



**OMAVALVONTASUUNNITELMA
VANHUSPALVELUT**

JÄMIJÄRVEN KIELOKOTI

Voimassa 1.1.2019 alkaen

Sisällys

1. Omavalvontasuunnitelman laatiminen	4
2. Määritelmät	4
3. PoSa:n asumispalveluiden omavalvontasuunnitelman laatiminen	5
3.1. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuneet	5
3.2. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmasta vastaa	5
3.3. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman päivittäminen	5
3.4. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman julkisuus	5
4. PoSa:n asumispalveluiden yhteiset toimintamallit	5
4.1. Toiminta-ajatus	5
4.2. Arvot ja toimintaperiaatteet	6
5. PoSa:n tehostettua asumispalvelua tuottavan Kielokodin omavalvontasuunnitelma	6
6. Palveluyksikön riskinhallinta	6
6.1. Riskien ennaltaehkäisy	7
6.2. Riskien tunnistaminen	8
6.3. Riskien käsittely	8
6.4. Korjaavat toimenpiteet	8
6.5. Muutoksista tiedottaminen	9
7. Asiakkaan asema ja oikeudet	9
7.1. Asiakkaan palvelutarpeen arviointi palveluyksikössä	9
7.2. Hoito- ja palvelusuunnitelman laadinta ja seuranta palveluyksikössä	10
7.3. Asiakkaan kohtelu palveluyksikössä	10
7.4. Asiakkaan itsemääräämisoikeus palveluyksikössä	11
7.5. Asiakkaan osallisuus palveluyksikössä	11
7.6. Asiakkaan oikeusturva palveluyksikössä	11
8. Palvelun sisällön omavalvonta	12
8.1. Hyvinvointia ja kuntoutusta tukeva toiminta palveluyksikössä	12
8.2. Ravitsemus palveluyksikössä	13
8.3. Hygieniakäytännöt palveluyksikössä	13
8.4. Terveysten- ja sairaanhoito palveluyksikössä	14
8.5. Lääkehoito palveluyksikössä	14
8.6. Yhteistyö muiden sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa	15
9. Asiakasturvallisuus palveluyksikössä	15
9.1. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	15
9.2. Henkilöstö	16
9.3. Toimitilat	17

9.4.	Teknologiset ratkaisut	17
9.5.	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	18
9.6.	Asiakas- ja potilastietojen käsittely.....	18
10.	Yhteenveto	18

1. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Velvoite omavalvontasuunnitelman laatimiseen perustuu Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemiseen sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista annettuun lakiin (980/2012) 23§ sekä Valviran määräykseen 1/2014.

Jämijärven tehostetun asumispalveluyksikön Kielokodin omavalvontasuunnitelma on laadittu palveluiden laadun varmistamiseksi siten, että toiminnassa toteutetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä, valvontaohjelmia, laatusuosituksia ja Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayhtymän omalle toiminnalleen asettamia laatuvaatimuksia.

2. Määritelmät

Omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on palvelujen tuottajan omatoiminen palveluiden laadun ja asiakasturvallisuuden varmistaminen ja parantaminen siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön, lupaehtojen ja palvelun tuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. Suunnitelma sisältää asiakirjat ja menettelytapakuvaukset, joita toiminnan laadun varmistamisessa tarvitaan. Lisäksi omavalvontasuunnitelmassa on kirjattuna menettelytavat riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden korjaamiseksi ja ennaltaehkäisemiseksi. Omavalvonta on toimintaympäristössä toteutettavaa laadunhallintaa ja perustuu riskienhallintaan.

Suunnitelma perustuu sosiaalipalvelulakiin, jonka mukaan sosiaalipalvelujen tuottajan on laadittava toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelujen tuottajan tarjoamat sosiaalipalvelut ja palvelukokonaisuudet. Tehostettu palveluasuminen tuottaa ilmoituksenvaraisia sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja yli 75-vuotiaille asiakkaille. Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi ja parantamiseksi suunniteltujen menettelytapojen kuvausta ja siinä käytettäviä asiakirjoja.

Tehostetun palveluasumisen arvot pohjautuvat perustuslakiin ja kansainvälisiin ihmisoikeuksiin sekä ihmisyyttä korostaviin arvoihin. Toimintaohjelman mukaisesti toiminnan tavoitteena on tasa-arvoisuus ja ihmisoikeuksien kunnioittaminen. Työssä hyödynnetään asukkaiden voimavaroja ja taataan näin kaikille asiakkaille turvallinen, laadukas ja ihmisarvoinen elämä. Palveluyksiköllä tarkoitetaan toiminnallista kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaalihuollon palveluja tätä varten varustetuissa tiloissa.

Riskienhallinta on seurauksiltaan merkittävien kielteisten tapahtumien järjestelmällistä määrittelyä ja niihin varautumista. Riskienhallinnalla varmistetaan, että organisaatiolla on riittävästi tietoa toiminnan, toimijoiden ja toimintaympäristön riskeistä. Riskien varalta yksiköllä on yhteisesti sovitut käytännöt niiden ennaltaehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja vahinkojen hoitamiseksi.

3. PoSa:n asumispalveluiden omavalvontasuunnitelman laatiminen

3.1. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuneet

Jämijärven Kielokodin omavalvontasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet vanhuspalvelujohtaja, vanhuspalvelun asumispalveluiden vastaavat hoitajat ja Kielokodin henkilökunta.

3.2. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmasta vastaa

Kielokodin asumispalveluyksikön omavalvontasuunnitelmasta vastaa vastaava hoitaja Kirsi Laitio p. 0400 235859, kirsi.laitio@eposa.fi. Vastuuhenkilö ohjaa asumispalveluyksikössä työryhmän toimintaa käytännössä. Hän vastaa omavalvontasuunnitelman toteutumisesta työryhmässä sovittujen toimintatapojen mukaisesti. Vastuu omavalvonnassa todettujen epäkohtien käsittelystä ja korjaamisesta on koko työyhteisöllä.

3.3. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman julkinen asiakirja päivitetään kerran vuodessa tammi-helmikuussa sekä palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyvien muutosten ilmaantuessa useammin. Omavalvontasuunnitelman päivityksen tekee palveluyksikön henkilökunta. Koko henkilökunnan pitää tietää päivitysten sisältö ja siksi ne otetaan ajankohtaan sopien puheeksi henkilöstöpalaverissa.

3.4. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman julkisuus

Kielokodin omavalvontasuunnitelman julkinen asiakirja on luettavissa Kielokodin pääsisäänkäynnin yhteydessä olevan aulan ilmoitustaululla sekä PoSa:n internet-sivuilla.

4. PoSa:n asumispalveluiden yhteiset toimintamallit

4.1. Toiminta-ajatus

Jämijärven Kielokoti tarjoaa ikäihmisille kokonaisvaltaista hoivaa ja huolenpitoa ympärivuorokautisessa asumispalveluyksikössä. Asiakkaat ovat pääsääntöisesti monisairaita ja muistamattomia, eivätkä he selviydy kotona omaisten tai kotihoidon palveluiden turvin. Hoivan ja huolenpidon tavoitteena on ikäihmisen fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen sekä kognitiivisen toimintakyvyn ylläpitäminen, joka perustuu toimintakykyä edistävään työotteeseen. Päämääränä on laadukkaan hoitotyön tuottaminen ja toteuttaminen ikäihmisen sairauden eri vaiheissa ja arvokkaan elämänsä loppuvaiheen takaaminen kodinomaisessa asumispalveluyksikössä.

4.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

Jämijärven Kielokodin arvot ja toimintaperiaatteet ovat asiakkaan yksilöllisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, omatoimisuuden tukeminen, turvallisuuden ja tasa-arvoisuuden luominen ja ylläpitäminen. Hoitotyötä toteuttaa ammattitaitoinen henkilökunta, joka sitoutuu hoitotyön kehittämiseen ja täydennyskoulutukseen osallistumiseen. Hoitohenkilöstö arvostaa työtään sekä omaa hyvät työyhteisötai-dot.

5. PoSa:n tehostettua asumispalvelua tuottavan Kielokodin omavalvontasuunnitelma

Palveluntuottaja:	PoSa eli Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayhtymä
Kunnan nimi:	Jämijärvi
Kuntayhtymän nimi:	Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayhtymä
Sote-alueen nimi:	Pohjois-Satakunta
Palveluyksikkö:	Jämijärven Kielokoti
Osoite:	Kotimäentie 9 ja 11, 38800 Jämijärvi
Palveluyksikön vastaava esimies:	Kirsi Laitio/Vastaava hoitaja
Puhelin ja s-posti:	0400 235859, kirsi.laitio@eposa.fi

Kielokodissa toteutetaan tehostettua asumispalvelua jämjärviläisille ikäihmisille. Asumispaikkoja yksiköissä on 15-16 + 15, tämän lisäksi on 1 intervallihoitopaikka.

6. Palveluyksikön riskinhallinta

Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayhtymän toimitusjohtaja yhdessä eri palvelualueiden esimiesten kanssa ovat vastuussa toiminnassa tapahtuvien poikkeamien hoitamisesta, ehkäisemisestä ja korjaamisesta. Jämijärven Kielokodin kiinteistöön liittyvät epäkohdat ilmoitetaan Jämijärven kunnan tekniseen toimeen ja Kiinteistöhuolto Sillanmäelle. Tieto poikkeamasta annetaan myös esimiehelle joko suullisesti tai kirjallisesti.

PoSa:lla on sisäinen valvonnan ohje:

Riskienhallinta sisältää riskien kartoituksen, analysoinnin ja toiminnan suunnittelun, joka pitää sisällään ainakin seuraavat asiat:

- toimintaketjut ja vaaralliset työyhdistelmät
- henkilöriskien hallinta ml. vastuuriskit
- omaisuusriskien hallinta
- ympäristöriskien hallinta
- projektien hallinta
- laadunvarmennusmenetelmät

Johdon tehtävät:

PoSa:n johto huolehtii henkilöstön käytettäväksi Laatu-sivut, joissa on kaikki toimintaamme ohjaavat lait ja määräykset, yleiset ohjeet, käytössä olevat lomakkeet, ym. Johto pitää huolen, että henkilökunnalle järjestetään riittävästi täydennyskoulutusta. Asiakas- ja työntekijäturvallisuuden kehittäminen vaatii palveluprosessien tuntemista, valvomista, vaaratilanteiden tunnistamista, selvittämistä ja raportointia. Poikkeamien syyt selvitetään ja käydään läpi, kunnes ongelma löydetään ja se voidaan korjata.

Ehkäisevät toimenpiteet muodostavat Jämijärven Kielokodin riskienhallinnan ytimen:

- Kielokodin pelastussuunnitelma
- Kielokodin poistumisturvallisuus selvitys
- Lääkehuollon suunnitelma
- Omavalvontasuunnitelma
- Ruokahuollon valvontasuunnitelma
- Riskienhallinnan valvonta

6.1. Riskien ennaltaehkäisy

Kielokodin henkilökunta pyrkii työskennellessään huomioimaan työntekijöiden ja asiakkaiden päivittäisen turvallisuuden. Riskejä, kriittisiä työvaiheita ja vaaratilanteita tunnistamalla pystymme ennaltaehkäisemään niiden toteutumista. Lääkkeet säilytämme lukituissa tiloissa ja lääkkeiden antamisessa suoritamme kaksoistarkistusta. Muut kemikaalit ja vaaralliset aineet säilytämme asianmukaisissa tiloissa.

Henkilökunnan vastuutehtävät on selkeästi jaettu ja työntekijän velvollisuus on puuttua huomaamaansa epäkohtaan, tuoda se julki työyhteisössä ja osallistuttava korjaaviin toimenpiteisiin. Henkilökunnan vastuulla on perehdyttää uudet työntekijät ja opiskelijat. Suullinen raportointi vuorojen vaihtuessa turvaa tiedonkulkua ajantasaisesti. Efficatietojärjestelmään kirjataan asukkaiden henkilökohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat, lääkelistat, määräykset, seurannat sekä päivittäisen toiminnan arviointi.

Henkilökunnalle järjestetään asiakassiirto-, apuvälineiden käyttö-, työergonomia-, palo- ja pelastus-, turvallisuus-, hygieniä- sekä ensiapukoulutusta. Koulutuksissa painotetaan henkilöstön osaamista liittyen oikeisiin toimintatapoihin riskitilanteissa (palotilanteet, evakuointi, lääkehoito, esteettömyys). Työsuojeluvaltuutettu ja -päällikkö tekevät kartoituskäyntejä säännöllisesti ja tarvittaessa. Yhteistyötä tehdään työterveyshuollon, työsuojelun ja hygieniahoitajan kanssa. Työterveyshuolto järjestää henkilökunnalle ennaltaehkäisevät tarkastukset sekä tarvittaessa sairaanhoitoa. Aseptinen hoitotyö on tärkeää ennaltaehkäisevää toimintaa asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuuden varmistamiseksi. Hygieniavastaavamme tekee yhteistyötä PoSa:n hygieniahoitajan kanssa huolehtien ajanmukaisen tiedon ja käytännön yksikkömme tietoon.

Periaatteena on, että Kielokoti on siisti ja kulkureitit ovat esteettömiä. Tiloissa on riittävä sisä- ja ulkovaistutus. Muistihäiriöisten asiakkaiden vuoksi joudutaan pitämään ulko-ovet lukossa. Sisään pääsee ulkona olevan painikkeen avulla ja ulos pääsee numerokoodilla ja palvelutalojen puolella oven yläreunassa olevan painikkeen avulla.

Kielokodin kiinteistö on Jämijärven kunnan ja Palvelutalon kiinteistö Vanhustentaloyhdistyksen omistama. Kiinteistöhuollossa teemme yhteistyötä Kiinteistöhuolto Sillanmäen ja Palvelutalon isännöitsijän/talonmiehen kanssa. Kunta järjestää sähköön, veteen ja lämpöön liittyvät asiat. Hoitolaitteet ja muu irtaimisto kuuluu PoSalle. Hoitajat huolehtii niiden kunnossapidon ja huollon järjestämisen ohjeiden mukaan.

Hoitohenkilökunta huolehtii asukashuoneiden ja yleisten tilojen turvallisuudesta. Tiloissa ei ole kynnyksiä, eikä mattoja (mielellään ei asukashuoneissakaan). Tiedotamme vierailijoita hyvästä käsihygieniasta. Aggressiivisten asiakkaiden hoidossa rauhoitamme tilannetta ja työntekijät työskentelevät pareittain.

6.2. Riskien tunnistaminen

Mikäli Kielokodissa tapahtuu vaara/läheltä piti -tilanne, asianosaiset selvittävät asian tapahtuman vaatimien korjaustoimenpiteiden mukaan välittömästi. Riskin/poikkeaman huomannut henkilö tiedottaa asiasta heti muita työntekijöitä ja esimiestä. Rikkinäinen kone/apuväline korjataan tai poistetaan käytöstä huollon ajaksi. Mikäli sitä ei saada korjattua, poistetaan kone/apuväline käytöstä. Esimies on tarvittaessa yhteydessä asumispalvelu-päällikköön ja vanhuspalvelujohtajaan. Henkilöstöpalavereissa ja päivittäisissä keskusteluissa henkilökunta pohtii yhdessä ennaltaehkäiseviä toimia sellaisiin riskitekijöihin, joita on huomattu, vaikka ei mitään olisi vielä sattunutkaan.

6.3. Riskien käsittely

Haittatapaukset, poikkeamat ja virheet raportoidaan HaiPro -järjestelmällä sähköisesti. Lääkepoikkeama kirjataan myös Effica -tietojärjestelmään ja siitä tiedotetaan. Viihto- ja neulanpistotapaturmissa toimitaan työterveyshuollon ohjeiden mukaisesti. Vaara- ja väkivaltatilanteista tehdään HaiPro -ilmoitus.

Mikäli vaaratilanne tai -tapahtuma sattuu työntekijälle, asiasta keskustellaan esimiehen kanssa ja tehdään tarvittaessa sähköinen If -vakuutusilmoitus työtapaturmasta, jos tapaus johtaa käyntiin työterveyshuollossa tai lääkärillä. Vaaratapahtumasta laaditaan tapahtumailmoitus paperiversiona ja esimies lähettää sen tiedoksi vanhuspalvelujohtajalle ja avopalvelupäällikölle sekä työsuojelupäällikölle. Työtapaturmista ja uhka-/vaaratilanteista pitää työsuojelupäällikkö tilastoa PoSa:n alueella ja raportoi näistä vuosittain.

6.4. Korjaavat toimenpiteet

PoSa:n johto huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta, järjestämisestä ja turvallisuusasioiden kouluttamisesta. Johto vastaa, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskinhallinta vaatii aktiivista toimintaa, sitoutumista ja kykyä oppia virheistä koko henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Kielokodissa ryhdytään välittömästi korjaaviin toimenpiteisiin.

Kiinteistöön liittyvissä ongelmissa otetaan yhteyttä kiinteistöhuoltoon/kunnan tekniseen toimeen. Jos vaaraa aiheuttava ongelma liittyy toimintatapaan tai muuhun sellaiseen asiaan, joka ei ole henkilökunnan itse ratkaistavissa, otetaan yhteyttä alan asiantuntijaan (esimerkiksi ATK-tuki, työterveyshuolto, tukipalvelut siivouksen ja ruokahuollon osalta, apteekki jne.). Koulutusta järjestetään tarvittaessa uusista toimintatavoista.

Korjaavat toimenpiteet määritellään aina kunkin haitan, tilanteen mukaisesti. Korjaavat toimenpiteet auttavat jatkossa ehkäisemään vastaavanlaisten tilanteiden toistumisen. Syy selvitetään ja etsitään ratkaisu, jolla menettelytavat muuttuvat turvallisemmiksi.

Henkilökunnan kesken avoin, turvallinen ja tiedottava työskentelyilmapiiri kuuluu kiinteänä osana riskinhallintaan ja korjaaviin toimenpiteisiin. Toimintamme on suunnitelmallista. Pidämme koneiden ja apuvälineiden käyttöohjeet helposti käsille saatavilla ja käytämme koneita ja apuvälineitä oikein. Tiedotamme kaikkia työntekijöitä rikkinaisista laitteista ja huolehdimme siitä, että ne korjataan tai poistetaan käytöstä.

6.5. Muutoksista tiedottaminen

Muutoksista tiedotetaan osastopalaverissa sekä ilmoitusten kautta. Mikäli asia on akuutti, niin päivittäisen raportoinnin yhteydessä. Palaverista laaditaan muistio, josta käsitellyt asiat on helppo tarkistaa ja myös palaverista pois olleet työntekijät pysyvät ajan tasalla. Jokainen työntekijä on vastuussa tiedottamisesta työyhteisössä. Asiakkaita tiedotetaan esimerkiksi uusien apuvälineiden käytöstä asiakkaan hoidossa. Uusien laitteiden/välineiden käytöstä tiedotetaan myös koko henkilökuntaa, jotta jokainen osaa käyttää sitä oikein ja turvallisesti. Muille yhteistyötahoille tiedottaminen tapahtuu yleensä joko puhelimitse tai sähköpostilla.

7. Asiakkaan asema ja oikeudet

7.1. Asiakkaan palvelutarpeen arviointi palveluyksikössä

Asiakkaat tulevat Kielokotiin SAP -työryhmän arvioinnin kautta. Palvelutarpeen arvioinnilla tarkoitetaan asiakkaan fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn arviointia, jonka suorittaa kotihoidon palveluohjaaja. Aloite palvelutarpeen arviointiin voi tulla asiakkaalta, omaiselta tai viranomaiselta. Siihen vastataan seitsemän (7) vuorokauden sisällä. Palvelutarpeen arvioinnin jälkeen asiakkaan arviointitiedot käsitellään SAP -työryhmässä (suunnittele, arvioi ja palveluohjaa). SAP -työryhmä kokoontuu kahden (2) viikon välein. Työryhmään kuuluu: SAP -hoitaja, vanhuspalvelujohtaja, avopalvelupäällikkö, asumispalveluiden vastaavat hoitajat, kotihoidon palveluohjaajat, sairaalan kotiuttamishoitaja. Työryhmä arvioi hakijan toimintakykymittari RaVa:a ja muistitesti MMSE:tä, jotka määrittelevät hakijan tarpeen palvelupaikasta (koti, tehostettu/tuettu asumispalvelupaikka vai laitospaikka). Jos hakijan RaVa:n toimintakykypisteet ylittävät 3,5, niin hakija tarvitsee asumispalvelupaikan ja sijoituspaikkana jämijärviläiselle on Kielokoti tai Palvelutalo. Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa käytetään RaVa, MMSE ja tarvittaessa Cerad-, (Gds-) -mittareita.

Asiakas saa päätöksen. Kun päätös on myönteinen, tulee asiakkaalle osoittaa ympärivuorokautinen asumispalvelupaikka kolmen (3) kuukauden kuluessa. Jos asiakas ei ole oikeutettu palveluun, tehdään kielteinen päätös. Mikäli paikkaa ei pystytä heti myöntämään, tehdään asiakkaalle kielteinen päätös, mutta hakemusta ei tarvitse enää uusina vaan paikka myönnetään sen vapautuessa (3kk kuluessa). Kaikkiin päätöksiin liitetään asiakkaalle muutoksenhakuoikeus. Kun asiakas siirtyy vakituisesti ympärivuorokautiseen asumispalveluun, laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa määritellään palvelukokonaisuus. Asiakkaalle ja omaiselle selvitetään hoitoon ja palveluihin liittyvät vaihtoehdot ja asiakkaan näkemys kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Hoitopalaveri pyritään pitämään pääsääntöisesti kahden kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on muuttanut asumispalveluyksikköön.

Asiakkaan henkilökohtainen mielipide selvitetään keskustelemalla ja järjestämällä hoitopalaveri, johon myös omainen/läheinen/asioidenhoitaja kutsutaan asiakkaan niin halutessa. Hoitopalaveriin osallistuu omahoitaja, sairaanhoitaja ja/tai vastaava hoitaja ja mahdollisesti lääkäri. Asiakkaan tahto siitä, mihin asioihin hän tarvitsee ja tahtoo muutosta tai palvelua, kirjataan. Omaisten kanssa keskustellaan ja rohkaistaan

osallistumaan omalta osaltaan läheisensä elämään ja hoitoon. Osallistumisen tavat kirjataan suunnitelmaan. Asiakkaalla on omahoitaja, joka perehtyy asiakkaan elämänhistoriaan, toiveisiin ja tarpeisiin. Asiakas/omainen täyttää Elämisentoiminnot -lomakkeen, josta saadaan monipuolisempi käsitys ja näkemys asiakkaalle tärkeistä asioista. Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä hoitotahto, jonne kirjataan hänen erityistoiveensa hoidon suhteen tai vastaavasti asiakas voi kieltäytyä tietyistä hoitotoimenpiteistä.

Liite: Omahoitajalle tueksi hoitopalaverin järjestämiseksi

7.2. Hoito- ja palvelusuunnitelman laadinta ja seuranta palveluyksikössä

Asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma ensimmäisen hoitopalaverin järjestämisen jälkeen. Sen toteutumista seurataan kirjaamalla, raportoimalla ja arvioimalla kirjattujen tavoitteiden toteutumista. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa huomioidaan asukkaan toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen, edistäminen ja kuntoutuminen. Erilaiset yksilölliset riskitekijät, jotka aiheuttavat mahdollisesti asukkaan toimintakyvyn heikkenemistä, kuten esimerkiksi terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvatomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys ja kipu ja kirjataan suunnitelmaan.

Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään vähintään kuuden (6) kuukauden välein ja mikäli asiakkaan voimissa/tilassa tapahtuu muutoksia, päivitetään hoito- ja palvelusuunnitelma useammin. Asiakkaalle annetaan allekirjoitusten jälkeen kopiokappale hoito- ja palvelusuunnitelmasta. Hoitolaskutus perustuu myös hoito- ja palvelusuunnitelman mukaiseen hoidon toteutukseen. Hoito- ja palvelusuunnitelman kopio toimitetaan yhdessä hoitotukihakemuksen ja lääkärinlausunnon kanssa Kelaan hoitotuen määrittystä varten.

Asiakkaan omahoitajan vastuulla on informoida työyhteisöä omasta asiakkaastaan. Omahoitaja päivittää hoito- ja palvelusuunnitelman ja huolehtii siitä, että kirjattuja tavoitteita ja ohjeita sekä määräyksiä noudatetaan. Mikäli omahoitaja on työlomalla, hän huolehtii siitä, että joku työyhteisöstä toimii hänen sijaisenaan omahoitajan roolissa. Asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmakopio on myös hoitajien huoneessa kansiossa, josta hoitohenkilökunnan on helppo tarkistaa ajankohtaiset tiedot kunkin asiakkaan kohdalla.

7.3. Asiakkaan kohtelu palveluyksikössä

Toimintaperiaate on, että asiakkaan tahtoa, toiveita ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Asiakasta kohdellaan kunnioittavasti, eikä loukkaavaa/epäasiallista kohtelua sallita. Mahdolliset tapahtumat käsitellään osastopalaverissa. Epäasiallista kohtelua voi olla esimerkiksi lääkepoikkeama/läheltä piti –tilanne, joka kirjataan HaiPro –järjestelmään. Toisen asiakkaan taholta tapahtuva koskemattomuuden tai väkivallan uhkassa huolehditaan yksikön turvallisuudesta esimerkiksi huoneen ovien lukitsemisella väliaikaisesti ja asiasta ilmoitetaan omaiselle. Jos loukkaavaa tai asiatonta kohtelua esiintyy hoitajan toimesta, keskustellaan siitä hänen kanssaan (työnjohdollinen asia). Työntekijät ovat vastuussa, että välittävät asiakkaan hoitoon ja vointiin liittyvän tiedon työyhteisön jäsenille sekä ryhtyy tarvittaessa toimenpiteisiin suojataksien asiakkaan koskemattomuuden. Jokaisella on ilmoitusvelvollisuus esimiehelle, kuullessaan loukkaavaa puhetta tai nähdessään kovakouraista/loukkaavaa käytöstä. Jos asiakas on tyytymätön hoitoon ja kohteluun, asiakkaalla/omaisella on mahdollisuus tehdä muistutus sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23 §:n mukaan toimintayksikön vastuuhenkilölle. Avopalvelupäällikkö/vanhuspalvelujohtaja vastaa muistutukseen 4-6 viikon kuluessa.

Hoitotyössä huomioidaan ja hoitosuunnitelmaan kirjataan asiakkaan toiveet, tottumukset ja vakaumukset elämisen toiminnoissa (ruokailu, tottumukset, pukeutuminen siinä määrin kun on mahdollista, ym.). Asiakkaalle kerrotaan häntä koskevat asiat, esimerkiksi lääkärin tekemät lääkemuutokset ja selvitetään, miksi

muutokset on tehty. Mikäli asiakas ei ymmärrä terveydentilaansa ja hoidon tarvetta, joutuu hoitaja päättämään hoitotoimista asiakkaan puolesta. Hoitotoimet tehdään asiakasta kunnioittaen ja intymiteettisuoja huomioiden. Asiakkaiden hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen.

7.4. Asiakkaan itsemääräämisoikeus palveluyksikössä

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on toiminnan lähtökohta ja sitä pyritään kunnioittamaan kaikin mahdollisin keinoin. Asiakkaan hoitosuunnitelmaan kirjataan asiakkaan toiveet, tavat ja tottumukset sekä huomioidaan ne elämisen toimintoihin liittyvissä asioissa (ruokailu, pukeutuminen, ym.). Itsemääräämisoikeuden tai muiden perusoikeuksien rajaaminen tulee kyseeseen ainoastaan silloin kun asiakas ei ymmärrä omaa terveydentilaansa, hoidon tarvetta tai asiakas toiminnallaan vaarantaa joko oman tai muiden turvallisuuden, tai kyse on yleisen edun selvästä vaarantumisesta. Tällöin hoitaja päättää hoitotoimista asiakkaan puolesta. Hoitotoimet tehdään asiakasta kunnioittaen ja intymiteettisuoja huomioiden.

Asiakkaat voivat liikkua osastolla vapaasti. Ulko-ovet ovat lukittuina asiakkaiden turvallisuuden vuoksi. Tuoleissa voidaan käyttää turvavyötä ja asiakkaalla hygienihaalaria, jos siihen on asiakkaan/omaisen ja lääkärin lupa. Käytön sallimisesta/kieltämisestä kirjataan tiedot Effica -tietojärjestelmään ja hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Rajoittaminen ilman asiakkaan omaa tahtoa on lyhytkestoinen ja tilapäinen tapahtuma ja sen käytöstä/perusteluista tehdään kirjaus potilaskertomukseen (tapahtuman ajankohta, rajoittamisen syy ja perusteet, rajoittamistoimenpide ja sen kesto, suorittaja ja rajoittamistoimenpiteen vaikuttavuuden arvio).

Asiakaslähtöinen, kiireetön ja rauhallinen lähestymistapa rauhoittaa asiakasta ja vähentää pakotteiden ja rajoittamisen tarvetta. Asiakkaiden lääkehoidon tarkistaminen omalääkärin /geriatriin toimesta on perusteltua, kun asiakkaan käyttäytyminen on haasteellista tai itseä tai toista henkilöä vaarantavaa. Asiakkaalla saa olla oma puhelin, tietoliikenne-työväline, ym. henkilökohtaisia kommunikointivälineitä mukana. Henkilökunta ei rajoita niiden käyttöä, ellei niiden käytöstä aiheudu haittaa hoitohenkilökunnalle tai omaisille (omaisten kanssa sovittu, ettei yösoittoja tarvita kuin erityisolosuhteissa).

7.5. Asiakkaan osallisuus palveluyksikössä

Asiakkailla ja heidän omaisilleen on omat asiakaspalautekyselyt, joihin he voivat antaa palautetta nimettöminä. Asiakaspalautteiden vastaukset kerätään ja käydään läpi, mihin asioihin asiakkaat/omaiset toivovat henkilökunnalta kehittämistä ja mitkä asiat he kokevat hyvinä. Kehitettävät asiat ja kiitokset/myönteinen palaute viedään yksikön lähiesimiehen toimesta tiedoksi asianomaisille ja henkilökunnalle. Lisäksi palautetta voi antaa myös suullisesti ja kirjallisesti muinakin aikoina. Asiakaspalaute, joka vaatii toimenpiteitä, käsitellään asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa. Asiakaspalautteet käsitellään asumispalveluyksikön osastopalaverissa, joissa päätetään keinoista ja toimintakäytännöistä esimerkiksi jonkin epäkohdan korjaamiseksi. Jokaisen työntekijän on oltava tietoisia käsitellyistä ja sovituista käytännöistä, parhaiten tämä onnistuu lukukuittauksilla.

7.6. Asiakkaan oikeusturva palveluyksikössä

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää sosiaalihuoltoa ja kohtelua ilman syrjintää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaan. Asiakasta on kohdeltava niin, ettei hänen ihmisarvoaan loukata, hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkiensä ja kulttuuritaustansa on otettava huomioon.

Haitta- ja vaaratapahtuman käsittelyprosessi on kuvattu PoSa:n asiakasturvallisuus-suunnitelmassa. Asiakasta on kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne käydään läpi hänen kanssaan ja pyydetään tapahtunutta anteeksi asiakkaalta. Tapahtuma kirjataan Effica asiakastietoihin sekä selvitetään sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset ilmoitus- ja muistutusmenettelyt. Haittatapahtuma ilmoitetaan myös omaiselle. Kyseinen tilanne käsitellään työyhteisön palaverissa, jotta jokainen työyhteisön jäsen tietää ja oppii välttämään em. tilanteita.

Asiakkaan mahdollisen muistutuksen ensisijaisesti vastaanottaa yksikön vastaava hoitaja, joka toimittaa sen tarvittaessa vanhuspalvelujohtajalle/avopalvelupäällikölle. Ensisijaisesti muistutukset käsitellään osastopalaverissa, minkä jälkeen niistä tehdään tarvittavat dokumentit ja toimitetaan asianomaisille. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on neljä-kuusi (4-6) viikkoa.

Sosiaaliasiamiehenä toimii Jari Mäkinen GSM 044 7079132, puhelin (02) 6301423, sähköposti jari.makinen(at)satshp.fi, www.satshp.fi

Liisankatu 18 B 1. krs, 28100 PORI.

Sosiaaliasiamiehen tehtävät:

- Neuvo sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä.
- Asiakas voi tehdä muistutuksen saamastaan kohtelusta sosiaalipalvelun yhteydessä. Sosiaaliasiamies avustaa sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon viranhaltijalle tehtävän muistutuksen tekemisessä.
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista.
- Toimii muilla tavoin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
- Seuraa asiakkaiden oikeuksien kehitystä kunnassa.
- Sosiaaliasiamiehelle kuuluvat kunnan tuottamat sekä kunnan ostopalveluna asiakkaalle järjestämät yksityiset sosiaalipalvelut ja niissä ilmenneet kysymykset.

Pohjois-Satakunnan alueella toimii kuntien yhteinen talous- ja velkaneuvoja. Virka on Karvian kunnan virka ja Jämijärven kunta ostaa velkaneuvontapalvelut Karvian kunnalta. Talous- ja velkaneuvonnan palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia. Yhteydenotot tehdään puhelimitse tai sähköpostilla. Soittoaikoja ei ole, toimistotyöntekijä välittää soittopyynnön velkaneuvojalle. Yhteystiedot löytyvät www.jamijarvi.fi tai www.karvia.fi. Kuluttajaneuvonta on siirtynyt vuoden 2009 alusta kunnilta valtiolle. Kuluttajaneuvontaa saa valtakunnallisesta numerosta 029 553 6901. Numero palvelee arkisin klo 9:00 – 15:00. Soittaminen maksaa normaalin paikallisverkko- tai matkapuhelun hinnan.

8. Palvelun sisällön omavalvonta

8.1. Hyvinvointia ja kuntoutusta tukeva toiminta palveluyksikössä

Toimintakykyä edistävän työtteen perustana on asiakkaan voimavaralähtöisyys, keskittyen asiakkaan mahdollisuuksiin, ei niinkään ongelmiin. Voimavaralähtöisellä hoitosuunnitelmalla ylläpidetään asiakkaan toimintakykyä, itsemääräämisoikeutta ja hyvinvointia. Palvelutarpeen kartoittamisessa ja hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisessa määritellään asiakkaan ja hänen läheistensä voimavarat. Mitä asiakas itse pystyy tekemään ja millaisia selviytymisstrategioita hän on läheistensä kanssa elämäntilanteessaan kehittänyt.

Toimintakykyä edistävän työtteen tavoite on parantaa tai ylläpitää asiakkaan toimintakykyä. Asiakasta tuetaan omatoimisuuteen ja osallistumiseen, puolesta ei tehdä asioita, joista asiakas selviytyy itse. Asiakas

päättää osallistumisistaan tilaisuuksiin ja tapahtumiin henkilökunnan kannustamana. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan erityisosaamiset, harrastukset ja toiveet, joita pyritään mahdollisuuksien mukaan toteuttamaan. Asiakkaan toimintakykyä, hyvinvointia ja hoitosuunnitelmassa pysymistä seurataan päivittäin vuoronvaihtoraportoinnilla ja arvioinnilla. Talon tapahtumista ilmoitetaan ilmoitustaululla. Virike- tuokiot, tapahtumiin osallistumiset merkitään tietojärjestelmään.

Toisten ihmisten läsnäolo, koskettaminen, välittäminen, aito arvostaminen, hyvä kohtelu ja kuunteleminen ovat tärkeitä asioita asiakkaalle. Myös erittäin huonokuntoiselle asiakkaalle varmistetaan mielekkäitä elämännautintoja. Asiakkaan ja hoitajan, asiakkaiden väliset suhteet ovat keskenään tasa-arvoisia. Asiakkaan levon tärkeys muistetaan. Istumaan autettavien asiakkaiden osalta mietitään voinnin mukaan, miten kauan hän jaksaa istua ja huolehditaan hyvästä istuma-asennosta. Asiakkaan toimintakyky voi laskea, jolloin istuminen tuottaa enemmän kipua kuin mielihyvää.

Asiakkaalle turvataan myös riittävä ja rauhallinen yölepo. Asiakkaiden kanssa pyritään ulkoilemaan asiakkaan omasta halusta ja sään ja asiakkaan vaatetuksen sallimissa rajoissa. Sänkyyn hoidettavat asiakkaat ulkoilevat mahdollisuuksien mukaan.

8.2. Ravitsemus palveluyksikössä

Hyvä ravitsemus on osa laadukasta hoitoa. Kielokodin keittiöllä valmistetaan maittavaa, ravitsemussuositusten mukaista ruokaa, huomioiden erikoisruokavaliot ja ruoan koostumus (esimerkiksi nielemisvaikeuksissa tarjotaan tarvittaessa pehmeää/sosemaista ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä apuvälineitä helpottamaan ravinnonsaantia). Ruoan tarjoilu-aikataulut ovat lain vaatimalla tasolla, aamiainen klo 07.30, lounas klo 11.30, kahvi klo 14.00, päivällinen klo 16.00 ja iltapala klo 19.15 – 21.00. Yöpalaa on myös mahdollista saada asiakkaan toivoessa ja/tai automaattisesti diabeetikoilla verensokeriarvojen ollessa matalalla. Lisäksi huolehditaan, että asiakkaalla on helposti juotavaa (vesi, mehu) saatavilla. Ruoan määrä muodostuu asiakkaan tarpeiden mukaan. Jos ruokahalu heikkenee, kirjataan se Effica -tietojärjestelmään. Tarvittaessa käytetään neste-/ravitsemuslistaa ja ravinnelisiä tai lisäenergiaa lisätään ruokiin. Viihtyisä ja rauhallinen ruokailuhetki lisää elämänlaatua. Asiakkaat käyvät itsenäisesti tai autetusti ruokasalissa tai huoneessaan syömässä. Yksikössä voi myös vieraileva omainen osallistua halutessaan asiakkaan syömiseen avustamiseen. Asiakkaan punnitukset tehdään tarpeen mukaan.

8.3. Hygieniakäytännöt palveluyksikössä

Henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen on ihmisen perusoikeus ja merkityksellinen arjen kokemus. Henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakasta kannustetaan myös itse huolehtimaan hygieniastaan. Hygienian riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan Effica -tietojärjestelmään.

Asiakkaan henkilökohtaiseen hygieniaan kuuluu: kasvojen, kainaloiden, käsien ja genitaalialueen pesu päivittäin, korvien ja korvantaustojen puhdistus, ihon kunnon huomiointi ja hoito, hiusten siisteys, miehillä parranajo yksilöllisen tarpeen mukaan, suun ja hampaiden hoito päivittäin, kynsien siisteyden tarkistaminen ja hoito tarpeen mukaan (tarvittaessa tilataan jalkahoitaja), sekä naisilla kasvojen alueella olevien ihokarvojen ajo tarvittaessa. Asiakas käy suihkussa/saunassa kerran viikossa ja lisäksi tarpeen mukaan. Hygieniatoimintoihin liittyvät poikkeukset ja niiden syyt kirjataan hoitotyön asiakirjoihin. Asiakas käyttää pääsääntöisesti omia vaatteitaan ja ne vaihdetaan puhtaisiin tarpeen mukaan huomioiden vuorokausirytmii. Asiakkaan vaatteet pestään omassa pesulassa.

Asiakastyössä käytetään vuokrasuojavaatteita ja pesetetään ja huolletaan työnantajan toimesta SHP:n pesulassa. Käsihygieniasta ja suojainten käytöstä huolehditaan (hanskat, esiliinat, maskit). Erilaisten infektioiden/epidemioiden aikana asiakashuone voidaan muuttaa eristysluoneeksi ja esimerkiksi vierailuja asumispalveluyksikössä voidaan joutua rajoittamaan. PoSa:lla on oma hygieniahoitaja, jonka yhteystiedot ovat p. 044 5773317.

Liite: Hygieniakansio.

8.4. Terveyden- ja sairaanhoito palveluyksikössä

Kielokodin henkilökunta seuraa asiakkaiden terveydentilaa käytännön hoitotyössä. Tarvittavat seuranta- tutkimukset hoidetaan säännöllisesti (mm. paino, verenpaine, verensokeri, kontrolliverikokeet, muistitesteit, RaVa-mittaus). Flunssarokotukset suoritetaan yleisen ohjeistuksen ja asiakkaiden/omaisten toiveen mukaisesti. Hoitohenkilöstö reagoi herkästi asiakkaiden voinnin muutoksiin. Saira- /lähi- /perushoitajat/hoitoapulaiset vastaavat koulutuksensa antamien valtuuksien mukaisesti asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta lääkärin määräysten mukaisesti.

Lääkäri käy Kielokodissa kerran kuukaudessa. Asiakas pääsee lääkärin vastaanotolle hoitohenkilöstön tarveperusteen/oman halun mukaisesti. Tarvittaessa aika varataan paikallisen terveysaseman lääkärille. Hoitohenkilöstö konsultoi akuuttitilanteessa päivystävää lääkärinä, joka määrittää tarpeen asiakkaan edelleen lähettämiseksi päivystykseen lääkärin vastaanotolle. Asiakas voi käyttää yksityislääkärin palveluita halutessaan, kuitenkin näiden käyntien tieto pitää tulla Kielokodin henkilökunnan tietoon hoidon jatkuvuuden vuoksi. Asiakkaan omainen voi asiakkaan luvalla osallistua lääkärin vastaanotolle.

Kiireellistä hoitoa tarvitseva asiakas saa ensiavun ja -hoidon Kielokodilla ennen sairaankuljetuksen tuloa. Hoitaja huolehtii kirjaukset asiakastietoihin asiakkaan siirtyessä sairaalahoitoon. Hoitaja ilmoittaa omaisille siirrosta. Asiakas siirtyy erikoissairaanhoidon lääkärin läheteellä. Toiminta-, fysio-, puheterapioihin tarvitaan lääkärin lähete. Geriatriin olemme yhteydessä PoSa:n muistihoidajan kautta. Hammashoidosta on laadittu oma ohjeistus.

Saattohoitovaiheen alkamisesta tekee päätöksen hoitava lääkäri, joka huomioi asiakkaan mahdollisen hoitotahdon. Kuolemantapauksessa noudatetaan PoSa:n johtavan ylilääkärin laatimaa ohjetta. Sen mukaan kuoleman toteaa lääkäri. Mikäli asiakas kuolee tehostetun asumispalvelun yksikössä, ilmoitetaan asiasta poliisille.

Liite: Ohje kuolemantapauksessa

8.5. Lääkehoito palveluyksikössä

Turvallinen lääkehoito-oppaan (STM 2016:32) mukaisesti yksikön lääkärin tarkistamassa ja hyväksymässä lääkehoitosuunnitelmassa on määritelty lääkehoidon vastuut, velvollisuudet, työnjako, lupakäytäntö, lääkehoidon vaikutusten arviointi, kirjaaminen sekä seuranta. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa useammin muutostilanteissa. Vastaava hoitaja vastaa sen päivytyksestä. Suunnitelmassa on määritetty lääkehoidon vastuualueet, lääkkeenjako ja lääkkeiden säilytykseen liittyvät asiat. Lääkehoitosuunnitelma on henkilöstön luettavissa. Henkilöstön tulee suorittaa suunnitelmaan liittyvät tentit ja näytöt ennen lääkeluvan saamista.

Lääkäri määrää lääkityksen ja sairaanhoitajat sekä lähi- ja perushoitajat että hoitoapulaiset toteuttavat sitä. Molemmat ammattiryhmät noudattavat koulutuksensa antamien valtuuksien mukaisesti asukkaan turvalisesta lääkehoidosta

Liite: Lääkehoitosuunnitelma

8.6. Yhteistyö muiden sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa

Palveluyksikkö tekee tiivistä yhteistyötä PoSa:n muiden sektoreiden kanssa erityisesti erityispalveluiden kanssa, mistä saadaan lääkäri-, laboratorio-, kuvantamispalvelut. Kotisairaala toimii kiinteästi myös yhtenä yhteistyötahona. Kun kotisairaala on mukana asiakkaan hoidossa, niin asiakasta ei tarvitse siirtää toiseen hoitolaitokseen, vaan hoito tapahtuu tutussa ympäristössä. Lääketoimituksista huolehtii PoSa:n lääkekeskus. Lääkekeskuksen apteekkari tekee myös joka vuosi lääkekaappitarkastukset laitoksissa.

Vapaaehtoistoimijat ja seurakunta ovat myös kiinteästi mukana palveluyksikön arjessa. Seurakunnasta käydään pitämässä hartaustilaisuuksia vähintään kerran kuukaudessa. Vapaaehtoisia esiintyjä käy silloin tällöin myös vierailulla.

Asiakkaan siirtyessä toiseen hoitoyksikköön, kotihoitoon tai kotiin ilman kotihoitoa turvataan tiedonkulkua ja hoidon jatkuvuus. Kirjaukset tehdään Effican -tietojärjestelmään. Tarvittaessa tulostetaan sivuja Efficasta mukaan. Omaisten ja tarvittaessa kotihoidon kanssa sovitaan siirtymisen aikataulusta.

9. Asiakasturvallisuus palveluyksikössä

9.1. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yhteinen tavoite on varmistaa kaikin mahdollisin keinoin asiakkaan hyvä elämänlaatu. Kumppanuusosaaminen, verkostoissa toimimisen osaaminen ja verkostojen hallinta ovat välttämätöntä asiakkaiden kaikissa palveluissa. Työ edellyttää verkostoitumista oman työyksikön sisällä sekä ulospäin muihin toimijoihin. Merkittävimpänä asiakasyhteistyöryhmänä toimii SAP -työryhmä, jossa ovat vanhuspalvelujohtaja, avohoidon päällikkö, SAP-ohjaaja, palveluohjaajat, vastaavat hoitajat ja kotiutushoitaja. Tiedonkulkua yhteistyökumppaneille toteutetaan tiedotteilla, toimintaohjeilla, yhteisillä kokouksilla ja/tai koulutuksella sekä suorilla kontakteilla.

Yhteistyötahojamme ovat Jämijärven kunnan muut hallinnonalat, PoSa:n muut tulosalueet ja Satakunnan sairaanhoitopiiri, joka vastaa asiakkaiden erikoissairaanhoidosta Porissa. Erityistilanteissa siitä vastaa Turun yliopistollinen sairaala, TYKS. PoSa:n vanhuspalvelut käyttävät Effican asiakastietojärjestelmää, jonka ylläpitämisestä vastaa atk:n tukipalvelut. PoSa:n vanhuspalvelujen yhteistyökumppaneita ovat alueen seurakunnat, apteekit, KELA, Satakunnan pelastuslaitos, TE-keskus, aluehallintovirasto, maistraatti, sosiaali- ja terveystieteiden ammattilliset oppilaitokset, vapaaehtoisjärjestöt ja työterveyshuolto. Mehiläinen Oy tuottaa PoSa:n henkilöstölle työterveyshuollon palvelut.

Vanhuspalveluiden kiinteistöissä on automaattinen paloilmoinjärjestelmä, jonka kuukausittain testaa kiinteistöhuolto. Kiinteistön huollosta ja kunnossa pidosta vastaa kiinteistöhuolto. Kiinteistön jätehuollosta vastaa Jätehuolto Härmälä Oy. Kielokodin asiakkailta on hoitajakutsujärjestelmä ja sen testaaminen kuuluu hoitohenkilöstölle.

Ensihoitopalvelu Transcardia Oy vastaa sairaankuljetuksesta, ensihoitoyksiköltä voidaan pyytää apua myös hoidon tarpeen arviointiin. Kadonneen asiakkaan etsimisen viranomaisvastuu kuuluu poliisille. Poliisilta pyydetään apua myös jos asiakkaaseen, henkilöstöön tai omaisuuteen kohdistuu väkivaltaa tai muuta rikosta. SPR tuottaa vapaachtoistointia PoSa:n alueella.

9.2. Henkilöstö

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Kielokodissa työskentelee 1 vastaava hoitaja (työskentelee arkisin aamuvuoroissa), 1 sairaanhoitaja (työskentelee pääsääntöisesti arkisin aamuvuoroissa), 16 perus-/lähihoitajaa ja 3 hoitoapulaista (tekevät kokonaan hoitotyötä). PoSa:n minimimitoitus on 0,5 hoitajaa asukasta kohden. Hoitohenkilökunnan määrä on jaettu niin, että päivävuorossa työskentelee 5-6 hoitajaa, iltavuorossa 4-5 hoitajaa ja yövuorossa 2 hoitajaa. Lyhytaikaisten sijaisten hankkimisesta vastaa Seuturekry. Yli 3 kk:n pituisista sijaisuuksista huolehtii PoSa.

Äkillisesti vakituisen työntekijän puuttuessa sijaistarve harkitaan. Lähiesimies, vastaava hoitaja, varmistaa virka-aikana henkilöstövoimavarojen riittävyyden ja hänen poissa ollessaan tehtävästä vastaa vastuuvuorossa oleva hoitoalan koulutuksen saanut henkilö. Tarvittaessa he ottavat yhteyttä esimiehiin. Tarkistetaan osaston asukasmäärä ja arvioidaan riittääkö hoitajien määrä osastolla oleville, jos ei riitä ryhdytään hankkimaan sijaista. Vuosilomiin sijaiset palkataan tuntilistakehyksen puitteissa. Puutteisiin pyritään aina saamaan sijainen. Pyritään välttämään vakituisen henkilökunnan ylityitä. Yksikkö hankkii itsenäisesti sijais-työntekijät viikonloppuina ja ilta-aikoina.

Määräaikaisia (yli 3 kk) työsopimuksia tehdään vain työsopimuslain mukaisin perustein. Tyypillisimmin määräaikaisen työsopimuksen perusteena on sijaisuus. Määräaikaisen sijaisen ottaa lähiesimies Seuturekryn kautta. Määräaikaisen työntekijän on esitettävä lähiesimiehelle kelpoisuuden osoittava todistus ja Valviran todistus alkuperäisenä, todistuksista otetaan jäljennökset säilytettäväksi. Lähiesimies tarkistaa JulkiTerhikki -sivuston kautta työntekijän laillisen kelpoisuuden. Työntekijän ollessa ulkomaalaistaustainen, lähiesimies ottaa työntekijän passista kopio. Kun avoin työ- tai virkasuhde kestää yli 3 kuukautta, työsopimuksen/virkamääräyksen tekee asumispalvelupäällikkö ja täyttölupa haetaan PoSa:n kuntayhtymäjohtajalta. Jos sijaisuus kestää 6-12, täyttölupa anotaan PoSan yhtymähallitukselta. Henkilöstömitoituksen periaate perustuu STM:n Ikäihmisten laatusuosituksen (2013:11).

Määräaikainen palvelussuhde voidaan laittaa avoimeen hakuun. Pääsääntöisesti määräaikaiset työsopimukset tehdään työtehtäviä kysyneiden tai avoimen työhakemuksen jättäneiden joukosta. Vakituiset työ- ja virkasuhteet laitetaan avoimeen hakuun. Ilmoitukset laitetaan TE-keskuksen ja Kuntarekryn -sivuille. Henkilökunnan rekrytoinnin periaate on, että työhön otettava henkilö omaa hoitoalan koulutuksen (sairaalan/lähi-/perushoitaja, hoitoapulainen, henkilökohtainen avustaja, jne.). Äkillisiin sijaisuuksiin voidaan lyhytaikaisesti palkata henkilö, jolla ei ole em. koulutusta. Tällöin voidaan palkata henkilö, joka on työskennellyt hoitoalan tehtävissä ja työkokemuksen kautta saanut kokemusta vaadittavista tehtävistä. Koulutuksen lisäksi palkattava henkilö on luotettava, vastuuntuntoinen ja hyvät työyhteisötaidot omaava. Toimintayksikössä pidetään ajan tasalla olevaa sijaislistaa, joihin voidaan ottaa yhteyttä.

Suurin osa uuden työntekijän perehdytyksestä tapahtuu työn ohessa. Uusi työntekijä kulkee ja oppii kokeneemman työntekijän rinnalla asumispalveluyksikön asioita. Osastolla on perehdytyskansio, josta löytyy tarvittavat dokumentit ja lomakkeet esimerkiksi työterveys-huollosta, poissaolojen selvittämisestä ja sinne on laitettu tieto, mistä löytyy pelastus- ja lääkesuunnitelma. Opiskelijoiden perehdytys tapahtuu harjoitteleluohjaajan kautta. Jokaiselle opiskelijalle nimetään ohjaaja, joka vie perehdytysohjelman läpi koko harjoittelun ajan.

Henkilöstön täydennyskoulutuksen suunnittelusta vastaa vanhuspalvelujohtaja, joka ylläpitää koulutuskalenteria maksullisten koulutusten osalta. Lähiesimies, vastaava hoitaja, merkitsee koulutuskalenteriin maksuttomat koulutukset, joihin hänen henkilökuntansa on osallistunut. Koulutusehdotuksia voi esittää vanhuspalvelujohtajalle.

9.3. Toimitilat

Asukashuoneet ovat yhden hengen huoneita, lukuun ottamatta kahta, joissa asuu pariskunta. Kielokodin puolella neljällä huoneella on oma wc, muuten wc-tiloja on käytössä 1 wc/2 asukashuonetta ja näissä on myös suihkutilat. Käytössä olevia huoneita on 21. Yksikössä on sauna ja suihkutila, sekä ruokasali ja päiväsal. Palvelutalon jokaisessa asukashuoneessa on oma wc/suihkutila, lukuun ottamatta kahta huonetta, joilla on yhteinen wc-suihkutila. Huoneita on yhteensä 15. Yksikössä on myös sauna ja suihkutila, sekä ruokasali ja päiväsal.

Asiakaslähtöiseen toimintaan kuuluu siistit ja viihtyisät tilat. Siivouksen tavoite on tuottaa toiminnan edellyttämä puhtaus ja viihtyvyys sekä mahdollistaa tiloissa tapahtuva toiminta turvallisesti ja laadukkaasti. Siivous edistää terveyttä ja estää infektioiden leviämistä. Asiakkaan ympäristössä huolehditaan riittävästä siisteydestä ja hygieniasta. Aseptista työjärjestystä toteutetaan siivoustyössä mikrobien leviämisen ehkäisemiseksi. Eritetahrojen välitön poisto kuuluu kaikille ammattiryhmille. Asumispalveluyksikössä työskentelevät PoSa:n laitoshuoltajat arkisin. Pyykkihuolto linna-vaatteiden ja henkilökunnan työvaatteiden osalta on ulkoistettu SHP-palvelut Ky:lle. Siivous- ja pyykinhuollosta vastaa PoSa:n tukipalvelut, yhdyshenkilö on Raili Alanen, puhelin 044 5773295. Asiakkaiden vaatehuolto tapahtuu talon omana toimintana. Lääkejäte, viiltävä- ja pistävä jäte toimitetaan Ekokemille.

9.4. Teknologiset ratkaisut

Kielokodin kiinteistössä on sähköinen ulko-ovien lukitusjärjestelmä. Sisään pääsee ulko-oven viereistä nappia painamalla ja ulos pääsee koodilla, Palvelutalolla oven yläreunassa olevaa nappia painamalla. Kielokodilla on Miratelin potilaskutsujärjestelmä. Asiakkaan tullessa yksikköön, esitellään ja testataan potilaskutsujärjestelmän laitteen toiminta. Kutsuääni kuuluu hoitajien kansliassa ja hoitajien mukana kuljetta- missa kutsukännyköissä. Hoitajat saavat kutsukännyköiden kautta puheyhteyden sekä asiakkaaseen että tarvittaessa toiseen hoitajaan. Henkilökunta testaa näiden laitteiden toimivuutta säännöllisesti.

9.5. Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Tehostetun asumispalvelun asiakkaille käytettävät apuvälineet on joko osaston/asiakkaiden omia tai asiakkaalle apuvälinekeskuksesta lainattuja. Henkilökunta on velvollinen opettelemaan laitteiden oikean käytön ja laitteiden käyttöohjeet on helposti saatavilla. Asumispalveluyksikössä työskentelevät ovat kaikki osaltaan vastuussa laitteiden ja tarvikkeiden asiallisesta käytöstä ja vikojen välittömästä raportoinnista.

Hoitotarvikkeet tilataan Osti-tilausjärjestelmän kautta. Laitteet pyritään hankkimaan tunnetuilta valmistajilta/edustajilta edellyttäen, että apuväline täyttää turvallisuusvaatimukset. Terveysthuollon laitteilta edellytetään turvallisuutta ja käyttötarkoitukseen sopivuutta osoittava CE-merkintä. Laitteet kalibroidaan yhteistyössä laitetoimittajan kanssa.

9.6. Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Asiakkaiden tiedot kirjataan Efficia -tietojärjestelmään, jonka käyttö on suojattu salasanalla. Henkilökunnan salassapitovelvollisuus on ehdoton. Tietosuojaa käsitellään perehdytyksessä sekä palavereissa.

PoSa:n tietosuojavastaavan yhteystiedot, puh. 044-5773282.

10. Yhteenveto

Ikäihmisten laatusuositus (2013:11) ja Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemiseen sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveysthuollusta annettu laki (980/2012) ns. vanhuspalvelulaki ohjaavat toimintaa omalta osaltaan. Toimintaa kehitetään näiden suositusten/lakien, saadun palautteen ja esille tulleiden tarpeiden pohjalta. Jämijärven Kielokodin toiminta perustuu asiakkaiden yksilölliseen, kuntouttavaan ja voimavaralähtöiseen hoitoon