteessä käytössä. Ohjeet käydään läpi henkilökunnan perehdytyksessä ja ohjeet ovat henkilökunnan saatavilla (yhteiset kansiossa sekä perehdytyskansio).

Vastaavat sairaanhoitajat vastaavat asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta kokonaisuudessaan.

Toimitaan yleisten ensiapuohjeiden mukaisesti antamalla loukkaantuneelle tai sairauskohtauksen saaneelle henkilölle välittömästi fyysistä ja psyykkistä ensiapua. Vakavissa sairaus-, onnettomuus- ja hätätapauksissa soitetään hätänumeroon 112. Hälytyskeskus arvioi tilanteen ja hälyttää apua tai ohjaa potilaan oikeaan hoitopaikkaan.

Huolehditaan ensihoidon käyttöön asukkaan hoitoon liittyvät tiedot, Domacaren asiakastietojärjestelmästä hoitajanlähete sekä tiedotus tapahtumasta. Huomioidaan asukkaan hoitotahto -asiakirja sekä mahdollinen DNR-päätös, jotka löytyvät asiakastietojärjestelmästä ja asukasasiakirjoista. Tuetaan asukkaan turvallisuuden kokemista, otetaan yhteys asukkaan luvalla omaisiin/läheisiin.

Suun terveydenhuollon palveluja antaa Helsingin terveyskeskuksen keskisen alueen hammashoitolat p.09-31053500. Kiireellisen hoidon ajanvaraus arkisin klo 8–14 p. 09-31048857. Suun terveydenhuollon päivystys hoitaa kiireelliset särky -ja tapaturmatapaukset. Aikuisten hammashoidon keskitetty päivystys arkisin klo 8–15 Ruskeasuon hammashoitolassa ja Haartmanin sairaalan hammashoitolassa (09-31048857). Päivystysvastaanotto tiedot iltaisin, viikonloppuisin p. 09-31049999.

Terveysneuvonnan 09-31010023 välityksellä on mahdollista saada päivystävä lääkäri kotikäynnille tilanteessa, kun asukkaan terveydentila/sairaus edellyttää lääkärin arviointia/hoitoa- asukas on vaarallinen itselle ja muille sekä asukas kieltäytyy lähtemästä vapaaehtoisesti terveyskeskuslääkärin vastaanotolle.

Sturenkadun psykiatrian poliklinikalla toimii akuuttityöryhmä, joka antaa kiireellistä psykiatrista hoitoa. Akuuttityöryhmän hoitoon hakeudutaan joko lääkärin läheteellä tai soittamalla suoraan akuuttityöryhmään (p.09-310 50777).

Myrkytystietokeskus puh 0800 147 111 (maksuton) tai 09 471 977 (normaalihintainen puhelu).

8.4.2 Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuraaminen kuuluu henkilökunnan perustehtäviin. Hoito määritellään hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa, sitä arvioidaan säännöllisesti ja kirjaukset tukevat seuranta ja arviointia. Asukkaan vointia ja hoidon tarvetta havainnoidaan päivittäin muuttuneisiin tarpeisiin ja vointiin reagoidaan välittömästi. Kaikessa yksikön toiminnassa on tavoitteena terveyden edistäminen. Se näkyy mm. hygieniakäytännöissä, ateriapalvelussa, ulkoilu- ja liikuntamahdollisuuksissa, jalkahoidon järjestämisessä, suunhoidossa, ihon kunnon tarkkailussa ja hoidossa, asianmukaisessa lääkehuollossa, viriketoiminnoissa, asiakasohjauksessa omahoitoon.

Lähtökohtana on hyvä hoitajan ammattitaito havainnoida ja seurata, ja dokumentoida havaintonsa. Jokainen työntekijä voi vaikuttaa siihen, että asiakkaan terveydentilahuomiot saatetaan ryhmäkodin osalta Helsingin kaupungin yksikköön osoittaman lääkäripalvelun lääkärin tietoon. Lääkäri käy yksikössä kerran kuukaudessa ja sairaanhoitaja valmistelee asiat lääkärinkierrolle, tuo siellä esillä henkilökunnan havainnot, ja tiedottaa lääkärin antamat hoitomääräykset tiimille kirjaamalla ne asiakaskertomukseen. Lääkäreitä voidaan konsultoida myös puhelimitse.

Anninkodin asukas, joka ei kuulu kotihoidon lääkärin piiriin, ohjataan käyttämään terveyskeskuslääkäreitä tai yksityistä lääkäreitä. Asukkailla on oikeus valita käyttämänsä terveyskeskus, jonka terveyden- ja sairaanhoidon palveluita käyttää. Päivystysaikana ja akuuteissa sairastumistilanteissa käytetään Haartmanin sairaalan päivystysvastaanottoa. Osa asukkaista käyttää yksityistä kotilääkäripalvelua, kun tarvitaan lääkärin arviointia muuttuneessa terveydentilassa päivystysaikana.

Asukkaan kanssa laaditun hoito- ja palvelusopimuksen perusteella yksikön hoitajat ohjaavat/tukevat/avustavat terveyden- ja sairaanhoidon sekä sosiaalitoimen palveluihin hakeutumisessa. Asukkaan vastuulla on toimittaa yksikön sairaanhoitajalle kirjallinen tiedote lääkärin tutkimuksista, hoitomääräyksistä sekä jatkohoidon suunnitelmasta lääkärin ohjeistuksen mukaisen hoidon jatkuvuuden turvaamiseksi. Asukkaan luvalla ja sopimuksen mukaisesti tehdään yhteistyötä terveys- ja sosiaalitoimen kanssa.

8.4.3 Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat henkilöt

Vastaavat sairaanhoitajat

- Sairanhoitaja Yvonne Dzelamunyuy, Martankoti
- Vastaava sairaanhoitaja Anu Guggenheim, Anninkoti, Helmikoti

8.4.4 Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelma perustuu STM: turvallinen lääkehoito oppaaseen ja sitä päivitetään vuosittain Yksikköön nimetty lääkäri tarkistaa, hyväksyy ja allekirjoittaa lääkehoidon suunnitelman.

Henkilökunnan lääkehoitokoulutus toteutetaan määräysten mukaisesti ja tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta. Skhole oppimisympäristö on hoitajien käytössä, jossa on laajasti lääkehoidon koulutusta.

Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Käpyrinteessä toimii lääkehoitotyöryhmä, johon kuuluu toiminnanjohtaja sekä vastaavat sairaanhoitajat. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain sekä aina tarpeen tullen lääkehoitotyöryhmän toimesta.

Lääkehoidosta vastaavat henkilöt

- Vastaava sairaanhoitaja Anu Guggenheim, Anninkoti, Helmikoti, päivätoiminta
- Sairanhoitaja Yvonne Dzelamunyuy, Martankoti

8.5 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Käpyrinteellä työskentelevien omahoitajien tehtäviin on kirjattu dokumentoida asiakaskertomukseen kunkin asukkaan palveluverkosto yhteystietoineen. Omaisiin pidetään yhteyttä yhdessä sovitulla tavalla huomioiden asukkaan ja omaisten toiveet.

Käpyrinne ry tekee yhteistyötä monien palveluntarjoajien kanssa (ateriapalvelun tuottaja, jalkahoitaja, apteekki, lääkäripalvelut, Helsingin kaupunki). Tästä yhteistyöstä ja kehittämisestä vastaavat tiimien vastaavat sairaanhoitajat, siivoustyönohjaaja, toimistotyöntekijä ja toiminnanjohtaja sen mukaisesti, mitä havaintoja ja palautetta saadaan. Viestinnästä sovitaan tapauskohtaisesti.

Päivätoiminnassa tehdään lisäksi kiinteää yhteistyötä kotihoidon, asiakasohjauksen sekä kuljetuskeskuksen kanssa.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan?

Asiakkaan tietoja siirrettäessä käytetään salattua sähköpostia, kirjettä tai kuljetusta. Tietoja annetaan vain henkilölle, jolla on oikeus tiedon saantiin ja että tiedon siirto on perusteltua asiakkaan hoidon ja hyvinvoinnin kannalta.

8.5.1 Alihankintana tuotetut palvelut

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Henkilökunnan tulee seurata arvioiden toimintaa ja ilmoittaa havaitsemansa poikkeama sovitusta laadusta välittömästi esimiehelle, joka joko reklamoi itse tai on yhteydessä toiminnanjohtajaan asiasta.

Pääperiaatteena on, että mahdolliset laatu- ja palvelu-epäselvyydet pyritään ennaltaehkäisemään selkeällä sopimuksella, jatkuvalla keskusteluyhteydellä ja säännöllisillä tapaamisilla toiminnan ja laadun arvioimiseksi.

9 ASIAKASTURVALLISUUS

9.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Käpyrinteessä on tehty turvallisuus selvitys ja vuosittain tehdään riskikartoitus tiimeittäin. Vuosittain päivitetään turvallisuus- ja pelastus-, lääkehoidon sekä koulutus-, omavalvontasuunnitelmat. Turvallisuuden liittyvät vastuut on määritelty. Ohjeistukset löytyvät myös sähköisesti Käpyrinne ry:n yhteiseltä verkkolevyasemalta.

Ammattilaisten pätevyys varmistetaan palkatessa osaamista ja motivaatiota ylläpidetään perehdytyksellä ja jatkuvalla koulutuksella, lääkehoidon osaamisen varmistuksella. Lääkkeet ja kemikaalit säilytetään niille varatuissa lukituissa paikoissa. Niiden kulutusta seurataan ja poikkeamat kirjataan ja käsitellään. Hoitoon ja palveluun liittyvät suunnitelmat on tehty ja hoitoon liittyvät ohjeistukset on kuvattu ja niiden toteuttamista seurataan ja poikkeamat käsitellään ja kirjataan huomioiden tietoturva- ja salassapitovelvollisuudet mm. erilaisin käyttöoikeuksin ja säilytysratkaisuin.

Asukkaiden turvahälytysjärjestelmänä on Tunstallin hälytysjärjestelmä, jossa hälytykset ohjautuvat asukkaan huoneen tai henkilökohtaisen hälyttimen kautta hoitajan järjestelmään. Järjestelmän hälytykset kulkevat kaapelia pitkin, joka on hyvin toimintavarma järjestelmä. Anninkodin (ei-ympäri vuorokautinen asuminen) hälytykset ohjautuvat klo 20-07 välisenä aikana AddSecuren turvahälytyskeskukseen,

jota saadaan puheyhteys asukkaaseen ja tarvittaessa lähetetään turva-avuttaja käynnille. Avuttaja lähetetään aina, mikäli asukkaaseen ei saada puheyhteyttä.

Asukkaan toimintakykyä ja apuvälinetarvetta seurataan ja tarvittaessa avustetaan niiden hankinnassa sekä asukkaan siirroissa ja hoidossa tarvittavia hoitoapuvälineitä tai kalusteita hankitaan ja huolletaan turvallisen asumisen mahdollistamiseksi (yhteistyökumppanina Terveysmaailma). Hygienia-ohjeistuksella ja siivous/jätehuoltosuunnitelmalla sekä ateriapalvelun omavalvontasuunnitelmalla varmistetaan asuinympäristön riittävä hygienia- ja puhtaus.

Lattiapinnoitteet materiaalit eivät ole liukkaita ja kalusteissa huomioidaan paloturvalliset materiaalit. Yksikön käytävät ja wc:t ovat väljät ja niissä on liikkumista tukevia tukikaiteita. Oleskelutilat on suunniteltu vanhusten käyttöön ja tiloissa on hyvä valaistus. Asukkailla on huonekohtaiset hälyttimet ja turvarannekkeet. Asukashuoneiden nimikilvet ovat suuri kirjaimisia. Asukastiedotteessa aikaan ja paikkaan orientoivat vihjeet näkyvät selkeästi ilmoitustauluilta samoin kuin omaistiedotteet.

Asukashuoneet ja wc:t ovat tilavia tukikahvoineen ja mahdollistavat yksityisyyden. Esteettömyys on huomioitu sisustuksessa ja eteistiloissa on yövalot. Asukkaan omaisuudesta pidetään kirjaa ja rahasioiden hoidosta on kirjallinen ohjeistus.

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta. Hoitajilla on käytössään ns. turvanappi, jota painamalla he saavat hälytettyä vartijan paikalle (Avarn).

Käpyrinteen palvelutalon kiinteistössä on automaattinen palohälytys- sekä sammutusjärjestelmä. Ne tarkistetaan ja huolletaan säännöllisesti. Hälytysjärjestelmä kertoo palopaikan ja ilmoitus hälytyksestä ohjautuu automaattisesti palolaitokselle ja huoltomiehelle. Inspecta tarkistaa säännöllisesti hälytyslaitteiden kunnon. Näille turvallisuuslaitteille sekä alkusammutuslaitteiden ja turva- ja merkkivalaistuksen sekä ensiapuvälineiden kuntotarkastukset tehdään säännöllisesti ja suunnitelmallisesti. Paloalueet on rajattu palotilanteessa itsestään lukittuvilla ovilla. Palokierroksia tehdään säännöllisesti. Lisäksi henkilökunta saa palo-, pelastus-, /turvallisuus-esiapu- ja lääkehoitokoulutusta.

Kiinteistöön liittyvät korjaukset ja huollot ilmoitetaan huoltoyhtiölle ja niiden toteutumista seurataan sähköisellä huoltokirjalla sekä tarkastuksin. Vara-uloskäynnit ja piha-alueet pidetään esteettöminä ja kunnossa. Ilmanvaihtokanavien säännöllisellä puhdistuksella varmistamme hyvän sisäilman. Säännöllisellä huollolla pyrimme ennakoimaan valvontalaitteiden toimivuuden. Lisäksi osasta valvontalaitteista on huoltomiehen kännykkään ohjattu automaattinen hälytys, kun laite on mennyt rikki tai tulee hälytystilanne. Huoltoyhtiö toimii 24/7, jolloin huoltoapua on saatavissa ympärivuorokauden.

Käpyrinteessä on turvallisuus ja valvontalaitteiden toimivuuden varmistamiseksi tehty sopimukset huoltoyhtiön kanssa, jotka tarkastavat säännöllisesti paloilmioittimen, sprinklerilaitteiden, yövalojen toimivuuden. ISS valvoo automaattisen ilmoitusjärjestelmän yhteyden toimivuutta.

9.2 Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, AVIn myöntämä toimilupa sekä sopimukset ja ohjekirjat. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä ja se on määritelty myönnettyssä toimiluvassa. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Käpyrinteen palvelutalossa on moniammatillinen henkilökunta, johon kuuluu sairaanhoitajia, lähihoitajia, hoiva-avustajia, fysioterapeutti ja siistijöitä. Taloissamme ohjataan sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita ja lisäksi koulutamme lähihoitajia oppisopimuksen avulla.

Käpyrinteen hallinnossa toimii toiminnanjohtaja sekä toimistotyöntekijä. Toiminnanjohtaja, joka vastaa toiminnasta kokonaisuudessaan on koulutukseltaan sairaanhoitaja AMK sekä terveystieteiden maisteri (johtamisen opintolinja). Toiminnanjohtajalla on 14 vuoden kokemus vastaavien palveluiden johtamisesta. Hoivatiimien esimiehinä toimivat vastaavat sairaanhoitajat. Siivoustyötä johtaa siivoustyönohjaaja. Lisäksi keittiössä työskentelee ruokapalveluita tuottavan yrityksen henkilöstö kahdessa vuorossa jokaisena viikonpäivänä.

Vakituisten työntekijöiden lisäksi Käpyrinteen palvelutalolla on vakiintunut keikkalaisryhmä ja alihankintana ostetaan henkilökuntaa tarvittaessa riittävän henkilöstön varmistamiseksi.

Hoitohenkilökunnan määrä työvuoroissa palveluittain:

Martankoti ja Helmikoti, ympärivuorokautinen asumispalvelu:
Henkilöstömäärä per ryhmäkoti. Ryhmäkodin asukasmäärä 15 henkilöä.

Aamuvuorossa 3 hoitajaa, vastaava sairaanhoitaja ma-pe
Iltavuorossa 3 hoitajaa
Yövuorossa 1 hoitaja

Anninkoti, ei-ympärivuorokautinen asumispalvelu:
Ryhmäkodin asukasmäärän ollessa 11 palvelutalon asukasta päivityshetkellä. Lisäksi Anninkodissa asuu 2 vuokralla olevaa ikäihmistä. Henkilöstömäärä mitoitetaan asukkaiden tarpeen ja määrän mukaisesti. Henkilöstö paikalla klo 07-20 kaikkina viikonpäivinä
Aamuvuorossa 1 hoitaja, vastaava sairaanhoitaja ma-pe
Iltavuorossa 1 hoitajaa

Päivätoiminnassa työskentelee ohjaajina fysioterapeutti, lähihoitaja ja hoiva-avustaja. 12 asukkaan päivätoimintaryhmässä on kolme ohjaajaa paikalla.

Käpyrinteessä työskentelee kaksi siistijää sekä siivoustyönohjaaja, jotka vastaavat palvelukodin siivouksesta ja vaatehuollosta. He ovat paikalla arkisin klo 7-15.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Hoitotyössä käytettävät sijaiset ovat hoitoalan ammattitutkinnon suorittaneita, hoiva-avustajia tai lähihoitajaopiskelijoita. Poikkeuksellisesti voidaan palkata kokenut hoitoapulainen, mikäli samassa työvuorossa on riittävästi koulutettua henkilökuntaa.

Erityistä huomiota kiinnitetään uusien keikkasijaisten perehdytykseen. Henkilökunnan rekrytoinnissa otetaan huomioon osaaminen, motivaatio ja soveltuvuus yleisesti vanhustyöhön ja erityisesti toimintaperiaatteiden ja arvojen mukaisesti. Rekrytoija tarkistaa Valviran terveydenhuollon ammattilaisten rekisteristä työntekijän ammattioikeudet. Hoivatyön rekrytoinnin päävastuu on lähiesimiehillä. Toiminnanjohtaja avaa haun TE-toimiston sivuille ja lisäksi hän hyväksyy lähiesimiesten tekemät ehdotukset rekrytoitavista työntekijöistä. Hallitus valitsee toiminnanjohtajan.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstömäärää säädellään palveluasuntojen asiakkaiden palvelutarpeen ja asukkaiden paikalla olon suhteessa. Mikäli äkilliseen tarpeeseen ei saada lyhytaikaista sijaista neuvotellaan oman henkilökunnan kanssa työvuoron vaihtamisesta, oman työvuoron jatkamisesta puutosvuoron korvaamiseksi raha- tai vapaapäiväkorvauksella. Domacaren avulla pystytään arvioimaan henkilöstötarpeen määrää, kun huomioidaan asukkaiden palvelun tarve (Anninkoti, ei ympärivuorokautinen asuminen)

Tarvittaessa voidaan palkata vuokratyövoimaa. Päätöksen vuokratyöntekijöiden käytöstä arkisin voivat tehdä ainoastaan vastaavat sairaanhoitajat tai toiminnanjohtaja. Viikonloppuna vuorovastaavalla on oikeus palkata vuokratyöntekijä äkillisissä puutteissa. Loma-aikoina sovitaan ko. vastuusta tilanne kerrallaan.

9.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työnhakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Käpyrinteen rekrytoinnin perusteena on se, että kaikissa yksiköissä on työnsä osaava, oikein mitoitettu ja työhön sitoutunut henkilöstö. Hoivahenkilöstön ammattipätevyys tarkistetaan Valviran Terhikki-rekisteristä.

Työntekijöiden kanssa tehdään työsopimukset. Määräaikaisissa ja vakituisissa työsopimuksissa on määrämittainen koeaika, jolloin pyritään havainnoimaan työntekijän soveltuvuutta, asennetta asukkaisiin, tehtävään ja työyhteisöön. Koeaikana perehdytetään, mutta myös valvotaan ja ohjeistetaan ja viimekädessä puututaan, jos uusi työntekijä ei vaikuta soveltuvalta.

9.2.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

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 riskinhallinnan 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.

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asukastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Siivoustiimin jäsenet saavat myös tarvitsemansa perehdytyksen tietosuoja-asiat huomioiden.

Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

Käpyrinteen palvelutalolla on perehdytysuunnitelma, joka tarkistetaan vuosittain. Työntekijät perehdytetään suunnitelman mukaisesti siten, että perehdyttämisvastuuta on jaettu eri osa-alueiden osalta eri

työntekijä tasoille. Myös uudella työntekijällä itsellään on suuri rooli asioiden omaksumisessa ja käytänteiden oppimisessa. Tiimin lähiesimiehen vastuulla on perehdyttämisen seuranta ja arviointi.

Lääkehoidon osaaminen varmistetaan työpaikkakokohtaisilla kokeilla ja näytöillä, jonka jälkeen hoitajalle myönnetään lääkelupa lääkärin toimesta.

- b) 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 riskinhallinta).

Toiminta kuvailtu riskienhallinta otsakkeen alla.

a) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Käpyrinteen strategian mukaiseen ydinosaamiseen kiinnitetään erityistä huomiota koulutussuunnitelmassa. Täydennyskoulutusta ohjaa sosiaali- ja terveydenhuolto alan ammattihenkilöstön koulutuksesta annettu lainvelvoite. Kehityskeskusteluissa arvioidaan vuosittain työntekijän koulutustarvetta suhteessa osaamistarpeeseen.

Koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain toimintasuunnitelman laatimisen yhteydessä. Vuodelle 2022 tulee kehittämisen painopisteiksi kirjaaminen, Rai-arviointien tekeminen ja tiedon hyödyntäminen sekä asukkaiden aktiivinen arki.

9.3 Toimitilat

Käpyrinteen palvelutalossa on yhteensä 59 asuntoa. Näistä 30 sijaitsee ympärivuorokautisen hoidon ryhmäkodeissa, 26 on ei-ympärivuorokautisen palveluasumisen käyttöön ja 2 vuokra-asumiseen.

Käpyrinteessä on kaksi ympärivuorokautisen hoidon ryhmäkotiä, Martankoti ja Helmikoti. Kummassakin on 15 asuntoa, joista molemmissa ryhmäkodeissa kaksi asuntoa, joissa kahdella asukkaalla omat huoneet ja yhteisessä eteistilassa yhteinen invamitoitettu wc-tila.

Palveluasumisen asunnot ja vuokra-asunnot ovat yksiöitä, joista kaikki yhtä lukuun ottamatta on varustettu omalla pienellä keittiötilalla. Asunnot ovat kooltaan 23-47m² ja ne sijaitsevat talon eri kerroksissa. Kaikissa asunnoissa on invamitoitettu wc ja suihkutila.

Käpyrinteen palvelutalon katutasossa sijaitsee päivätoiminnan tilat sekä kuntosali. Päivätoiminnan tiloissa on keittiö/ruokailutila, oleskelutila, toimisto/lääkkeiden säilytystila ja lepo huone sekä eteistila ja 2 invamitoitettua wc:tä. Päivätoiminnan tiloihin on oma esteetön sisäänkäynti.

Tilojen käytön periaatteet

Asukkaiden omaiset ja ystävät voivat vierailla palvelutaloissamme vapaasti huomioiden toki asukkaan omat toiveet. Omaisilla on mahdollisuus yöpyä palvelutaloissamme, jos meillä on vapaina asuntoja (maksullinen palvelu) tai he voivat yöpyä asukkaan omassa kodissa ilman kuluja.

Asukkaat sisustavat huoneensa oman kodin oloiseksi. Ohjeistuksessa huomioidaan, että tavarat tukevat kotiutumista, mutta siinä myös huomioidaan turvallisen asumisen tekijät: riittävä valaistus, turvalliset sähkölaitteet mm televisio.

Käpyrinteen palvelutalon asukkaiden yhteiskäytössä on useita eri tiloja. Alakerrassa päivätoiminnan tiloja asukkaat ja omaiset voivat käyttää, kun ne ovat vapaana. Alakerrassa sijaitsee myös iso sauna

sekä kuntosali. Omaisista kannustetaan hyödyntämään Käpyrinteen yhteisiä tiloja vieraillessaan läheistensä luona. 1. kerroksen kautta pääsee viihtyisälle terassialueelle.

Asukkaiden omat huoneet ovat tilavat, joten asukkailla ja heidän vierailijoillaan on mahdollisuus seurustella rauhassa asukkaiden omissa huoneissa ja tarvittaessa yöpyä asukashuoneessa esim. saattohoitotilanteessa.

Lisäksi asukkaiden virkistys- ja kuntoutustuokioita järjestetään usein Anninkodin yhteistiloissa, ja kaikkien asukkaiden yhteisiä tapahtumia järjestetään ruokasalissa. Ryhmätoimintaa järjestetään myös sekä yhteistiloissa, ruokasalissa että alakerran kerhotiloissa ja kuntosalissa.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Siivous- ja pesulapalvelut hoidetaan oman siivoushenkilökunnan toimesta. Epidemian aikana lakanapyykit voi toimittaa Washing Manille.

9.4 Teknologiset ratkaisut

Asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Kameran tallentavat noin 11 päivän ajan, jonka jälkeen niiden päälle tallentuu uutta kuvaa. Laitteet on sijoitettu ulko-oville ja niitä käytetään varmistamaan asukasturvallisuus. Lisäksi pyritään estämään asiattomien henkilöiden pääsy tiloihimme.

Toiminnanjohtaja vastaa kameravalvonnasta. Lisäksi talotekniikka mahdollistaa turvallisen asumisen esim. automaattiset hälytykset, sprinklerit jne.

Asukashälytysjärjestelmä toimii siten, että järjestelmä mahdollistaa erilaisten apuvälineiden kytkennän. Käytettävissä on hälytysmatto, kaatumisen tunnistavat hälyttimet (kaulassa/vyössä), liiketunnistimet ja ovihälyttimet.

Ulko-oville on asennettu koodilukkoja, jotta kulku talosta ulos ja sisään olisi turvallisempaa.

Palveluasumisen asunnoista Anninkodista hälytykset ohjautuvat suoraan Tunstallin järjestelmän kautta AddSecuren turvahälytyskeskukseen klo 20-07. Turvahälytyskeskuksesta saadaan puheyhteys asukkaalle huoneen seinäkoneen kautta ja tehdään tilannearvio. Tarvittaessa lähetetään turva-auttaja paikalle tai tilataan suoraan ambulanssi.

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

Turvarannekkeet:

- Testaus kuukausittain
- Testaus tarvittaessa, jos epäillään, ettei ranneke toimi

Anninkodin asukkaiden ovihälyt:

- Testaantuvat aina, kun ovi aukeaa. Jos hälyä ei tule, henkilökunta tarkistaa, onko hälytin päällä/ kiinni

Martankodin ja Helmikodin mattohälyt/liiketunnistimet:

- Testaantuvat päivittäin, kun maton päällä astutaan tai liiketunnistin aktivoituu -> hälytys

Yöhoitajien hälytysnapit (Avarn) -> Napissa palaa vihreä valo -> toiminta on ok (tsekattava aina yövuoron alkaessa)

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

Käpyrinne ry:n palvelutaloissa on käytössä erilaisia hoitoon, tutkimiseen, asukkaiden siirtämiseen liittyviä apuvälineitä ja laitteita. Laitteiden huolto ja kunnostus tapahtuu vuosittain. Laitteista ja tarvikkeista pidetään listaa, joka päivitetään säännöllisesti. Myös huoltotoimenpiteet dokumentoidaan ko. lomakkeeseen.

Asukkaiden yksilölliset apuvälineet asukas saa apuvälinelainaamosta. Hoitajat arvioivat asukkaan apuvälineiden tarvetta ja tarvittaessa konsultoivat talon fysioterapeuttia. Yksikön fysioterapeutti antaa asiantuntija apua myös palveluasuntojen asiakkaille apuvälineasioissa kertomalla vaihtoehdoista ja hankinta-, ja huoltomahdollisuuksista.

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Vastaavat sairaanhoitajat.

10 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja palveluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoidon koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

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

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

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

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

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

- Ohjeistukset
- Tarvittava perehdytys
- Salassapitovelvollisuuden korostaminen
- Kaikilla on henkilökohtaiset tunnukset asiakastietojärjestelmiin, jotta pystytään tunnistamaan kirjaamiset.

Paperiversioina olevat asiakirjat säilytetään lukittavassa tilassa, johon vain kyseisten asiakkaiden hoitoon osallistuvilla henkilöillä on pääsy.

Henkilötietoja välitetään salatun sähköpostin välityksellä.

Lääkäri tekee terveydenhuollon kirjaukset Apottiin ja sosiaalihuollon kirjaukset tehdään Domacareen.

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

Tietosuojavastaavan antama perehdytys ja lisäksi henkilöstö allekirjoittaa asianmukaiset salassapitosopimukset. Käytössä oleva Skhole oppimisympäristö sisältää koulutuksia tietosuojan toteuttamiseen.

Lisätietoa saa mm. www.tietosuoja.fi sivujen kautta.

Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Rekisteriseloste ja tietosuojaseloste löytyvät omavalvontasuunnitelman liitteistä. Asukkaalle/ asiakkaalle selvitetään asia sopimustentekovaiheessa.

Tietosuojaraportti saadaan Citrus-ohjelman kautta.

c) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Erja Vanhanen, erja.vanhanen@kapyrinne.fi

11 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Tietoa palvelun laadun ja asukasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan usean eri kanavan kautta. Esimerkkinä voisi mainita erilaiset viranomaistarkastukset/ auditoinnit. Nämä tilanteet ovat meille arvokkaita oppimisen paikkoja, joita ei kannata kokea uhkana, vaan ne tuovat meille lisätietoa ja työkaluja toiminnan kehittämiseen.

Toiminnan kehittämissuunnitelma 2022

Keskeisimmät tavoitteet ovat toimintaprosessien ja vastuiden selkeyttäminen ja vakiinnuttaminen, omahoitajuuden vahvistaminen, omaisyhteistyön lisääminen sekä kirjaamisen laadun parantaminen.

Toimintaprosesseista erityisesti lääkehoidon prosessien toimivuuden ja turvallisuuden varmistaminen ja kehittäminen, asukasturvallisuutta tukevat toimintatavat ja raportointikäytännöt sekä asukkaita osallistava arki ovat keskiössä. Nämä on kuvattu omavalvontasuunnitelmassa sekä lääkehoitosuunnitelmassa.

Kirjaamisen laadun parantaminen muodostuu seuraavista osa-alueista:

- Hoitosuunnitelmat on laadittu laatuvaatimusten mukaisesti.
- Päivittäinen kirjaaminen kuvaa asukkaan osallisuutta omaan elämäänsä.
- Päivittäisessä kirjaamisessa arvioidaan ja kirjataan asioita suhteessa hoitosuunnitelman tavoitteisiin.
- Hoitajat osaavat tehdä Rai-arvioinnit.
- Rai-arvioinneista saatava tieto on luotettavaa.
- Rai-arvioinnit ovat luonteva osa asukkaan hoidon ja asumisen suunnittelua.

Omahoitajuutta vahvistetaan ja selkeytetään toimintakauden aikana. Osana omahoitajuuden kehittämistä kehitetään myös omaisyhteistyön käytäntöjä.

12 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Oma-
valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Laadittu 14.5.2020

Päivitetty 23.8.2021 /Raila Lindeberg, toiminnanjohtaja

Päivitetty 27.9.2021 Oma-
valvonnan kehittämistyöryhmä

Päivitetty 11.8.2022 Raila Lindeberg, Sari Jäykkä, Merja Koski.

Allekirjoitus

Raila Lindeberg, toiminnanjohtaja Käpyrinne ry

13 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

STM:n julkaisu (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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>