

SOSIAALIPALVELUJEN OMA- VALVONTASUUNNITELMA

KÄPYRINTEEN PALVELUTALO
HYVÄ MIELI – SYDÄMELLINEN PALVELU

2020

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
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	10
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?.....	11
6 ASIAKKAAN KOHTELU.....	11
6.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	11
6.2 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet	13
6.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu	13
6.4 Asiakkaan/ asukkaan asiallinen kohtelu ja menettelytavat, jos kohdataan epäasiallista kohtelua	14
7 ASUKKAAN/ ASIAKKAAN OSALLISUUS	14
7.1 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen ja palautteen kerääminen	14
7.2 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä	14
7.3 Asiakkaan oikeusturva	15
8 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	16
8.1 Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen.....	16
8.2 Ravitseminen	17
8.3 Hygieniakäytännöt	17
8.4 Terveysten- ja sairaanhoito.....	17
8.4.1 Asiakkaiden/ asukkaiden hammashoidon, kiireettömän sairaanhoidon, kiireellisen sairaanhoidon ja äkillisen kuolemantapausten koskevien ohjeiden noudattaminen ja toiminnan varmistaminen	18

8.4.2 Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta	19
8.4.3 Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat henkilöt	19
8.4.4 Lääkehoito	19
8.5 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	20
8.5.1 Alihankintana tuotetut palvelut.....	20
9 ASIAKASTURVALLISUUS.....	20
9.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	20
9.2 Henkilöstö	22
9.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	23
9.2.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	23
9.3 Toimitilat	24
9.4 Teknologiset ratkaisut	25
10 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	27
11 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	28
12 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	28
13 LÄHTEET.....	29

LIITTEET

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Käpyrinne ry	Kunnan nimi: Helsinki
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0200385-4	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Käpyrinne ry/ Käpyrinteen palvelutalo	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Ilmattarentie 2, 00610 Helsinki www.kapyrinne.fi	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Palvelutaloasuminen, 60 asukaspaikkaa (30 palveluasuntoa ja 30 ryhmäkotiasumispaikkaa)	
Toimintayksikön katuosoite Ilmattarentie 2	
Postinumero 00610	Postitoimipaikka Helsinki
Toimintayksikön vastuuhenkilöt ja lähiesimiehet Minna Kiviaho, toiminnanjohtaja (hallinto) Leena Hentelä, siivoustyönohjaaja (siivous- ja pesulapalvelut) Erja Vanhanen (laskutus, tietoturva, toiminnan esittely) Anu Guggenheim, Anninkodin vastaava sairaanhoitaja Mauri Korpela, Anninkodin vastaava sairaanhoitaja Maarit Määttä, Helmikodin vastaava sairaanhoitaja Hanna Roimola, Martankodin vastaava sairaanhoitaja	Puhelin 044 5505572/ Kiviaho 040 017 3188/ Määttä 040 456 0584/ Hentelä 040 017 3031/ Vanhanen 040 456 0574/ Guggenheim 050 400 2084/ Korpela 050 408 0653/ Roimola
Sähköposti minna.kiviaho@kapyrinne.fi maarit.maatta@kapyrinne.fi leena.hentela@kapyrinne.fi erja.vanhanen@kapyrinne.fi anu.guggenheim@kapyrinne.fi maarit.maatta@kapyrinne.fi hanna.roimola@kapyrinne.fi	

Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 19.12.1997/ muutoslupa 6.3.2015	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Vanhusten asumispalvelut/ tehostettu palveluasuminen	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut) Kotihoitopalvelut	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 25.2.2015	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 6.3.2015
1.1 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
<p>Ateriapalvelut – Compass Group Kiinteistöhuolto - Kotikatu Munkkiniemen Apteekki – lääkkeiden annosjakelut, muut lääketilaukset ja tarvikkeet Esperin Lääkäripalvelut (Helsingin kaupungin sopimuksen mukaan puitesopimusasukkaille) Avarn - yöhoidon vartijakutsusopimus Turvapuuhelimit - Tunnstall (huolto, korjaus, turvarannekkeiden, ovi- ja mattohälyjen myynti) Aboma Control Oy - palkkahallinto Sijaishaltia - Työviestijärjestelmä (keikkalaisten haku)</p> <p>Tiedonhallinta: Invian Oy, Doma Care; Asiakastietojärjestelmä, RAI-HC Global Voicelink Oy; IT- tuki ja tiedon varmistus</p> <p>Tumik Oy - jätehuolto Lindström Oy – vaihtomatot ja työvaatteet</p> <p>Alihankkijoiden kanssa tehdyt sopimukset sisältävät vaitiolovelvoitteen</p>	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 Käpyrinteen palvelutalon toiminta-ajatus

Käpyrinteen palvelutalon toiminnan perustehtävänä on tukea vanhusasukkaiden hyvinvointia sekä vahvistaa toimintakykyä edistävällä ja ylläpitävällä toiminnalla asukkaan omantahdon mukaista ja turvallista elämää omassa kodissa ja yhteisön jäsenenä. Käpyrinteen palveluasuminen tukee asukkaiden hyvinvointia, toimintakykyä, ja kokemusta hyvästä elämän laadusta. Käpyrinteen palvelutalon henkilökunnan antama hoito- ja kuntoutus perustuu asiakkaiden tarpeisiin, on tavoitteellista, suunnitelmallista ja dokumentoitua.

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.

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.

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.

2.2 Käpyrinteen palvelutalon arvot ja toimintaperiaatteet

Jokaisella on yhtäläinen **oikeus arvokkaaseen elämään**. Keskeisiä ihmisarvoisen vanhuuden turvaavia eettisiä periaatteita ovat **itseäänäisysoikeus**, 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 työkalukulttuuria.

3 RISKIENHALLINTA

3.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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 kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita tai asiakkaan kaltoinkohtelua. Toimintaohjeiden mukaan ilmoitus tehdään aina ensin oman tiimin esimiehelle.

Riskejä arvioidaan myös päivittäisessä työssä. 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.

Käpyrinne ry:ssä toimii yhteistoiminnallinen työsuojelutoimikunta, jonka yhtenä tehtävänä on riskikartoituksen arviointi. Riskikartoitukset tehdään tiimeittäin ja ne päivitetään vuosittain. Riskikartoitukset toimitetaan toiminnanjohtajalle ja työsuojeluvaltuutetulle. Toiminnanjohtaja välittää tehdyt riskikartoitukset työterveyshuollolle. Työterveyshuollon toimintaohjelmassa pyritään jo ennalta vastaamaan henkilöstön työkykyyn liittyviin riskeihin.

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

3.2 Riskien tunnistaminen

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

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

Poikkeamat, jotka on jaoteltu kehittämiskohtiin, läheltä piti ja vakaviin poikkeamiin, kirjataan ylös ja ne käsitellään yksikkökokouksessa. Läheltä piti- ja vakavat poikkeamat saatetaan välittömästi toiminnanjohtajan tietoon. Riippuen poikkeaman laadusta joko yksikön esimies yhdessä yksikön työntekijöiden kanssa tai esimiesryhmän toimesta arvioivat toimenpiteet.

Tehdyistä korjaus tai kehittämistoimenpiteistä esimies tekee ilmoituksen toiminnanjohtajalle sekä asianosaisille. Poikkeamia ja palautteita sekä havaittuja epäkohtia, mutta myös kehittämideoita seurataan, jolloin saadaan selville, kehittämisen ja parantamisen tarpeet, kyetään puuttumaan ennalta riskeihin sekä luomaan keinoja, joilla jatkossa vältettäisiin laatu-poikkeamat.

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 mm. asukkaiden kaatumiset ja lääkepoikkeamat.

Poikkeamailmoitukset käsitellään mahdollisimman nopeasti tiimipalaverissa. Lähiesimiehet keräävät kootusti poikkeamailmoitukset. Poikkeamailmoitukset käsitellään esimiespalaverissa, jolloin Käpyrinne ry:n toiminnanjohtaja saa kootusti tiedon. Tarvittaessa poikkeamailmoitukset käsitellään asukaskokouksissa, organisaation työsuojelutoimikunnassa ja/ tai hallituksen kokouksessa.

Huomioitavaa:

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

3.4 Korjaavat toimenpiteet

Esimies, jonka alaisuuteen asia kuuluu, on vastuussa korjaavista toimenpiteistä sekä niiden informoimisesta sekä asianosaisille että toiminnanjohtajalle. Jos poikkeama on ollut erittäin vakava ja aiheuttaa asiakkaalle vaaratilanteen tai turvallisuusuhan, toiminnanjohtaja on vastuussa asian tiedottamisesta hallitukselle kuin myös asiakkaille ja työntekijöille sekä mahdollisille sidosryhmille.

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. Esimiesryhmä (johtoryhmä) arvioi liittyykö epäkohtiin rakenteellisia tai toiminnanohjauksellisia puutteita, jotka korjataan välittömästi. Rakenteissa tai ohjeistuksissa tehdyt muutokset käsitellään talon ja yksikkökohtaisissa kokouksissa. Yksikkökokouksissa 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 asukkaana 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 asukkaana liikkumista, asumista ja elämistä.

Ympäristöön liittyvissä epäkohdissa tehdään ilmoitus huoltoyhtiön ylläpitämään vikailmoitusportaaliin, josta huoltoyhtiö näkee, mikä on korjattava ja tilanteen korjaamista arvioidaan seurannalla, että jälkikarkastuksella. 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, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Tavoitteena on, että jokainen työntekijä ymmärtää vastuun asioiden esille ottamisen tärkeydestä. Matan 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)

Esimiespalaverit (toiminnanjohtajan vastuulla)

Domacare viestit (lähiesimiehen ja/ tai toiminnanjohtajan vastuulla)

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

Luottamusmiestoimintaan liittyvät asiat (luottamusmiesten vastuulla)

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Minna Kiviaho, toiminnanjohtaja

Anu Guggenheim, vastaava sairaanhoitaja (Anninkoti)

Mauri Korpela, vastaava sairaanhoitaja (Anninkoti)

Maarit Määttä, vastaava sairaanhoitaja (Helmikoti)

Hanna Roimola, vastaava sairaanhoitaja (Martankoti)

Leena Hentelä, siivoustyönohjaaja (Siivous- ja pesulapalvelut)

Erja Vanhanen, toimistotyöntekijä

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Minna Kiviaho, toiminnanjohtaja

Leena Hentelä, siivoustyönohjaaja

Anu Guggenheim, vastaava sairaanhoitaja Anninkoti

Mauri Korpela, vastaava sairaanhoitaja Anninkoti

Maarit Määttä, vastaava sairaanhoitaja HelmiKoti

Erja Vanhanen, toimistotyöntekijä (Asiakaspalvelu, laskutus, talon esittely)

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Minna Kiviaho, puh 044 5505572, minna.kiviaho@kapyrinne.fi

4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Vuosittainen tarkistus ja päivitys tammikuussa tai tarvittaessa tietojen muuttuessa.

4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvonta suunnitelma on saatavilla Käpyrinteen palvelutalon eteisaulan ilmoitustelineessä, PSOP parasta palvelua järjestelmässä (<http://parastapalvelua.fi>) ja Käpyrinteen kotisivulla (<http://www.kapyrinne.fi>).

Henkilökunta löytää omavalvontasuunnitelman palvelimen yhteiset kansioista sekä kirjallisena henkilökunnan toimistosta.

Omavalvontasuunnitelmasta kerrotaan uudelle asiakkaalle ja omaisille palvelusopimus neuvottelujen yhteydessä ja yhteisissä tilaisuuksissa.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Jokaisessa tiimissä (siivous-, hoivatiimit ja toimisto) sekä Käpyrinteen palvelutalon aulassa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Käpyrinteen palvelutaloissa 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 hoito-, palvelu – ja kuntoutussuunnitelma yhdessä asukkaan ja hänen luvallaan omaisen/läheisen kanssa. Lisäksi omaisvierailuilla omaisen ja /tai omahoitaja antavat palautetta tai arviota asukkaan voinnista tai tilasta, joka kirjataan.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

RAI HC, MMSE, MNA, Elämänkaarihaastattelu, Kaatumisriskin arviointi, Bergin tasapainotesti, Toimivasteista 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).

Fysioterapeuttien asiantuntijuus on tukena, kun arvioidaan toimintakykytestejä.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Asiakkaan hakeutuessa Käpyrinteen palvelutaloihin 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 (tiimin vastaava sairaanhoitaja). 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 elämäntilanteen haastattelun. Asukkaan toimintakykyä ja palvelutarvetta arvioidaan mm. RAI:n avulla ensimmäisen kahden asumisviikon aikana. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman 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 asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma päivitetään kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa aina asukkaan toimintakyvyn muuttuessa.

Omahoitaja käyttää suunnitelman laadinnassa apunaan erikoistyöntekijöitä esim. fysioterapeuttia, toimintaterapeuttia ja muita tiimin jäseniä sekä asukkaasta tehtyjä kirjauksia ja RAI –arvioinnin tuloksia. Helsingin kaupungin ostopalvelun lääkärin arvioinnin perusteella (ympäri vuorokautisen hoidon ja huolenpidon tarvitseville) asukkaille tarjotaan lääkärin palvelut vastaanottokäynnin Käpyrinteen palvelutalossa. Lääkäri tekee tulotarkastuksen ja hän tapaa asukkaan vähintään 1½ vuoden välein tai tarvittaessa. Vastaavat sairaanhoitajat vastaavat siitä, että asiakas saa sovitun lääkäripalvelun.

Palveluasuntojen yksityisasiakkaat käyttävät terveyskeskus palveluja ja /tai yksityislääkäri palveluja.

5.2 Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laadinta ja toteutuksen seuranta

Omahoitajan tehtävistä on olemassa ohjeistus, joka noudattaa kaupungin palvelukuvauksen sisältöä. Vastaava tukee, ohjaa, perehdyttää omahoitajaa huolehtimaan suunnitelman laatimisesta sekä koordinoi ja varmistaa suunnitelman laatimisen ja arvioinnin. Toimintakyvyn arvioinnit (kotihoidon RAI-arvioinnit) ja hoito- ja kuntoutussuunnitelma kirjataan Domacare-asiakastietojärjestelmään.

Palveluasuntojen itsemaksavien asukkaiden kohdalla tulee noudattaa tehtyä palvelusopimusta ja taata siinä sovitut palvelut asukkaalle. Domacaren kirjausten perusteella pystytään seuraamaan toteutunutta tuntimäärää hoivan ja siivouksen osalta.

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 hoito- ja kuntoutussuunnitelman tavoitteet ja keinot varmistavat yhdenmukaisen työskentelyn vahvistamaan asukkaan elämää ja asumista Käpyrinteessä.

Tiimipalaverissa on tavoitteena moniammatillisen tiimin ja vastaavan sairaanhoitajan ohjauksessa käydä läpi Rai HC -toimintakykyarvioita sekä hoito- ja kuntoutussuunnitelmia.

Domacaren varausosion kautta pystytään luomaan tehtävät (=sovittu palvelu), joiden sisältö on kuvailtuna jokaisen asukkaan kohdalla niin, että koko henkilökunta pystyy noudattamaan annettuja ohjeita. Näin taataan suunnitelmien mukainen hoiva sekä muut sovitut oheispalvelut.

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.

Domacare asiakastietojärjestelmä sisältää erillisen lomakkeen asukkaan itsemääräämissuunnitelmaa ja -sopimusta varten; lomake tukee asukkaan itsemääräämisoikeuden käsittelyä ja kirjaamista. Tavoitteena on, että asukkailla olisi itsemääräämisoikeutta vahvistava lomake käsiteltynä ja kirjattuna. Asukkaan hoitotahtoa kunnioitetaan ja noudatetaan. Asukas on mukana suunnittelemassa omaa hoitoaan ja kuntoutumistaan. Hoito, palvelu ja kuntoutussuunnitelma ohjaa hoitotyötä. Asukas nimeää henkilön /henkilöt, joille hänen asioistaan saa luovuttaa tietoja. Päivittäisissä kohtaamisissa ja asukaskokouksissa kuullaan asukasta ja heidän toiveitaan.

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 myös asiakastietoihin (Domacare).

Asukkaiden turvallisuutta varmentavia sääntöjä yhteisöasumisessa on ja niistä tiedotetaan ja henkilökunta huolehtii sääntöjen noudattamisesta. Sisätiloissa tupakointi ja kynttilöiden polttaminen on kielletty paloturvallisuuden vuoksi. Pelastuslain nojalla voidaan kovin toimintakyvyttömän asukkaan liedestä poistaa sulakkeet, poistaa asunnon liiallista palokuormaa tai kieltää paloriskin aiheuttamien sähkölaitteiden käyttäminen. Asuin naapureiden kotirauhaa ei saa rikkoa (järjestyssäännöt).

Jos asukkaan vapaata liikkumista kaatumisriskin vuoksi rajoittamaan vuoteen laidoilla, on toimintaan saatava lääkärin kirjallinen lupa perusteluineen ja aikamääreineen. Rajoittamistoimista kirjataan asukastietojärjestelmään. Nämä tilanteet arvioi aina hoidosta vastaava lääkäri ja rajoitteista luovutaan heti asukkaan voinnin sen salliessa.

Käpyrinteessä ei ole vierailuaikoja ja omainen on tervetullut myös yö vierailulle. Yö vierailuista tulee ilmoittaa aina henkilökunnalle.

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 ja perehdytyksessä. Tarvittaessa järjestetään sisäistä koulutusta aiheeseen liittyen.

Käpyrinne ry:llä on nollatoleranssi henkilökunnan asiakkaisiin kohdistuvaa epäasiallista kohtelua ja epäasiallista tai epäkohteliasta puhetapaa kohtaan. Tiimin jäseniä tuetaan hakemaan ohjausta ja tukea toisiltaan haasteellisiin tilanteisiin, ja toisaalta puuttumaan herkästi havaitsemaansa arveluttavaan toimintaan. Työntekijöillä on puuttumisen- ja ilmoitusvelvollisuus, jos he havaitsevat asukkaiden kaltoinkohtelua.

Henkilökuntaan kohdistuvaa asiakasväkivaltaa tai väkivallan uhkaa varten on laadittu henkilökunnalle erilliset, asiakkaan asianmukaista kohtelua, näissäkin tilanteissa turvaavat toimintaohjeet.

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

Huomioitavaa:

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Työntekijöiden vastuu:

- Ilmoita epäkohdasta tai ilmeisen epäkohdan uhka esimiehelle tai toiminnanjohtajalle kirjallisesti
- > kerro millainen tilanne oli/ on, mitä seurauksia siitä voi olla asukkaalle ja/ tai hoitavalle yksikölle
- > kuvaa olosuhteet ja epäkohdan mahdolliseen toteutumiseen vaikuttavat tekijät
- > kerro oma näkemyksesi siitä, miten epäkohta saadaan kuntoon

Esimiehen vastuu:

- Ota jokainen epäkohtailmoitus vakavasti.
- Kirjaa ja arkistoi saamasi ilmoitukset
- Puutu asiaan ja keskustele henkilöstön kanssa korjaavista toimenpiteistä.
- Huolehdi, että korjaavat toimenpiteet toteutuvat ja epäkohta poistuu.
- Kirjaa läpikäytyt ilmoitukset tiimisi palaverimuistioon.
- Informoi ilmoituksesta toiminnanjohtajaa.
- Informoi Helsingin kaupungin viranomaista, jos kyseessä on palveluseteliasukkaana asuva henkilö.

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.

Asukas -ja omaistapaamisia järjestetään kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa. Toiminnanjohtaja lähettää sähköpostirinkiin ilmoittautuneille omaisille viikkokirjeen, jossa kerrotaan talon kuulumisia ja virallisia tiedotettavia asioita.

Asukas- ja omaispalautteet kirjataan Domacare asukastietojärjestelmään tai kirjallisesti palautelomakkeelle. Palautelomakkeita on saatavilla Käpyrinteen palvelutalon eteisaulan lomakehyllyssä ja palautelaatikko opastettuna.

Asukkailla ja omaisilla on mahdollisuus antaa palveluista julkista palautetta PSOP järjestelmän kautta (<http://parastapalvelua.fi>)

Asukastyytyväisyyskyselyt järjestetään kerran vuodessa.

7.2 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakas ja omaispalautteet käydään läpi tiimipalaverissa ja/ tai henkilöstöpalavereissa sekä esimiespalavereissa. Asukkaiden ja omaisten toiveet ja yhteydenotot pyritään käsittelemään välittömästi tiimipalaverissa ja kehittämään toimintaa sen mukaan. Palaute kirjataan tiimipalaveri muistioon. Kokouksessa arvioidaan palautteet ja arvioidaan kehittämistoimenpiteet ja muutostarpeet. Asian käsittelystä ja toimenpiteistä tiedotetaan palautteen antajaa (kun tiedossa yhteystiedot) ja asianosaisia sekä tarvittaessa henkilöstölle.

7.3 Asiakkaan oikeusturva

Huomioitavaa:

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 ei saa toivettaan ja kokemustaan palvelun laadusta tai henkilökunnan kohtaamisesta puhuttua välittömästi läsnä olevan henkilökunnan edustajan kanssa, tai kokee, että hän ei tullut kuulluksi, asiakkaan on hyvä olla yhteydessä/tehdä muistutus tiimin vastaavalle (hoivaan liittyvät asiat), siivoustyönohjaajalle (siivous- ja pesulapalvelut) jotka pyytävät henkilökunnalta selvityksen epäkohdasta ja keskustelee muistutuksen tehneen asiakkaan tai omaisen kanssa. Mikäli asia ei vielääkään hoidu asiakasta/läheistä tyydyttävällä tavalla, on tehtävä suullinen ja/tai kirjallinen muistutus Käpyrinne ry:n toiminnanjohtaja Minna Kiviaholle.

Maarit Määttä, vastaava sairaanhoitaja Helmikoti/ maarit.maatta@kapyrinne.fi
Hanna Roimola, vastaava sairaanhoitaja Martankoti/ hanna.roimola@kapyrinne.fi
Mauri Korpela, vastaava sairaanhoitaja Anninkoti/ mauri.korpela@kapyrinne.fi
Anu Guggenheim, vastaava sairaanhoitaja Anninkoti/ anu.guggenheim@kapyrinne.fi
Leena Hentelä, siivoustyönohjaaja/ leena.hentela@kapyrinne.fi
Erja Vanhanen, laskutus- ja tietoturva-asiat/ erja.vanhanen@kapyrinne.fi
Minna Kiviaho, toiminnanjohtaja/ minna.kiviaho@kapyrinne.fi

HELSINGIN KAUPUNKI

Sosiaali- ja terveystieteiden virasto
Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut
Selvitys-, arviointi- ja sijoitus
Postiosoite: PL 6600, 00099 Helsingin kaupunki
Käyntiosoite: Lääkärintie 8 F, 4. krs., Helsinki 25
p. 09 310 42207

Tämän jälkeen asiakkaalla on vielä mahdollisuus tehdä palvelun laadusta kantelu Etelä- Suomen Aluehallintovirastolle.

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

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Helsingin kaupunki, Sosiaaliasiamies ma, ke, to klo 9–11.30 ja klo 12,-14.30 puh 09 310043365.
Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa, avustaa muistutuksen teossa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehittymistä.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot siitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonta arkisin klo 9–15, puh (02) 9553 6901. Kuluttajaneuvonnan tehtävänä on sovittaa asiakkaan ja palveluntuottajan välisissä ristiriitatilanteissa, ja antaa asiakkaalle tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista

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 Käpyrinne ry:n esimiespalaveriin. Vakavat muistutukset käsitellään hallituksen kokouksessa. Kaikki muistutukset ja saadut valvontapäätökset myös kirjataan ja tilastoidaan.

- Muistutuksen/ kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö.
- Määritellään korjaavat toimenpiteet.
- Kanteluun laaditaan virallinen 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 yhdessä toiminnanjohtajan kanssa.

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 työteossa, myös Käpyrinteen palvelutalojen tiloissa, välineissä, viriketoiminnassa, vapaaehtoistyössä, ja henkilökuntarakenteessa.

Kulttuuri- ja viriketoiminnan toteutus Käpyrinteen palvelutalolla:

- Jumpparyhmät, jotka pyörivät taloissa säännöllisesti (fysioterapeutin ohjaama)
- Vuodenajat ja juhla-ajat huomioidaan toiminnassa
- Yhteistyötä tehdään mm. seurakunnan, Karva Kavereiden ja kirjaston kanssa
- Vapaaehtoisten vetämät tuokiot (esim. lukutuokiot, ulkoilu, muisteluryhmät)
- Käpyrinne ry:n siipien suojissa toimii kolme STEA:n rahoittamaa hanketta, joiden kautta saamme vierailijoita ja yhteistyökumppaneiden kanssa suunniteltuja tapahtumia taloihimme.
- Henkilökunnan vetämät viriketuokiot (kirjattu Domacaren tehtävälistaan)

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

Suunnitelma perustuu tehtyihin arviointeihin, ja hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman tavoitteiden tulee kattaa asukkaan toimintakyvyn eri osa-alueet ja kokonaisvaltainen hyvinvointi. Hoito-palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien sisällön kehittämiseen paneudutaan henkilökunnan koulutuksessa ja yksikön esimies pyrkii osana työtään koordinoimaan ja varmistamaan suunnitelmien laadun.

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

Toteutumista seurataan päivittäisten havaintojen pohjalta, jotka kirjataan asukastietoihin. Päivittäiskirjaaminen tulee tehdä kuvaamaan asiakkaan palvelun sisältöä ja hoidon-, palvelun- ja kuntoutuksen tavoitteiden saavuttamiseen tähtäävää toimintaa.

Tavoitteiden saavuttamisesta seurataan käytössä olevien mittareiden esim. RAI arviointien avulla. Ikäihmisen kohdalla on merkityksellinen tavoite myös se, että toimintakyky säilyy ennallaan tai heikkeneminen hidastuu.

8.2 Ravitsemus

Käpyrinne ry:n ateriapalvelusopimuksen sisällöstä on tiedotettu henkilökuntaa. Ravitsemustoiminnan omavalvontasuunnitelman työstää ateriapalvelujen tuottaja (Compass Group).

Käpyrinne ry:n henkilökunnan hygieniatodistusten avulla valvotaan, että ruokaa ja elintarvikkeita käsitellään hygieenisesti.

Ateriapalvelun tuottaja noudattaa valtakunnallisia ikääntyneiden ravitsemuksen suosituksia. Ruuan laatu, maku, esteettisyys, ja ruokailuhetken viihtyisyys ovat asioita, joihin on kiinnitetty huomiota.

Käpyrinne ry:n henkilökunta tarjoilee asukkaille ateriat itse, ja on läsnä ateriatilanteissa, jolloin seurataan ravinnon saantia ja nesteytystä. Asukkaiden ravitsemustilaa ja nesteiden saantia seurataan havainnoinnin lisäksi mm. laboratoriotestein, ja säännöllisellä painoseurannalla ja painoindeksin näyttäessä alipainoa tai ylipainoa nostetaan asia HPK-suunnitelmaan ja omahoitaja tai sairaanhoitaja kirjaa hoitotyön keinot tilanteen korjaamiseksi. Tarvittaessa konsultoidaan hoidosta vastaavaa lääkäriä ja käytetään esim. ravintolisiä tai seurantalistan avulla seurataan riittävää nesteiden saamista.

8.3 Hygieniakäytännöt

Käpyrinne ry:n noudatetaan sekä Helsingin kaupungin hygieniaohteita että Käpyrinne ry:n hygieniaohteita. Käpyrinne ry:n hygieniavastaavina toimivat vastaavan sairaanhoitaja ja Kantin Pysäkillä lähihoitaja. Henkilökunta osallistuu hygieniakoulutuksiin ja teemme yhteistyötä Helsingin kaupungin hygieniahoitajan ja epidemiologin kanssa. Jokaisessa yksikössä on erillinen hygieniakansio, johon on koottuna päivitetty ohjeistukset. HUS mobiiliyksikön päivitetty ohjeistukset resistentti bakteerikantojen eristyskäytäntöihin on käytössä. Vastaavat sairaanhoitajat ovat vastuussa ohjeistusten päivittämisestä.

Käpyrinne ry:n siivousohje ja jätehuoltosuunnitelma (yhteiset kansio) ja keittiön omavalvonta sisältävät hygieniaan liittyvää ohjeistusta. Siivoustyönohjaaja on vastuussa em. ohjeistuksen ylläpitämisestä.

Henkilökunta pukeutuu siisteihin työvaatteisiin. Hiukset pidetään siisteinä ja pitkät hiukset pidetään kiinni, kun ollaan asukastyössä. Kaikkia Käpyrinteen toimipisteissä työskenteleviä ja vierailevia kävijöitä kehoitetaan huolehtimaan käsihygieniasta ja käyttämään käsien pesemisen lisäksi käytävillä olevaa desinfiointinestettä. Myös opiskelijoita ohjataan näissä em. käytännöissä. Asukasturvallisuuden sekä työturvallisuuden turvaamiseksi sormukset, rannekellot – ja korut, rakenne-, geelikynnet ja kynsikorut ovat kiellettyjä riskien minimoimiseksi suorassa asukastyössä.

Mahdollisissa epidemia tilanteissa 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 laadittu henkilökunnalle kirjalliset ohjeet.

Asukkaan terveydentilaa seurataan ja tarvittaessa neuvotaan/ohjataan /avustetaan asianmukaisten lääkäripalvelujen piiriin.

Asukkaiden sairaanhoidosta ja lääkäripalveluista vastaa Helsingin kaupungin ostopalveluna Esperin lääkäripalvelut. Lääkäri vastaa nimettyjen asukkaiden hoidosta ja sairaanhoitajan vastuulla hoitotiimi työskentelee ja toteuttaa lääkärin ohjeistusten mukaisesti.

Asukkaat voivat käyttää myös yksityisten lääkäriasemien palveluja tai terveyskeskuksen lääkäripalveluja. Pääsääntöisesti toivomme, että omaiset voivat olla asukkaan saattajina lääkärikäynneillä. Sopimusten mukaisesti asukkaalle järjestetään vapaaehtoismijoiden saattaja-apua tai tarvittaessa sh /lh-asiiantuntija tukea lääkärin vastaanotokäynneille sekä avustetaan kuljetuksen järjestämisessä. Saattajapalvelusta voi kertyä asukkaalle kuluja, jos palvelu ei sisälly palvelusopimukseen.

Asukkaiden sairaanhoidosta, kiireellisestä sairaanhoidosta ja äkillisestä kuolemantapauksesta on laadittu henkilökunnalle kirjalliset ohjeet. Ohjeet käydään läpi henkilökunnan perehdytyksessä ja ohjeet ovat henkilökunnan saatavilla (yhteiset kansiossa sekä perehdytyskansio).

Vastaavat sairaanhoitajat vastaavat asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta.

Toimitaan yleisten ensiapuohjeiden mukaisesti antamalla loukkaantuneelle tai sairauskohtauksen saaneelle henkilölle välittömästi fyysistä ja psyykkistä ensiapua. Vakavissa sairaus-, onnettomuus- ja hätätapauksissa soimitaan 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 hoitotohto -asiakirja sekä mahdollinen DNR-päätös, jotka löytyvät asiakastietojärjestelmästä ja asukasasiakirjoista. Tuetaan asukkaan turvallisuuden kokemista, otetaan yhteys asukkaan luvalla omaisiin/läheisiin.

Äkillisesti sairastuneen helsinkiläisen ensisijainen hoitopaikka on oma terveysasema ma-pe klo 8–16. Oman terveysaseman ollessa kiinni avun kiireellisissä sairaustapauksissa saa terveyskeskuspäivystyksestä tai sairaaloiden poliklinikkapäivystyksestä.

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. Asumaan 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.

Asukas, joka ei kuulu kotihoidon ostopalvelulääkärin piiriin, ohjataan käyttämään terveyskeskuslääkärinä tai yksityistä lääkärinä. Asumakkailla 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.

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

8.4.3 Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat henkilöt

Vastaavat sairaanhoitajat

- Vastaava sairaanhoitaja Mauri Korpela
- Vastaava sairaanhoitaja Anu Guggenheim
- Vastaava sairaanhoitaja Maarit Määttä
- Vastaava sairaanhoitaja Hanna Roimola

8.4.4 Lääkehoito

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

Vastaavat sairaanhoitajat seuraavat lääkehoitosuunnitelman päivitystarvetta (muuttuvat säädökset, lääkehuollon poikkeamat, henkilökunnan palaute).

Henkilökunnan lääkehoitokoulutus toteutetaan määräysten mukaisesti ja tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta.

Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa (tammikuussa) ja tarvittaessa jos tietoihin tulee muutoksia. Päivittämisestä vastaavat tiimien sairaanhoitajat.

Lääkehoidosta vastaavat henkilöt

Mauri Korpela, Anu Guggenheim, Maarit Määttä ja Hanna Roimola

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, sairaankuljetus, 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 esim. esimiespalavereissa.

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

Asiakkaan tietoja siirrettäessä käytetään salattua sähköpostia, kirjettä tai kuljetusta. Esperin lääkäripalvelujen suuntaan käytetään CareCode -ohjelmaa. 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 turvallisuusselvitys ja vuosittain tehdään riskikartoitus tiimeittäin. Vuosittain päivitetään turvallisuus- ja pelastus-, lääkehoidon sekä koulutus-, omavalvontasuunnitelmat. Turvallisuuteen liittyvät vastuut on määritelty. Ohjeistukset löytyvät myös sähköisesti Käpyrinne ry:n tietojärjestelmästä.

Turvallisen asumisen ja arvokkaan elämän asukkaalle luo ammattitaitoinen ja riittävä henkilöstö läsnäolollaan 24/7. 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.

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). Hygieni-ohjeistuksella ja siivous/jätehuoltosuunnitelmalla sekä hygieni-osaamisella (hygieniapassi) sekä ateriapalvelun omavalvontasuunnitelmalla varmistetaan asuinympäristön riittävä hygieniataso.

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 yö valot. Asukkaan omaisuudesta pidetään kirjaa ja raha-asioiden hoidosta on kirjallinen ohjeistus.

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

Käpyrinteessä on myös rakennettu automaattinen vesisammutus eli sprinklerijärjestelmä. Lisäksi huoneissa on savu- ja lämpöilmaisimet. 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 ympäri vuorokauden.

Käpyrinteessä on turvallisuus ja valvontalaitteiden toimivuuden varmistamiseksi tehty sopimukset huoltoyhtiön kanssa, jotka tarkastavat säännöllisesti paloilmittimen, sprinklerilaitteiden, yö valojen 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, esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/vaivahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

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

Käpyrinteen palvelutalon henkilöstö hoito- ja ohjaustyössä (vakituiset)

Kouluaste	AMK	Korkeakoulu	Kokoaikaisia	Osa-aikaisia	Yhteensä
36	6	0	41	2	42

Henkilökunta hallinto- ja tukipalveluissa (vakituiset)

Kouluaste	AMK	Korkeakoulu	Kokoaikaisia	Osa-aikaisia	Yhteensä
5+2, joilla työkokemus pitkä	1	1	7 + 2	0	9

Käpyrinteen palvelutalossa on moniammatillinen henkilökunta, johon kuuluu sairaanhoitajia, lähihoitajia, hoiva-avustajia, fysioterapeutteja ja siistijöitä. Taloissamme ohjataan sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijoita ja lisäksi koulutamme lähihoitajia oppisopimuksen avulla. Toiminnanjohtaja, joka vastaa toiminnasta kokonaisuudessaan on koulutukseltaan terveystieteiden maisteri (gerontologia ja kansanterveystiede) ja lisäksi hänellä on johtamisen ja kehittämisen yamk tutkinto (terveydenhoitaja yamk) sekä muita, vanhustyön johtamista ja kehittämistä tukevia koulutuksia. Hoivatiimien esimiehinä toimivat vastaavat sairaanhoitajat Siivoustyötä emännöi siivoustyön ohjaaja.

Käpyrinteen fysioterapeutit osallistuvat asukkaiden hoito- ja kuntoutussuunnitelman laadintaan, apuväline tarpeiden arviointiin ja hankintaan sekä ohjaa henkilöstöä ergonomiseen työskentelyyn ja kuntouttavan hoitotyön toteuttamiseen.

Vakituisen työntekijöiden lisäksi Käpyrinteen palvelutalolla on vakiintunut keikkalaisryhmä.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Käpyrinne ry:n on käytössä Työviestijärjestelmä, ja hoitotyössä käytettävät sijaiset ovat vähintään hoitoalan ammattitutkinnon suorittaneita tai lähihoitajaopiskelijoita. Poikkeuksellisesti voidaan palkata kokenut opiskelija tai hoitoapulainen, mikäli samassa työvuorossa on riittävästi koulutettua henkilökuntaa. Erityistä huomiota kiinnitetään uusien keikkasijaisten perehdytykseen ja ennen kuin heidät kirjataan työviestiohjelmaan, he ovat olleet ylimääräisenä työntekijänä perehdytysvuoroissa. 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 asukkaille tehtyjen palvelusopimusten sisältö.

Hätätilanteissa voidaan palkata vuokratyövoimaa (sopimus Tmi Koti Keikan, Mehiläisen, Baronan ja Joikun kanssa). Päätöksen vuokratyöntekijöiden käytöstä voivat tehdä ainoastaan vastaavat sairaanhoitajat tai toiminnanjohtaja. 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.

Työterveyshuollossa tarkistetaan työntekijän soveltuvuus työtehtäviin (vakinaiset työntekijät). Työntekijöiden kanssa tehdään työsopimukset. Määräaikaisissa ja vakituksissa 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 perehdyttämistä 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 testeillä ja lääkeluvilla.

- 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. Kehittymisen osa-alueina ovat painottuneet: RAI –HC (kotihoidon) arviointiosaamisen vahvistaminen ja Domacare-asiakastietojärjestelmän käytön oppiminen, lääke- ja saattohoidon osaamisen vahvistaminen sekä tietosuoja-asioihin perehtyminen. Hygienia-, pelastus- ja ensiapukoulutuksiin osallistuu säännöllisesti koko henkilöstö.

9.3 Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteuttaminen.

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.

Tilojen käytön periaatteet

Käpyrinteen palvelutalossa lupa 68 asukkaalle. Jos asukkaita olisi luvan mukainen määrä tarkoittaisi se, että asunnoissa asuisi pariskuntia tai muita asukkaita, jotka haluavat asua yhdessä. Asuntoja talossa on 56.

Anninkodissa on 26 eri kokoista asuntoa (23-47m²) eri talon kerroksissa, kaikissa asunnoissa on invamitoitettu wc ja suihkutila sekä keittiönurkkaus. 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.

Martankodissa ja Helmikodissa on yhteensä 30 asukaspaikkaa. Kodit on suunnattu vanhuksille, joilla on edennyt muistisairaus.

Käpyrinteen palvelutalon asukkaiden yhteiskäytössä on useita eri tiloja. Alakerrassa asukkaiden käytössä on viihtyisiä takkatila, juhlatilat, sauna sekä harraste-/kuntoilutila. Omaisia kannustetaan hyödyntämään Käpyrinteen yhteisiä tiloja vieraillessaan läheistensä luona.

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 sopimusten mukaisesti. Palvelu hoidetaan oman henkilökunnan toimesta. Epidemian aikana lakanapyykkit 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. Asukkaiden tarpeiden mukaisesti on otettu käyttöön esim. hälytysmattoja sekä asukasasuntojen ovihälytyslaitteita.

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

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

Anninkodein turvarannekkeet:

- Testaus kuukausittain (vastuhenkilönä Aarne Rosvall)
- 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:

- Testaantuvat päivittäin, kun maton päällä astutaan. -> 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 apuvälineiden tarpeen arvioinnista, käytön opastuksesta ja huoltoon toimittamisesta vastaa yksikön fysioterapeutti. Yksikön fysioterapeutti antaa asiantuntija apua myös palveluasuntojen asukkaille apuvälineasioissa kertomalla vaihtoehtoista ja hankinta-, ja huoltomahdollisuuksista.

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Vastaavat sairaanhoitajat ja fysioterapeutit.

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 kuuluviiksi 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.

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

Tietosuojavastaavan antama perehdytys ja lisäksi henkilöstö allekirjoittaa asianmukaiset salassapitosopimukset. Henkilöstöä ohjataan hakemaan lisätietoa mm. www.tietosuoja.fi sivujen kautta.

Tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta.

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.

Riskienhallintaprosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon, kuka vastaa prosessin etenemisestä ja missä ajassa asia pyritään hoitamaan.

Periaatteena on laadun jatkuva seuranta ja kehittäminen. Inhimillisessä toiminnassa tapahtuu virheitä mutta olennaista on se, että pyritään löytämään hyviä käytänteitä, jotta virheiltä vältytään. Koko henkilökunnan sitoutuminen sovittuihin toimintatapoihin on tärkeää.

12 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.
Paikka ja päiväys
Helsinki 14.5.2020

Allekirjoitus

Minna Kiviaho, 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>