



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ Perusturva / Arjen tuki / Niittywilla

1 PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	3
3 RISKIENHALLINTA.....	7
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	10
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	12
Palvelutarpeen arviointi	12
Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	14
Asiakkaan kohtelu	15
Asiakkaan oikeusturva.....	18
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	20
Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	20
Hygieniäkäytännöt.....	22
Terveysten- ja sairaanhoito	22
Lääkehoito.....	23
Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	24
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	24
Henkilöstö	25
Toimitilat.....	28
Teknologiset ratkaisut.....	28
Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	29
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	30
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	32
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	32
11 LÄHTEET.....	33

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi:	Kunnan nimi: Äänekosken kaupunki
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2045520-5	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Perusturva / Arjen tuki / Niittywilla	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Sumiaistentie 102, 44200 SUOLAHTI	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Arjen tuen lyhytaikaishoidon yksikkö. Tarjoaa arviointia ja arkikuntoutusta. Pääasiassa vanhusasiakkaita. Asiakaspaikkamäärä 10 paikkaa ja 1 kriisipaikka.	
Toimintayksikön katuosoite Sumiaistentie 102	
Postinumero 44200	Postitoimipaikka Äänekoski
Toimintayksikön vastaava esimies Marika Uusitalo	Puhelin 0400 115521
Sähköposti marika.uusitalo@aanekoski.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Arjen tuen toiminta-ajatus Arjen tuki tarjoaa asiakkaille tarpeen mukaiset ja laadukkaat toimintakykyä ylläpitävät yksilölliset palvelut, jotka tukevat asiakkaan voimavaroja ja itsenäistä selviytymistä omassa toimintaympäristössä, ko-
--

dissa, asumispalveluissa ja laitospalveluissa. Arjen tuen asiakaskunta koostuu kaikenikäisistä asiakkaista mm. ikäihmisistä, mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakkaista sekä vammaispalveluiden ja pitkäaikaissairaista asiakkaista.

Arjen tuen organisaatio toimii tilaaja-tuottajamallilla. Tilaajatiimi kartoittaa asiakkaiden palvelutarpeita ja suunnittelee ja organisoii palvelut suhteessa asiakkaan tarpeisiin. Tavoitteena on, että asiakas saa taroituksenmukaiset ja oikea-aikaiset arjen tuen palvelut. Palveluiden myöntäminen perustuu asiakkaan kanssa tehtyyn palvelutarpeen arviointiin ja yksilölliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Tilaajatiimistä koordinoidaan asiakkaan tarvitsemat palvelut lakien sekä lautakunnan hyväksymien myöntämiskriteerien puitteissa.

Arjen tuen palveluiden myöntäminen perustuu sosiaali- ja terveyspalveluista määrättyihin lakeihin. Ne löytyvät sosiaali- ja terveysministeriön sivuilta:

http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/lainsaadanto

Arvot ja toimintaperiaatteet

Äänekosken kaupungin arvot arjen tuessa:

1. Tasa-arvoisuus:

- Yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma
- Yksilöllinen toimintamalli
- Yhteiset toimintalinjaukset
- Itsemääräämisoikeus

2. Kestävä kehitys:

- Palvelurakenne mahdollistaa tulevaisuuden toiminnan, ennaltaehkäisevä työ
- Vaikuttavuuden arviointi
- Yhteistyö eri toimijoiden kanssa
- Taloudellisuus, kierrätys
- Asioiden kirjaus ja seuranta
- Oman työn hoitaminen/ perusteellinen työn tekeminen

3. Oikeudenmukaisuus:

- Asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti ja yhteisesti sovittujen periaatteiden mukaisesti
- Asiakkaiden kohtaamista yksilöllisesti ja heidän itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen
- Asiakkaiden oikeutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon
- Asiakkaan hyvinvoinnin edistämistä
- Noudatetaan lakia ja kaikki toiminta on perusteltavissa

4. Innovatiivisuus ja uudistumiskyky:

- Uudet ratkaisut ja toimintatavat
- Palvelujen yksilöllinen muotoilu
- Palaute ja toiminnan jatkuva kriittinen arviointi
- Koulutus ja ammattitaidon ylläpitäminen, kulttuurinmuutos

Niittywillan toiminta-ajatus

Niittywillan ensisijainen tavoite on kuntoutuminen kodinomaisessa ympäristössä, pienen yhteisön ohjaamana ja tukemana, jossa on hyvä olla ja johon on helppo tulla. Kuntoutus on vapaaehtoista/ tavoitteellista ja sitä toteutetaan omatoimisuutta tukien kuntouttavalla työotteella.

Meillä on luonto lähellä, olemme niityn ja järven reunalla ja ympäristö on kaunista: joten pyrimme luomaan mahdollisuuden ulkoiluun, yhteisöllisyys lähtee yhteistä aikaa viettämällä viihtyisässä oleskelutilassa, ruokailutilanteissa ja virikeryhmiin pyydetään ja ohjataan jokaista henkilökohtaisesti. Tärkeää, että kuntoutujat kokevat LÄSNÄOLON



Niittywillan toiminnan lähtökohtana on suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus ja arviointi, tuetaan asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Pyritään löytämään keinoja ja antamalla tukea arjessa selviytymiseen mahdollisimman pitkään. Monipuolista yksilöllisesti suunniteltua arkikuntoutusta. Tuemme ja ohjaamme kuntoutujaa ja omaista aktiiviseen osallistumiseen.

TAVOITTEENA ON VAHVISTAA KUNTOUTUJAN KOKONAISVALTAISTA HYVINVOINTIA esim.

Henkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämistä ja läsnäolo.

Omatoimisuuden tukemista kotona selviytymisen parantamiseksi

Lihaskunnon ja tasapainon kohenemistä

Terveellisen ravitsemuksen omaksumista

KUNTOUTUS ON

Suoriutumista esim. pesuista, pukeutumisesta

Ruokailemista päiväsalissa

Osallistumista toiminnallisiin ja virikeryhmiin

Arviointia erilaisten testien ja haastattelujen avulla

Ohjattua toimintaa yksin ja ryhmissä

Moniammatillinen jatkohoitopalaveri järjestetään tarvittaessa ennen kotiutumista, jossa sovitaan kotona tapahtuva omaehtoinen toimintakyvyn ylläpitäminen ja/tai sitä tukevat palvelut. Niittywillassa tehdään

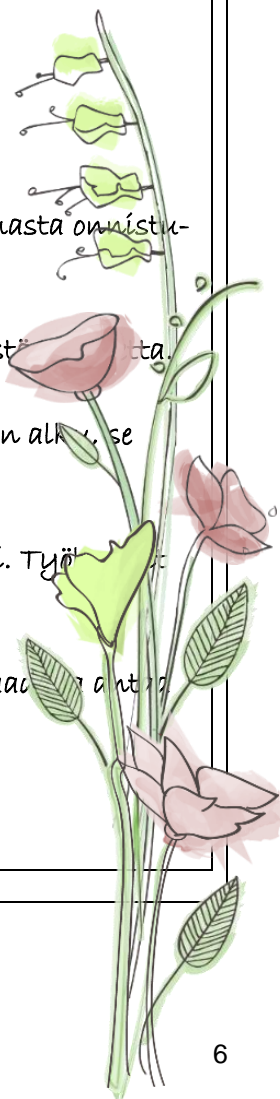
toimintakyvyn arviointia myös SAS-työryhmän tueksi. RAI-arviointimenetelmä tulee uutena työvälineenä 2022 alkuvuodesta.

Niittywillan arvot ja toimintaperiaatteet:

- ✓ Läsnäolo ja hyvän olon lähtökohta rakentuu seuraavien arvojen pohjalta
- ✓ Luotettavuus = Koko henkilökunta ja toiminta on luottamuksen arvoinen
- ✓ Lämpö = Turvallinen ja lämminhenkinen ympäristö ja ilmapiiri
- ✓ Läheisyys = Luomme yhteisöllisen ilmapiirin, missä yhteistä tekemistä pyritään spontaanisti järjestämään asiakkaiden mieltymysten ja tarpeiden mukaan. Yhdessä oloon panostamme tavoitteena yhdessä olo asiakkaiden kesken. Ajatuksella, että jokainen on ainutlaatuinen yhteisössä. Kohtaamme asiakkaamme yksilöllisesti ja hänen elämäntapoihinsa ja persoonaan tutustuen. Tärkeää kunnioittaa asiakkaita yksilönä ja kaikkia yhteisön jäseniä.
- ✓ Luovuus = Kuntouttava toiminta lähtee arkea eläen kodinomaisissa askareissa. Annamme asiakkaille mahdollisuuden osallistua pieniin kodin askareisiin luovasti. Erialaista luovaa toimintaa taiteen, musiikin, liikunnan keinoin suunnitelmallisesti ja spontaanisti.

työkulttuuri Niittywillassa

- **Asiakastyö lähtökohtana**
-Meillä on asiakkaita, joille tuotamme hyötyjä ja hyviä kokemuksia
- **Yhteisen tarkoituksen aktiivinen rakentaminen**
Työllä on merkitys ja se on mielekästä
- **Omistautuminen**
Yksikön kehittämisessä kaikkien aivot ovat käytössä
- **Tuloshakuisuus ja tietoisuus**
Minulla on selkeitä tavoitteita ja pystyn keräämään ajantasaista tietoa omasta onnistumisesta.
- **Itseohjautuvuus & Autonomia**
Minulla on vapautta ja vastuuta. Johdan itseäni, kollegoita ja kohti yhteistä onnistumista.
- **Haasteiden kohtaaminen**
Vaikkeitä asioista otetaan rakentavasti ja tutkivasti puheeksi. KRIISI=uuden alku, se vahvistaa!
- **Vahvistuvat ihmissuhteet**
Yhteistyösuhteet mahdollistavat onnistumisen. Se tuntuu asiakkaalle asti. Työntekijät ovat ystäviä.
- **Kasvu & oppiminen uutta luoden**
Koen kehittyväni. Kokeilut ja oivallukset syntyvät usein yhdessä. Voin saada palautetta.
- **Arvostus ja palkitseminen**
Koen arvostusta. Osaamme juhlia yhdessä pieniä ja suuria onnistumisia.



3 RISKINHALLINTA

Riskien ja vaarojen arviointi

Koko kaupunkia koskevaa riskianalyysia tehdään kaupungin johtoryhmän toimesta sekä perusturvan osalta perusturvan johtoryhmässä. Viimeisin riskianalyysi on valmistunut joulukuussa 2021. Vuonna 2020 on tehty Koronaviruksesta aiheutuva tartuntariski työtehtävissä.

Riskien ja vaarojen arviointi tehdään työyksiköittäin joka neljäs vuosi. Kartoituksella selvitetään yksikön työolosuhteita, työn kuormitustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Tavoitteena ovat tapaturmien ja vaaratilanteiden **ennaltaehkäisy** sekä työstä johtuvien kuormitustekijöiden vähentäminen ja vaarojen minimointi. Tehtyä selvitystä käytetään työkaluna toimintaa suunniteltaessa.

Riskien ja vaarojen arviointi tehdään WPro ohjelmalla. Riskien ja vaarojen kyselyn tuloksien arviointi tapahtuu työyksiköittäin ryhmässä, jonka esimies yksiköstään kokoaa. Ryhmän kokoonpano muodostuu eri ammattiryhmistä, jotka työyksikössä työskentelevät ja ryhmän kokoonpanosta sovitaan tilannekohtaisesti. Henkilöstön ammattitaidon hyödyntäminen ja heidän kokemuksensa kuunteleminen ovat avainasemassa riskien ja vaarojen arviointia tehtäessä. **Ennalta tiedettyihin riskeihin laaditaan tapauskohtaisesti selkeät toimintakäytännöt**, joiden avulla riski minimoidaan ja työntekijän sekä asiakkaan turvallisuutta pyritään turvaamaan, mm. parityöskentelyä mahdollistamalla ja kehittämällä turvajärjestelyjä yksintyöskenteleville.

Työyksikkö käsittelee esille nousevat turvallisuusriskit ja vaaratilanteet työyhteisön yhteisessä kokouksessa lähiesimiehen toimesta. Läheltä piti-tilanteet, vaarat, poikkeamat, väkivalta ja uhkatilanteet sekä työtapaturmat dokumentoidaan Äänekosken kaupungilla käytössä olevaan WPro-ohjelmaan. Työntekijä tekee ilmoituksen ohjelman kautta, joka siirtyy esimiehen käsiteltäväksi. Työsuojelu pääsee myös tarkastelemaan tehtyjä ilmoituksia. Käsitteilyn perusteella työyksikössä mietitään toimintatapoja, jotta kyseinen vaaratilanne ei pääsisi toistumaan.

Vaaraa aiheuttavien aineiden käsittelyyn on olemassa ohjeistus yksikössä erikseen sovitussa paikassa/perehdytyskansiossa. Lisäksi erilaisten laitteiden käyttö opastetaan työntekijöille perehdytyksen yhteydessä. Eri laitteiden käyttöohjeet ja huoltopäiväkirjat löytyvät yksikön kansliasta kansioista.

Yksikön turvallisuus- ja perehdytyskansioista löytyy mm. **toimintaohje** väkivallan uhka -tilanteesta, pelastussuunnitelma sekä kaupungin valmiussuunnitelma ja siihen liittyvä evakuointisuunnitelma. Kansioita säilytetään henkilökunnan toimistossa.

Riskien ennaltaehkäiseminen:

- Perekäyttämien työhön
- Pelastussuunnitelma
- Poistumisturvallisuusselvitys.
- Lääkehoitosuunnitelma
- Omavalvontasuunnitelma
- Riskien ja vaarojen arviointi

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Jokaisessa Arjen tuen asiakasryhmässä on olemassa asiakkaita, joiden avustamisessa, hoitamisessa ja ohjauksessa on otettava huomioon sekä asiakasturvallisuus että työntekijöiden turvallisuus. Kaupungilla on olemassa toimintaohjeistus väkivallan uhka -tilanteisiin:

Riskinhallinnan työnjako

Työvuorossa työskentelee aina kaksi työntekijää, itsenäistä työaika on 21.15 – 07.00, jolloin Tallissa on lähin työntekijä. Niittywilla toimii samassa talossa Tukipilarin henkilökunnan kanssa yhteistyössä. Yhteinen päällekkäisyys hälytysjärjestelmä.

Vartiokeskuksen käynnit

Äänekosken kiinteistönhoidon vartiointikeskus 010-2318383 Jokaisella hoitajalla pitää olla hälytyspainike aina koko työvuoron ajan. Hälytys menee suoraan Äänekosken kiinteistönhoidon hälytyskeskukseen ja hoitaja hälytyksenä hoitajien kännykkään tekstiviestinä.

Sovittuja asioita:

Hälytyksen tullessa soitetaan keskukselta aamuhoitajien ja iltahoitajien puhelimiin ja mikäli niihin ei vastata. Lähtee vartija tulemaan välittömästi paikalle ja hälyttää tarvittaessa poliisin. Vartija lähtee kohteeseen aina, keskus soittaa tarvittavia lisätietoja.

Mikäli uhkaava tilanne kohdistuu hoitajaan, paikalta lähdetään välittömästi ja hälytetään vartija ja poliisi, pyritään välittömästi turvaamaan muiden asukkaiden turvallisuus. Asukas huoneeseen vartija ei voi mennä, voi kuitenkin pyrkiä turvaamaan työntekijän turvallisuutta. Hälyttää poliisin paikalle.

Mikäli hoitaja jää jumiin ja pääsee lukkojen taakse hälytetään vartija ja poliisi heti kiireellisenä paikalle.

Työpuhelimiin on ohjelmoitu hälytyskeskuksen numero tai hätäkeskus 112, joten mahdollisuuksien mukaan täytyy soittaa tarvittavat lisätiedot, jotta pystytään ennakoimaan avunmäärä

Päällekkäisyys hälytyksen tehtyä, lähtee viesti hoitajien puhelimeen; **Hoitaja hälytys!** Silloin kaikki talossa olevat hoitajat lähtevät tarkastamaan tilanteen! Toimivat tilanteen vaatimalla ja ohjeita noudattaen, myös hälytys Äänekosken kiinteistönhoidolle!

Äänekosken terveyskeskuksen päivystyksen vartija, myös mahdollista hälyttää paikalle, paikalle tuloaika kestää n. 15 minuuttia. Puh. 0407752329

Ennakointi ja avoin keskustelu on aivan oleellista yksiköiden toiminnassa ja yhteistyössä.

Perehdytys yksikössä – **turvallisuus vastaavat** käyvät käytännön tasolla turvallisuuteen liittyvät asiat läpi uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden kanssa.

Työntekijän velvollisuudet turvallisuusasioissa

Työpaikan turvallisuuskulttuuri tarkoittaa, että jokainen työntekijä tietää työpaikan turvallisuusasiat ja on sitoutunut noudattamaan turvallisuutta työssään. Turvallisuusasioita sekä -toimintaa on kerrattava ja harjoitettava säännöllisesti.

Jokaisen työntekijän on

- ♦ osattava tehdä hätäilmoitus
- ♦ tunnettava pelastussuunnitelman sisältö, löytyy perehdytyskansiosta
- ♦ osattava toimia onnettomuus-, vaara ja vahinkotilanteissa annettujen ohjeiden mukaisesti
- ♦ ilmoitettava havaitsemistaan riskitekijöistä esimiehelleen
- ♦ noudatettava turvallisia työtapoja
- ♦ tiedettävä
 - poistumistiet
 - kokoontumispaikka
- ♦ selvitettävä lähimmät
 - alkusammutusvälineet
 - ensiaputarvikkeet
- ♦ osattava käyttää alkusammutusvälineitä

Mielenterveys ja -päihdeasiakkaiden kiireellisissä ja akuuteissa tilanteissa voi konsultoida ja pyytää työparia terveydenhuollon mielenterveys- ja päihdepalveluista 0407386826

Äkillisissä uhkaavassa tilanteessa yhteys 112.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinta perustuu jokaisen työntekijän havainnointiin ja käytännön työstä esille nouseviin riski- ja vaaratekijöihin. Jokainen työntekijä on omalta osaltaan vastuussa siitä, että nostaa esille havaitsemiaan epäkohtia. Työyhteisöpalavereissa asioista keskustellaan avoimesti ja ohjeistuksia esille nousevista vaaratilanteista tehdään.

Riskien käsitteleminen

Työntekijä raportoi havaitsemansa epäkohdat yksikön esimiehelle ja toimii välittömästi ehkäistäkseen lisävahingot. Työntekijä tarvittaessa dokumentoi vaaratilanteen kaupungin ohjeistuksen mukaan.

Esille nousevat vaaratilanteet käydään läpi työyhteisöpalavereissa.

Arjen tuen yksiköiden asiakkaalle tapahtuvasta vaaratilanteesta tai tapaturmasta tulee tehdä LAATU-portti-ilmoitus, jotka esimies käsittelee henkilöstöpalaverissa. LAATUportti-ilmoitukset menevät tiedoksi myös terveyskeskuksen johtavalle hoitajalle. LAATUportti-ilmoituksista yksikön esimies kokoaa laajemman raportin, jossa vertaillaan ajankohtia ja ristiintaulukoidaan eri muuttujia. Raportit käydään läpi osastokokouksissa.

Lääkepoikkeamien ja asiakkaalle tapahtuneiden läheltä piti tilanteiden tai tapaturmien käsittely ja ilmoitus ns. LAATUportti-ilmoituksiin on intralinkki työntekijälle.

Työntekijöillä ja viranhaltijoilla on lastensuojelulain ja vanhuspalvelulain tuoma ilmoitusvelvollisuus asiakkaan terveyttä ja hyvinvointia vaarantavista tilanteista.

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

Kts. yllä

Korjaavat toimenpiteet

Ilmoituksen perusteella arvioidaan tapauskohtaisesti, millaisiin jatkotoimenpiteisiin ryhdytään huomioiden em. toimintaohjeistus ja lainsäädäntö. Tapaukset käsitellään työpaikkapalavereissa. Vaaratilanneilmoitukset lähetetään myös työsuojeluun.

Muutoksista tiedottaminen

Työyhteisöpalavereista laaditaan muistiot, jotka ovat työyhteisön luettavissa ja käytettävissä. Muistiot löytyvät Niittywillan -palvelimelta sekä sähköpostissa lähetetään kaikille työntekijöille. Lisäksi tarvittavia, erillisiä toimintaohjeita laaditaan työyhteisön käyttöön.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esimies ja vastuuhoitaja/ palveluvastaava valvoo omavalvontasuunnitelmien mukaista toimintaa siltä osin, kun se vaikuttaa asiakkaan saamaan palveluun hänen hoito- ja palvelusuunnitelmansa mukaisesti. Tarvittaessa toimenpiteet dokumentoidaan asiakaskertomukseen.

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä henkilökunnan ja johdon kanssa. Henkilökunta on osallistunut suunnitelman laatimiseen kehittämispäivissä ja työyhteisölle järjestettävissä työpalaverissa. Omavalvontasuunnitelma ohjaa päivittäistä toimintaa ja työntekijöiden tulee huomioida suunnitelman käytettävyys ja toimivuus toiminnassa ja laadun valvonnassa.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Koko henkilöstö saa omavalvontasuunnitelman luettavaksi ja voi vaikuttaa sen sisältöön antamalla palautetta työyhteisöpalaverissa ja esimiehen ja työntekijän välisissä keskusteluissa. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuu näin koko työyhteisö.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Yksikön esimies p. 0400 115521 ja laitoshoidon palveluvastaava p. 0400 178350

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain marraskuun loppuun mennessä. Kehittämispäivien yhteydessä omavalvontasuunnitelmien päivitystarpeet kartoitetaan.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön virallisella ilmoitustaululla ja yksiköiden kanslioissa liitteineen ja nähtävillä pyydettyä. Lisäksi omavalvontasuunnitelmat ovat luettavissa kaupungin nettisivuilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi alkaa yhteydenotosta Arjen tuen asiakastyöntekijöihin. Arviointi tehdään palvelutarpeen kartoituksella, joka tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelutarve kartoitetaan aina kotikäynnillä tai sairaalassa olevan asiakkaan kanssa osastolla. Palvelutarpeen arviointi aloitetaan lakien asettamien määräaikojen puitteissa. Palvelutarpeen arvioinnin tekevät arjen tuen palveluohjaajat sekä kotona asuvien että sairaalasta siirtyvien asiakkaiden osalta. Palvelutarpeen arvioinnissa korostuu voimavarojen kartoitus ja asiakkaan oma tahto palvelujen järjestämiseksi. Palvelutarpeen arvioinnissa selvitetään laajasti asiakkaan toimintakykyyn vaikuttavia tekijöitä fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn osa-alueilta sekä korostetaan asiakkaan omaa osallisuutta ja kuntoutumista palveluja järjestettäessä (liitteenä arjen tuen henkilökohtainen palvelusuunnitelma).

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Palvelutarpeen arvioinnin perusteella tehdään tarvittaessa hakemus asumispalveluun tai laitoshoidon, puhutaan ns. SAS-hakemuksesta. Hakemuksessa kuvataan asumispalvelun tai laitoshoidon tarve, asiakkaan toimintakyky ja terveydentila sekä kotona asumisen haasteet ja asiakkaan ja/tai hänen läheisensä suostumus asumispalveluun hakemiseksi. Terveydentilan ja toimintakyvyn selvittämiseksi ja päätöksenteon tueksi käytetään erilaisia toimintakykyä arvioivia mittareita. RAI-arviointimittari tulee käyttöön 2022 vuoden aikana.

Toimintakykyä voidaan mitata mm. seuraavilla toimintakykymittareilla:

1. RAVA – mittari on toimintakyvyn ja avuntarpeen mittari, jolla arvioidaan mm. aistitoimintoja sekä liikumista, syömistä, pukeutumista ja hygienian hoitoa. Indeksien arvo vaihtelee välillä 1,29-4,02. Mitä suurempi RAVA-indeksin arvo, sitä suurempi on asiakkaan hoidon ja avun tarve. Asumispalvelussa suuntaa antava RAVA-indeksi Äänekoskella on yli 2,5, tehostetussa asumispalvelussa yli 3,0 ja laitoshoidossa 3,5
2. MMSE – testi on muistitesti, joka sopii sekä seulontaan että kognitiivisen toimintakyvyn muutosten arviointiin. Tehtävät heijastavat orientaatiota, mieleen painamista ja palauttamista, tarkkaavaisuutta, keskittymiskykyä ja laskutaitoa. Kielellisiä kykyjä kuvaavat tehtävissä nimeäminen, toistaminen ja kolmivaiheisen komennon noudattaminen sekä lukeminen, että kirjoittaminen. Kuvion kopioimisessa tulee esille hahmotuskyky. MMSE – testin kokonaispistemäärä on 30. Poikkeavan suorituksen raja-arvo on 24 pistettä. 30–24 pistettä tarkoittaa normaalia tai lievästi heikentyneitä kognitiivista toimintakykyä, 18–23 lievää dementiaa, 12–17 keskivaikeaa dementiaa, 0-11 vaikeaa dementiaa. Asumispalvelun ja laitoshoidon suuntaa antava MMSE-testin tulos on 17 tai sen alle. Muistiyksiköihin edellytetään aina diagnoosia muistisairaudesta ja sen eteneminen on vähintään keskivaikeassa tai vaikeassa vaiheessa.

3. GDS15-TESTI: Testi on myöhäisiän depressioseula. Testistä yli 6 pistettä saaneille suositellaan mäsennushoitajan vastaanotolla käyntiä ja jatkohoidon arviointia. Depressio voi osaltaan vaikuttaa asumispalvelun tarpeeseen, mutta ei yksin määritä asumispalvelun tarvetta.

4. Mini-Audit: Mini-Auditilla mitataan alkoholin kulutuksen riskimäärän kasvamista lähitulevaisuudessa. Hoitoonohjausta suositellaan, jos pistemäärä nousee yli 20. Maksimissaan Auditista voi saada 40 pistettä. Päihteiden käyttö voi osaltaan vaikuttaa asumispalvelun tarpeeseen, mutta ei yksin määritä asumispalvelun tarvetta.

5. MNA: testiä voidaan käyttää yli 65-vuotiaiden henkilöiden virhe- ja aliravitsemusriskin määrittämiseksi. Testi on kaksivaiheinen ja testissä tehdään erilaisia mittauksia. Testi jatkuu toiseen vaiheeseen, mikäli pistemäärä jää alle 12. Toisessa vaiheessa 24–30 pistettä kertoo normaalista ravitsemustilasta. 17–23,5 pistettä on kasvanut virheravitsemustilan riski ja alle 17 pistettä on merkki aliravitsemuksesta. Ennen asumispalveluiden myöntämistä, tulee huomio kiinnittää ravitsemuksen tilaan ja korjata sitä ensisijaisesti kotioloissa.

6. ADL-toiminnot: testi on päivittäisen toimintakyvyn arviointia. Kysymyksissä käsitellään liikkumista, kävelemistä, siirtymistä, wc:n käyttöä, ruokailua, pukemista ja hygienian hoitoa. Asteikko 0-28, jossa 0 merkitsee itsenäistä ja 28 täysin autettavaa henkilöä. Testi on tärkeä kuvaamaan päivittäistä toimintakykyä ja selviytymistä arjessa.

Kaikki mittarit ohjaavat asiakkaaksi ottamisen perusteita, mutta eivät koskaan yksin määritä asiakkaan palvelun tarvetta ja toimintakykyä vaan kokonaistilanne arvioidaan yksilökohtaisesti palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä.

RAIsoft- järjestelmä otetaan käyttöön 2022 vuoden aikana. Tärkein arviointiväline jatkossa.

Lisäksi huomioidaan mielenterveyslain, vammaispalvelulain ja kehitysvammalain perusteet asumispalveluiden myöntämiselle.

Asiakkaan kieltäytyessä palvelutarpeen arvioinnista, hänelle selvitetään kieltäytymisen vaikutukset suhteessa palveluiden myöntämiseen ja mahdolliseen päätöksen tekoon. Kirjallisella hakemuksella sosiaalipalveluiden saamiseksi ja sen vuoksi käynnistynyt palvelutarpeen arviointi johtaa aina viranhaltijapäätökseen.

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

Asiakkaan omainen ja läheinen voi asiakkaan niin halutessa osallistua palvelutarpeen arviointiin.

Lähtökohtana on kuitenkin asiakkaan oma tahto kutsua heitä paikalle, tarvittaessa avustetaan verkoston koolle kutsumisessa. Omaisia, läheisiä tai laillista edunvalvojaa kuullaan yksilöllisesti myös niissä tilanteissa, joissa asiakkaan kognitiivinen toimintakyky on alentunut siten, että hän ei kykene itsenäiseen päätöksentekoon.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Arjen tukeen on laadittu yhtenäinen, yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma (liitteenä), joka on sama kaikille asiakasryhmille ja palvelun tuottajatahoille. Asiakkaalla on aina oikeus yksilölliseen hoitosuunnitelmaan, jonka hän saa tarkistettavaksi ja allekirjoitettavaksi.

Yksilölliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan laajasti henkilön voimavarat, avuntarve, kuntoutus ja hänen elämäntilanteensa kokonaisuudessaan ja tavoitteena on luoda palvelukokonaisuus, joka tukee asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia ja kuntoutusta. Asiakkaan osallisuus oman hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen on olennaista. Asiakkaan omaa itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja hänen mielipiteensä hoidon järjestämisestä kirjataan suunnitelmaan. Omaisten ja hoitoon osallistuvien tahojen näkemykset kirjataan suunnitelmaan erikseen. Suunnitelman laatimista ja sisältöä määritellään lainsäädännön avulla.

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

Palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa ilman aiheetonta viivytystä palvelutarpeen kartoituksen jälkeen. Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjatun määräjän puitteissa, joka vaihtelee palveluittain tai tilanteen muuttuessa.

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

Asiakkaan tullessa lyhytaikaisyksikkö Niittywillaan, vastaanottovuorossa oleva hoitaja perehtyy asiakkaan asioihin keskustelemalla asiakkaan, omaisten tai muun asiakkaan lähipiiriin kuuluvan henkilön kanssa, tutustumalla asiakkaan potilasasiakirjoihin ja tehtyihin hoito- ja palvelusuunnitelmiin. Niiden pohjalta asiakkaan jaksolle asetetaan tavoite/tavoitteet ja suunnitellaan keinot niiden toteutumiseksi yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asiakkaan tavoitteiden toteutumiseen osallistuu koko henkilökunta asiakkaan kanssa yhdessä, hänen omatoimisuuttaan tukien

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Yksikössä toteutetaan asiakaslähtöistä hoitotyötä asiakkaan omat voimavarat, tarpeet ja toiveet huomioiden. Asiakkaan tilanteeseen perehtyminen on ensisijaisen tärkeää, jotta yksilöllisyyttä ja itsemääräämisoikeutta voidaan mahdollisimman suuressa määrin toteuttaa hoidossa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS Niittywillassa

Niittywilla toteuttaa itsemääräämisoikeutta asiakkaan oikeusturvan huomioiden. Tähän listattu asioita, jotka käytännössä rajoittavat asiakkaan arkea Niittywillassa, kuitenkin kaikki perustuu yleiseen turvallisuuteen yksikössä. Kaikki pienetkin rajaamistoimenpiteet pitää olla tarkkaan keskusteltu asiakkaan ja omaisten kanssa.

- ✓ Ovet ovat koodi lukittuja, koodia ei luovuteta ulkopuoliselle
- ✓ Keittiö on rajattu lukollisilla liukuovilla turvallisuus syystä – tästä johtuen ruoka ja juoma on henkilöstön takana, ruokailut täytyy olla valvottuja – kuitenkin pyrimme joustavasti tarjoamaan syömistä tarvittaessa. Yölläkin on mahdollista saada yöpalaa yö kierron tekijöiltä tai hälyttämällä turvarannekkeella.
- ✓ KEITTIÖ on avoinna työntekijän läsnä-ollessa, annamme aina mahdollisuuksien mukaan mahdollisuuden osallistua pieniin askareisiin ohjatusti ja valvotusti.
- ✓ Työajat hoitajilla muodostavat rutiineja; ensimmäinen tulee 7.00 ja viimeinen poistuu 21.30 – Mahdollistamme television katsomisen illalla tai aamulla mahdollisuus herätä omassa rytmissä.
- ✓ Tupakat ja tulentekovälineet otamme kansliaan säilytykseen.
- ✓ Lääkkeet ovat myös pääsääntöisesti lääkekaapissa – asiakkaan itse hoitaessa lääkehoidon ja ei ole huonekaveria voi asiakas säilyttää lääkkeitä huoneessa. Tämä täytyy aina olla erikseen sovittu. Asiakasturvallisuus aina huomioitava!
- ✓ Tarvittaessa säilytämme asiakkaan rahat lukollisessa kaapissa – omalla vastuulla voi säilyttää omassa huoneessa.
- ✓ Puhelimet jokaisella itsellään – yhteisellä sopimuksella voidaan ottaa lukolliseen kaappiin säilytykseen.
- ✓ Alkoholin otamme kansliaan säilytykseen
- ✓ Vierailuajat pidetään joustavina.

- Niittywillan henkilökunta -

Yksikössämme kannustetaan vapaaseen liikkumiseen asiakkaan toimintakyky ja muiden asiakkaiden turvallisuus huomioiden. Asiakkaan liikkumista rajoitetaan vain pakottavista syistä ja aina yhteistyössä lääkärin, läheisten ja asiakasta hoitavien kanssa. Pakottavia syitä ovat yleensä asiakkaan turvallisuuden liittyvät syyt. Niittywillassa käytettävät rajoitustoimenpiteet ovat: turvavyö pyörätuoliin /tuoliin, sängyn laitojen nosto, erittäin harvinainen ja tilapäinen toimenpide. Asiakkaan uudelleen sijoitus tulee tällöin kysymykseen. Rajoitustoimenpiteisiin tarvitaan aina omaisen ja lääkärin lupa. Yhteistyössä palveluvastaavan kanssa pyrimme saamaan muistisairaille aina toimintakyvyn kannalta sopivamman hoitoympäristön. Mikäli asiakkaan liikkumista rajoitetaan, huolehtii henkilökunta asiakkaan säännöllisestä liikkumisesta avustettuna ja valvottuna.

Rajoittamistoimenpiteistä päättää lääkäri ja rajoittamistoimenpiteet kirjataan yksikön hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä asiakaskertomukseen. Rajoittamistoimenpiteiden tarvetta tulee arvioida säännöllisesti ja riittävän usein. Rajoittamistoimenpiteet ovat aina viimeinen keino turvata asiakkaan arkea ja ensisijaisesti tulee aina miettiä muita vaihtoehtoja, esim. hyvinvointiteknologian hyödyntäminen.

Pandemia-aikaan on ollut mahdollista rajoittaa asiakkaan liikkumista Tartuntatautilakiin (<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161227>) vedoten. Myös näissä tilanteissa on pyydetty lupa tartuntataudeista vastaavalta lääkäriltä, Äänekoskella ylilääkäriltä.

Hoito- ja palvelusuunnitelman yhteydessä nostetaan esille käytännön arkielämän asioihin liittyviä seikkoja, joilla on merkitystä yksilön itsemääräämisoikeuden näkökulmasta, mm. liikkumisen vapaus, kommunikointimenetelmät. Lisäksi huomioidaan tarkastuskäynneillä yksikkökohtaiset ohjeistukset ja tuleva lainsäädäntö.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalle sattunut haittatapahtuma tai vaaratilanne kirjataan asiakaskertomukseen ja se käsitellään yhteistyössä asiakkaan ja asianosaisten kanssa. Lisäksi siitä laaditaan Hai-pro-ilmoitus omaa tai terveydenhuollon toimintayksikköä koskien.

Asiakas voi tehdä halutessaan muistutuksen tai kantelun saamastaan kohtelusta toimintayksikön vastaavalle johtajalle. Muistutuksen tai kantelun laatimisessa avustaa tarvittaessa sosiaaliamies tai potilasasiamies. Viranomaisena on velvollinen ohjaamaan asiakasta em. menettelyssä. Sosiaali- ja potilasasiamiesten yhteystiedot löytyvät yksikön ilmoitustaululta.

Henkilökunta noudattaa yksikön yhdessä sovittuja arvoja ja toimintaperiaatteita. Tapahtuneeseen puututaan heti ja siitä tehdään ilmoitus yksikön esimiehelle, joka selvittää mitä on tapahtunut. Yksikön esi-

mies ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja hänen omaiseen, jotta voi kuulla heitä asiassa. Tilanteen kartoitus: Mitä on tapahtunut, missä tapahtunut ja miksi tapahtunut? Jos osallisena on työntekijä tai työntekijät, myös heitä kuullaan asiassa. Jatkotoimenpiteet, mahdollinen sovittelu niin, ettei epäasiallista kohtelua enää tapahdu. Mahdolliset jatkoseuraamukset työntekijälle/työntekijöille. Asiasta laaditaan muistio. Riippuen epäasiallisen kohtelun merkittävydestä/vaaratilanteen laajuudesta, voidaan asiasta tehdä myös rikosilmoitus.

Asiakkaan osallisuus

Asiakas ja omainen/läheinen osallistuvat hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan, jonka tekee palveluohjaaja. Hoidon toteutuksessa huomioidaan asiakkaan toiveet, mieltymykset ja itsemääräämisoikeus.

Palautteen kerääminen

Yleisellä tasolla arjen tuen palvelutoiminnan laatua ja omavalvontaa kehitetään yhteistyössä paikallisten vanhus- ja vammaisneuvostojen kanssa.

Yksiköllä on asiakaspalautelaatikko, laatikko sijaitsee aulassa. Yksikön esimies huolehtii laatikkoon tulevan palautteen seurannasta ja palautteen perusteella arvioidaan jatkotoimenpiteet. Asiakkaat ja heidän omaiset voivat antaa palautetta myös suullisesti ja heiltä myös kysytään palautetta tavattaessa. Palautetta voi antaa myös kaupungin nettisivuilla. Saatu yleinen asiakaspalautte käsitellään tilaajatiimin palaverissa. Tarvittaessa asiakkaan kanssa sovitaan tapaaminen. Asiakaspalautetta saadaan ja käsitellään hoito- ja palvelusuunnitelmapalavereissa, lisäksi sitä voi antaa kirjallisesti tai suullisesti yksikön esimiehelle.

Asiakas voi tehdä niin halutessaan muistutuksen tai kantelun saamastaan kohtelusta toimintayksikön vastaavalle johtajalle. Muistutuksen tai kantelun laatimisessa avustaa tarvittaessa sosiaaliasiamies tai potilasasiamies. Viranomainen on velvollinen ohjaamaan asiakasta em. menettelyssä. Sosiaali - ja potilasasiamiesten yhteystiedot löytyvät yksikön ilmoitustaululta.

Viimeisin asiakastyytyväisyyskysely on toteutettu joulukuussa 2021. Raportti valmistuu 2022. Vuonna 2019 oli tarkoitus järjestää yhteinen avoin keskustelu- ja palautetilaisuus Kuntolan lyhytaikaisyksikön kanssa. Joka siirtyi korona pandemian vuoksi.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Eri tavoin kerätty palaute käsitellään yhteisesti työpaikkapalavereissa tai kehittämisiltapäivissä. Toimintaa ja asiakaspalvelua parannetaan saadun palautteen pohjalta, mm. tarkistamalla käytettyjä toimintatapoja ja ohjeistuksia. Niittywillassa kerätään palautetta myös opiskelijoilta. Yksikön toimintaa voidaan kehittää saadun palautteen perusteella oppimisympäristönä ja yhä paremmin asiakkaiden tarpeisiin vastaavana.

Asiakkaan oikeusturva

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

a) Muistutuksen vastaanottaja

Arjen tuen palvelujohtaja Saara Paananen

sp: saara.paananen@aanekoski.fi

Puh: 0400 115656

Osoite: Äänekosken kaupunki, PL 24, 44101 Äänekoski

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaaliasiamies puh. 044 265 1080.

Osoite: Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Matarankatu 4, 40100 Jyväskylä.

Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakkaita muistutusmenettelyissä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Seuraa asiakkaan aseman ja oikeuksien kehitystä kunnassa. Tehtäväalueeseen kuuluvat julkiset ja yksityiset sosiaalihuollon palvelut.

Potilasasiamies Anna-Kaisa Hyvönen, puh 020 632 5231, anna-kaisa.hyvonen@aanekoski.fi ma – to klo 10– 11, Terveyskatu 8, 44100 Äänekoski

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero:

Maistraateissa toiminut valtakunnallinen kuluttajaneuvonta on siirtynyt osaksi Kilpailu- ja kuluttajavirastoa (KKV) 1.1.2019 alkaen. Kuluttajaneuvontaan saa nopeimmin yhteyden arkisin klo 9–15 puhelimitse numeroon **029 505 3050**.

Voit asioida kuluttajaneuvonnan kanssa myös sähköisellä lomakkeella. Neuvoja vastaa sähköiseen yhteydenottoon noin viiden työpäivän kuluessa.

Kuluttajaneuvonnan tehtävänä avustaa ja sovittaa kuluttajan ja yrityksen välisiä ristiriitatilanteita kuluttajan aloitteesta, antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista ja neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa.

Kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa. Kuluttajaneuvonta ei käsittele valtion ja kunnan palveluita koskevia asioita.

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

Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista sekä laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetään asiakkaan oikeudesta tehdä hoitopaikkaansa tai sosiaalihuollon toimintayksikköön muistutus hoidostaan tai kohtelustaan. Muistutus on tehtävä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutukseen annetaan kohtuullisessa ajassa selkeästi perusteltu kirjallinen ratkaisu huomioiden hallintolain säädökset. Vastauksessa kiinnitetään huomiota vastauksen ymmärrettävyyteen asiakkaan kannalta. Vastauksessa käy ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on mahdollisesti ryhdytty tai miten asia muutoin hoidetaan. Muistutusvastaukseen ei ole valitusoikeutta.

Kantelu tehdään aluehallintoviraston (AVI) viranomaiselle, jonka toimivaltaan kuuluu kantelun kohteena olevan viranomaisen toiminnan valvonta. Aluehallintovirasto pyytää selvityksen kunnan viranomaiselta, jonka toimintaa kantelu koskee. Kantelu ei ole muutoksenhakekeino eikä sillä voi muuttaa tai kumota hallintopäätöstä. Kanteluun vastataan aluehallintoviranomaisten antamassa määräajassa. Aluehallintoviraston kantelusta antamaan ratkaisuun ei ole valitusoikeutta. Kantelupäätös on kannanotto kantelun kohteena olleen toiminnan oikeellisuudesta ja siihen voi sisältyä hallinnollista ohjausta, kuten käsityksen ilmaiseminen, huomion kiinnittäminen ja huomautus.

Jos asiassa ei ole tehty muistutusta, ja valvontaviranomainen (AVI) arvioi, että kantelu on tarkoituksenmukaisinta käsitellä muistutuksena, valvontaviranomainen (AVI) voi siirtää asian asianomaiseen toimintayksikköön tai sosiaalihuollon johtavan viranhaltijan käsiteltäväksi. Siirto on tehtävä välittömästi arvion tekemisen jälkeen ja siirrosta on ilmoitettava kantelun tekijälle. Toimintayksikön on annettava tieto siirrettyyn asiaan annetusta vastauksesta siirron tehneelle valvontaviranomaiselle. Jos asia siirretään, kantelun tutkimatta jättämisestä ei tehdä päätöstä.

Muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset vastaanottavat palvelujohtaja Saara Paananen. Osana Arjen tuen toiminnan kehittämistä hän tuo ne tarvittavin osin Arjen tuen tiimien tietoon ja käsittelyyn.

Muistutusmenettelystä tiedotetaan hoito- ja palvelusuunnitelman teon yhteydessä, jolloin asiakkaalle ja/tai hänen läheisilleen annetaan palvelujohtajan ja yksikön esimiehen yhteystiedot.

Yksikön esimies vastaanottaa muut palvelua, hoitoa, kohtelua tms. koskevat palautteet. Hän käsittelee ne yksikön henkilöstön kanssa ja tekee niistä kirjallisen vastineen palvelujohtajalle. Vastineessa on selvitetty, kuinka ko. asiaa on yksikössä käsitelty ja mihin toimenpiteisiin tai ratkaisuihin tarvittaessa on ryhdytty asian korjaamiseksi. Myös palautteen antajalle vastataan tällä kirjallisella vastauksella.

Niittywillan vastaava ohjaaja Marika Uusitalo p. 0400115521

osoite: Kisakatu 4, 44200 SUOLAHTI

marika.uusitalo@aanekoski.fi

Työsuojelua toteutetaan Äänekosken kaupungin työsuojeluohjelman mukaisesti.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle Muistutus otetaan välittömästi käsittelyyn ja siihen pyritään vastaamaan kahden viikon sisällä muistutuksen saapumisesta.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Toimintakyvyn eri osa-alueet huomioidaan yksilöllisessä hoito- ja palvelusuunnitelmassa, joka laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa. Toimintakyvyn osa-alueille laaditaan tavoitteita, joihin yhteistyössä asiakkaan, hänen läheistensä ja lähityöntekijöiden kanssa mietitään keinoja ja menetelmiä saavuttaa tavoitteet. Tavoitteena on hyödyntää käytössä olevia arviointimenetelmiä ja mittareita, mm. Rava, MMSE, Cerad, Audit, ravitsemuksen mittaus, masentuneisuuden mittaus, toimintakyky, verikokeet, kuljetuspalvelun toimintakykyarvio.

Liikunta ja harrastustoiminta huomioidaan kaikenikäisillä osana palvelusuunnitelmaa. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

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

Yksilöllistä hoito- ja palvelusuunnitelmaa tarkistetaan määräajoin tai kun asiakkaan tilanteessa tapahtuu merkittävää muutosta. Palvelusuunnitelma ja arvioinnit uusitaan palvelutarpeen mukaisina ja niiden pohjalta seurataan tavoitteiden toteutumista. Tavoitteet on jaettu eri osa-alueisiin ja ne voivat olla pieniä ja suuria, lyhyen aikavälin ja pitkän aikavälin tavoitteita.

- Kuntouttava hoitotyö, asiakkaan omat voimavarat huomioiden ja mielenkiinnon kohteet.
- Lääkinnällinen kuntoutus.
- Testit
- Kirjaaminen
- Oikeat apuvälineet, apuna fysioterapeutti ja toimintaterapeutti. Vähimmäistavoite: nykyisten voimavarojen säilyminen mahdollisimman pitkään.

Henkilökunnan, asiakkaan, ja omaisten yhdessä tekemä suunnitelma. Tässä kirjaamisen tärkeys ja arviointi.

Ravitsemus

Ravinnon suunnittelusta vastaavat ravitsemuksen ammattihenkilöt, koska ruoka toimitetaan ravintokeskuksesta. Yksikössämme huolehditaan asiakkaan säännöllisestä ravitsemuksesta sekä tarvittaessa avustetaan asiakasta ruokailussa. Aterian koostumus määritellään asiakastarpeiden mukaiseksi ja tarvittaessa otetaan käyttöön ravintolisä. Ravitsemustesti (MNA) tehdään tarvittaessa asiakkaan ali- ja virheravitsemuksen toteamiseksi.

- Visuaalinen havainnointi ja kirjaaminen miten ruoka-annokset ja juomat maistuvat. Seurataan kuinka asiakas voi.
- Ravitsemustilan mittaus
- Painon ja eritystoiminnan seuranta.
- Palvelukeskuksen keittiön monipuolinen ruoka+ omat herkut.
- Asiakaskysely.
- Huonoa ravitsemusta epäiltäessä, otetaan tarvittaessa verikokeita.

Ruokailussa avun tarpeen arviointi, syöttäminen, juottaminen.

Hygieniäkäytännöt

- Hygieniäkäytännöistä on laadittu yksikön oma ohje. Hygieniaohjeistukset. Niittywillan keittiöön on laadittu oma valvontasuunnitelma, joka on liitteenä.
- Hygieniaohjeistusten noudattaminen (käsihygienia, sairaalabakteerit, aseptiikkaohjeet)
- Käsihuuhteiden kulutuksen seuranta.
- Asiakkaiden päivittäisessä hygieniassa avustaminen/huolehtiminen.
- Vaippajakelu.
- Varmistetaan että siivous ja pyykinpesu toimivat. Palautepalaverit järjestetään vuosittain Kiinteistönhoidon siivouspäällikön kanssa.

Terveysten- ja sairaanhoito

Hammashuollon osalta asiakkaat pääsevät tarvittaessa nopeasti kipupäivystykseen jakson aikana. Kiireetön sairaanhoito on järjestetty yksikössä lääkärin kierroin kerran viikossa. Tarvittaessa voidaan konsultoida lääkäriä myös muuna aikana.

Kiireellisessä sairaanhoidossa asiakkaat hoidetaan päivystyspoliklinikalla, yöaikaan Keski-Suomen keskussairaalassa, sekä osan tapauksista huolehtii ambulanssin henkilökunta.

Yksikössä hoitotyötä tehdään 14,5h/vrk. Attendo yöhoito huolehtii yöajasta. Työhön kuuluu asiakkaan jatkuva terveydentilan seuranta ja hoidontarpeen arviointi. Sairaanhoitoa toteutetaan lääkärin ohjeiden mukaisesti.

Perushoidollisten tehtävien lisäksi hoitoon kuuluu ravitsemuksen seuranta, fyysisen kunnon seuranta ja testaus, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin seuranta.

Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa koko hoitohenkilökunta kukin omalla työvuorollaan sekä yksiköstä vastaava lääkäri.

Äkillisistä kuolemantapauksista on olemassa tarkempi toimintaohje yksikön perehdytyskansiossa. Äkillisessä kuolemantapauksessa yksiköstämme ollaan yhteydessä terveysaseman auki ollessa omalääkäriin/ hoitavaan / päivystävään lääkäriin, joka päättää menettelystä. Terveyskeskuksen aukiolon ulkopuolella soitetaan poliisille 112. Saattohoitopotilaan kohdalla yksikössä tulee keskustella tilanteesta hoitavan /oman lääkärin kanssa ja lääkärin antamat ohjeet tulee kirjata asiakastietojärjestelmään. Mikäli kuolemantapaus tulee päivystysajan ulkopuolella, tulee soittaessa 112 kertoa, minkälaisen kannan lääkäri on ottanut kyseisen asiakkaan tilanteeseen.

Poliisi päättää menettelytavoista. Asia kirjataan asiakaskertomukseen.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään seuraamalla kokonaisvointia, voinnin huonontuessa tehdään hoidon tarpeen arviointi. Arvioinnissa käytetään erilaisia mittauksia, mm. lämpö, verikokeet, verenpaine, veren sokeri.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Seurannasta ja arvioinnista vastaa Niittywillan hoitohenkilökunta.

Lääkehoito

Niittywillassa on oma lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja valvotaan, että se on ajantasaisesti laadittu. Lääkehoitosuunnitelman vuosittaisesta päivittämisestä vastaavat esimiehet/sairaanhoitaja yhdessä perusturvan johtavan hoitajan kanssa. Lääkehoidon suunnitelman laatimisessa ovat mukana lääkehoidonvastaavat, palveluvastaavat ja Arjen tuen palvelujohtaja. Lääkehoidon suunnitelmat toimitetaan hyväksyttäväksi perusturvan ylilääkärille. Lääkehoitosuunnitelmat ohjaavat lääkehoidon toteutusta ja yksiköiden toimintaa. Kaikkien yksikössä työskentelevien vastuulla on perehtyä yksikön omaan lääkehoidon suunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelmat löytyvät perehdytyskansioista. Asiakkaan yksilöllisessä hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovitaan lääkehoidon toteutuminen ja vastuutahot.

Niittywillassa asiakkaat tuovat tullessaan omat lääkkeet. Lääkekaapit siivotaan ja tarkastetaan kerran kuukaudessa. Lämpötilan seuranta tehdään jääkaapin osalta päivittäin ja lääkekaapin osalta kerran viikossa. Asiakkailta jääneet vanhentuneet ja käyttämättömät lääkkeet palautetaan asiakkaille/ omaisille tai tarkastuksen yhteydessä apteekkiin. Lääkehoitosuunnitelmassa on määritelty tarvittavat luvat lääkkeiden käsittelyyn.

Niittywillassa hoitajat ovat suorittaneet lääkehoidon Lopin näyttöineen, GER 1 ja GER 2 tentit ikääntyneen lääkehoidosta, keskushermostoon vaikuttavien (PKV) ja psyyken lääkkeiden (PSYK) lääketentit. Lisäksi sairaanhoitaja on suorittanut rokoteluvan ja IV-luvan. Työntekijöiden lääkekoulutus on uusittava viiden vuoden välein.

Yksikön esimies varmistaa lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuuden ja johtaa yksikkönsä toimintaa. Yksiköissä on nimetyt lääkehoitovastaavat. Yksikön esimies nimeää lääkehoitovastaavan, joka on Niittywillassa sairaanhoitaja. Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan lääkehoitosuunnitelmassa määritellyn vastuun ja tehtävänkuvansa mukaisesta toiminnastaan.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Asiakaskohtaisesti osana palvelusuunnitelmaa suunnitellaan asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien tahojen kanssa yhteistyö ja riittävä tiedonkulku. Asiakkaan ja omaisten lisäksi palvelusuunnitelmaan kutsutaan hoidon- ja palveluiden järjestämisen kannalta oleelliset tahot mm. eri palveluntuottajien edustus. Palvelusuunnitelma toimitetaan tiedoksi palvelusuunnitelmassa sovituille tahoille ja lisäksi se kirjataan Mediatrin asiakaskertomukseen.

Alihankintana tuotetut palvelut

Siivous- ravinto-, kiinteistö- ja vaatehuolto ostetaan myös ulkopuolelta. Palvelun sisältöön ja laatuun liittyvissä asioissa tehdään jatkuvaa yhteistyötä tuottajien kanssa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuutta vaarantavista riskitekijöistä on työntekijän välittömästi ryhdyttävä tarvittaviin toimiin epäkohdan poistamiseksi omalta osin. Toimintakäytännöissä olevissa epäkohdissa tulee ottaa yhteys esimieheen tai palveluohjaukseen, jotta toimintaohjeita tai palvelusuunnitelmaa voidaan tarkistaa. Asiakaskohtaisissa palvelusuunnitelmissa sovitaan ja kirjataan myös ne riskit, joita asiakas on itse valmis ottamaan osana itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Arjen tuen palveluyksiköissä (ei koske omaishoidon, kotihoidon tai henkilökohtaisen avun yksityiskoteja) on laadittu yksikkökohtaiset turvallisuussuunnitelmat; sisällytettynä mm. poistumisturvallisuussuunnitelma ja pelastussuunnitelma. Palo- ja pelastusviranomaiset ovat tarkastaneet ja hyväksyneet suunnitelmat, joita päivitetään yhteistyössä vuosittain, viimeksi 12/2020. Lisäksi järjestetään palo- ja pelastautumisharjoituksia sekä alkusammutuskoulutusta henkilöstölle. Henkilöstön ensiaputaitoja pidetään yllä ja yksikön esimies vastaa henkilöstön koulutussuunnitelmista yhteistyössä palvelujohtajan kanssa. Arjen tuen asiakkaiden osalta tarkistetaan apuvälineiden ja laitteiden tarpeet, niiden toimivuus mm. turvallisuus. Myös asiakkaiden turvarannekkeiden ja hoitajahälyttimien sekä palovaroittimen toimivuus varmistetaan säännöllisesti.

Niittywillan turvallisuusvastaavan tehtävänä on päivittää turvallisuussuunnitelma (liitteenä) sekä häätöohjeistuskansio. Palo- ja pelastusviranomaiset tarkistavat ja hyväksyvät yksikön suunnitelmat ja suunnitelmia päivitetään kerran vuodessa. Turvallisuusvastaava suunnittelee koulutusta aiheesta henkilöstölle sekä seuraa henkilöstön osallistumista niihin. Huoltomiehen vastuulla on tarkastaa palolaitteet, sekä suorittaa hälytyskokeilut. Palo- ja pelastuskoulutusta ja harjoittelua sekä alkusammutus ja ensiapukoulutusta järjestetään säännöllisesti 2/2022.

Työtehtävien ajantasaiset tehtäväkuvaukset ovat työntekijöiden tiedossa ja käytössä sekä niitä päivitetään tarvittaessa. Tehtäväkuvaukset ohjaavat työntekijöiden toimintaa ja vastuuta. Palvelutoiminnassa noudatetaan sitä koskevaa lainsäädäntöä ja toiminnasta on olemassa palvelukuvaukset, jotka on jalautettu käytäntöön.

Arjen tuki tekee tarvittaessa asiakasryhmäkohtaisia riskiarvioiteja esim. luonnonmullistusten aiheuttamissa poikkeustilanteissa, jotka aiheuttavat pidempiä sähkö- ja vesikatkoja.

Henkilöstön perehdytys: päivitettyt koulutus- ja perehdytysuunnitelmat, lääkehoitosuunnitelma, apuvälineiden ja laitteiden käyttöön opastus sekä perehdytys

Äänekosken kaupungin valmiussuunnitelma:

Äänekosken kaupungin Perusturvan yleiset suunnitelmat: Perusturvan valmiussuunnitelma, Pandemiasuunnitelma

Yksikön oma turvallisuussuunnitelma (sisältää pelastussuunnitelman): Perehdytyskansiossa

Henkilöstö

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

Äänekosken kaupungin henkilöstösuunnitelma Arjen tuen vastualueen osalta on laadittu toimintaa vastaavasti ja pyritään kohdentamaan henkilöstöä suositusten toteuttamiseksi niissä yksiköissä, joissa on henkilöstövajetta.

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

Niittywillan henkilöstö 2022

8 työntekijää, joista

1 sairaanhoitaja

1 Fysioterapeutti

Lisäksi Niittywillassa työskentelee pidempiaikaisia sijaisia sekä palkkatukihenkilö 11/2022

Aamuvuoroissa arkisin työskentelee 2 työntekijää, viikonloppuisin 2 työntekijää. Iltavuoroissa aina 2 työntekijää. Tulo ja lähtöpäivinä aamuvuorossa työskentelee 3 työntekijää. Yövuoroissa toimii 1 hoitaja.

Sairaanhoitaja, hoitajat tekevät samoja töitä: asiakkaiden vastaanotto/kotiutus, perushoito, kuntoutus, arviointi ja lääkehoito.

Fysioterapeutti vastaa asiakkaan yksilöllisestä kuntoutuksesta ja ohjaa asiantuntijana hoitajia. Toimii tiimin jäsenenä. Pääsääntöisesti 8 – 16, mutta työnkuvaan kuuluu osittain kuntouttava hoitotyö.

Hoitajilla tehtävänä myös keittiötyöt (ruuan tarjoilu, tiskaus, roskien vienti). Palkkatuki henkilö huolehtii näistä, jos se on mahdollinen.

Henkilöstömitoitus on 11 asiakaspaikalle 0,72. Käytettävissä on pitkäaikaisia sijaisia äkillisiin ja pidempiaikaisiin poissaoloihin.

Arjen tuessa toimii varahenkilöstö, josta tehdään ensisijaisesti varaukset lyhyisiin poissaoloihin. Mikäli varahenkilöä työvuoroon ei ole saatavilla hankitaan sijainen ulkopuolelta. Yksikössä on lista käytettävissä olevista sijaisista. Varahenkilöstö ei ole ollut käytössä korona pandemian aikana 2020-2022

Esihenkilön tulee yhdessä työyhteisön kanssa suunnitella ja ohjeistaa, miten esim. tilapäisesti voidaan toimia vähemmällä henkilöstöllä, mitä tehtäviä voidaan tilapäisesti jättää hoitamatta jne. Tärkeää ovat työntekijöiden joustavat työnkuvat ja työntekijöiden joustava käyttö yli työyhteisörajojen. Tämä edellyttää kaikkien yhteistä sitoutumista ja joustamista.

Ennen ulkopuolisen sijaisen palkkaamista tulee ensin olla selvitetty kaikki muut keinot:

- Onko kyseessä perusteltu syy vahvistetun työvuoroluettelon muuttamiseen (jotta esim. ilta tai yövuoroon saadaan henkilöstöä).
- Varahenkilöstön käytön tehostaminen ja käyttö erityisesti äkillisiin ennakoimattomiin tilanteisiin, erityisen ns. haavoittuviin työvuoroihin (yö, ilta, viikonloppu)
- Mahdollisuus käyttää joustavasti muiden työyksiköiden henkilöstöä
- Suunnitelma ja ohjeistus sen suhteen, mitä tehtäviä voidaan tilapäisesti jättää tekemättä (ns. palvelutason tilapäinen lasku)

Kesäaikana toiminnat ja henkilöstön kesälomat tulee järjestää siten, että tarvitaan mahdollisimman vähän ulkopuolisia sijaisia.

b) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Työvuorosuunnittelussa huomioidaan riittävä henkilöstömäärä ja turvataan osaaminen eri vuoroissa. Työtehtävät suunnitellaan yksikkökohtaisesti henkilöstön ja esimiehen yhteistyönä, huomioiden työajan tehokas käyttö.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Yksikön esimies vastaa vakituisen henkilökunnan rekrytoinnista yhdessä esimiehensä kanssa. Lyhyissä sijaisuuksissa yksikön esimies vastaa rekrytoinnista.

Vakituisiin ja pidempiin yli 3kk:n määräaikaisiin vakansseihin haetaan täyttölupa ja hakumenettely toteutetaan sähköisesti Kuntarekryn kautta. Vakituisten vakanssien täyttämässä huomioidaan, mitä osaamista tarvitaan ja lain edellyttämät pätevyysvaatimukset, rikosrekisteriote tarvittaessa, jotka tarkistetaan ennen viran toimen/viranhoitajan vahvistamista. Kuntarekryssä on käytettävissä sijaisrekisteri määräaikaisiin tarpeisiin.

Yksiköissä on olemassa ohjeistus akuuttisijaistarpeen varalle. Vastuuhoitajan tehtävänä on huolehtia, että työvuoroissa on riittävä henkilöstö.

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

Työntekijöiltä tarkistetaan palvelussuhdetta solmittaessa tutkintotodistukset ja Valviran rekisteröinnit.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omaoikeuksien toteuttamiseen?

Arjen tuessa on käytössä yhteinen perehdytyslomake, jonka esimies antaa työntekijälle työsuhteen alkaessa. Työntekijä huolehtii, että hän saa perehdytyksen lomakkeen mukaisesti. Perehdyttäjinä toimivat lähiesimies sekä kokeneemmat yksikön työntekijät. Uudelle työntekijälle varataan työsuhteen alkuun perehdytysvuoroja ja nimetään yksiköstä perehdyttäjä.

Yksiköissä on nimetty perehdytysvastaava, joka huolehtii yksikkökohtaisten perehdytyskansion päivittämisestä ja lisäksi jokaisella työntekijällä on velvollisuus tutustua yksikön perehdytyskansioon.

Opiskelija kulkee vastuutyöntekijän mukana ja myös opiskelijan tulee tutustua perehdytyskansioon. Tietosuojakoulutukset, materiaalit ja niihin liittyvät tentit suoritetaan Navisec (vuosittain) ja Kanta.fi -ohjelmissa verkossa. Esimies tarkastaa vuoden lopussa työntekijöiden Navisec suoritukset ohjelman raporteista.

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 omaoikeuksien toteuttamisessa?

Kts. riskinhallinta osio.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Arjen tuen vastuualueella laaditaan vuosittain koko henkilöstön kattava koulutussuunnitelma huomioiden täydennyskoulutustarpeet yksiköittäin ja yksilöittäin. Äänekosken kaupunki järjestää yleistä täydennyskoulusta mm. ensiaputaidoista, esimiesfoorumit/koulutukset, väkivallan ehkäisy sekä vastuualueiden omat koulutukset.

Työnantaja järjestää täydennyskoulutusta työntekijälle vähintään 3 päivää vuodessa. Koulutuksesta laaditaan koulutushakemus, johon esimies tekee päätöksen. Päätökset muodostavat tilaston täydennyskoulutuksen toteutumisesta. Koulutuskortit ovat käytössä yksiköittäin.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Niittywillassa on asiakkaiden käytössä yhdeksän 1-2 hengen asiakashuonetta. Huoneissa on kotisairaalasängyt, yöpöydät, tv, oma wc ja suihku.

Yhteisiä tiloja yksikössä ovat ruokailu- ja tv-tila sekä pesuhuonetilat.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Äänekosken Kiinteistöhoito huolehtii siivouksesta. Pyykkihuollon hoitaa Sakupe. Niittywillassa pestään asiakkaiden pyykkiä vain tarvittaessa.

Teknologiset ratkaisut

Kaikilla ulko-ovilla on tallentavat kamerat, joiden käyttöoikeuksista vastaa Vastaava ohjaaja Niittywillilla/Tukipilari..

Yksikössä on käytössä järjestelmä, johon kuuluu asiakas- ja hoitajahälyttimet.

Automaattinen paloilmoinjärjestelmä. Sprinklauslaitteet on asennettu vuonna 2011 ja niiden toimivuus varmistettu 1 x kk.

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

Asukkaiden rannekehälytykset ohjautuvat hoitajien kännyköihin, jotka heillä hoitotyössään on mukana. Turvarannekkeiden ja hoitajahälyttimien toimivuutta testataan säännöllisesti (1xkk) ja testaukset dokumentoidaan. Yksikössä on nimetty turvajärjestelmän pääkäyttäjät, jotka huolehtivat järjestelmän toimivuudesta ja yhteydenpidosta järjestelmähuoltoon.

Automaattisen paloilmoinjärjestelmän ilmoitukset menevät suoraan hälytyskeskukseen. Testaus suoritetaan vuosittain ja välillä pistokokein. Huoltomies huolehtii kaikkien hälyttimien toiminnan testauksesta. Testauksesta jää dokumentti.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka **valmistaja on tarkoittanut** muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

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

Niittywillan asiakkailta on pääsääntöisesti jaksolle tullessaan omat käytössä olevat apuvälineet mukanaan. Niittywillan yksiköllä on omia pyörätuoleja sekä rollaattoreita, joiden huollosta vastaa kiinteistön huoltomies. Hoitajat pyytävät apuvälineen huoltoa suoraan huoltomieheltä havaitessaan puutteita. Terveydenhuollon laitteiden osalta sairaanhoitaja vastaa laitteiden toimintavarmuudesta sekä käytön ohjauksesta. Laitteiden hankinnasta vastaa esimies.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Vastaava fysioterapeutti Erja Pasma puh: 020 632 3276.

Apuvälinepalvelu p.020 632 2570 ma klo 10-12, ti ke klo 14-16 ja pe 10-12.

Terveyskeskuksen apuvälineiden huolto p.020 632 3276. Käyntiosoite on Terveyskatu 8, Äänekosken terveyskeskussairaala. Huoltopyynnöt ja tilaukset voi tehdä Effector –ohjelman kautta, johon Niittywillassa on tunnukset sairaanhoitajalla ja vakituisilla hoitajilla.

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja palveluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa 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 palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveystieteiden 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. Laadimalla 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.

Kansakoulu-hanke on valtakunnallinen sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain toimeenpano-hanke, joka tukee sosiaalialan organisaatioiden valmiutta liittyä valtakunnalliseen sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon. Edistämme ja koulutamme määrämuotoisen kirjaamisen käyttöönottoa ja kansallisten luokitusten ja asiakirjarakenteiden toimeenpanoa asiakastieto-järjestelmiin, niin että ne noudattavat sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain vaatimuksia.

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

Työntekijöillä on riittävä pätevyys ja perehtyneisyys alaa koskevaan lainsäädäntöön työkokemuksen, koulutuksen, täydennyskoulutuksen keinoin. Perehdytyskansio on kaikkien saatavilla ja se sisältää tarvittavan tietoturvaohjeistuksen sekä asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyvät ohjeet ja määräykset. Perehdytyskansioon on laadittu arjen tuen perehdytyslomake, jolla varmistetaan siitä, että henkilöstö on saanut riittävän opastuksen ja ohjeistuksen työhön. Työpaikkakokouksissa käsitellään tietoturvaa ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyviä käytäntöjä ja ohjeistuksia. Tietosuojakoulutukset, materiaalit ja niihin liittyvät tentit suoritetaan Navisec (vuosittain) ja Kanta.fi -ohjelmissa verkossa.

Sosiaalihuollon henkilöstöllä on käytössä sama tietojärjestelmä terveydenhuollon henkilöstön kanssa ja työntekijän tulee huolehtia siitä, että hän ei mene tietokantoihin, jotka eivät ole oleellisia tai lainmukaisia hänen työnsä hoitamisen kannalta. Käytössä on lupalomake, jolla voidaan pyytää asiakkaalta suostumus tarvittavien tietojen hankkimiseen tietoyhteyden kautta tarvittavin osin.

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

Henkilöstö perehtyy Navisec-materiaaliin vuosittain ja suorittaa tentin.

Opiskelijat kirjaavat asiakastietojärjestelmään ohjaajan läsnä ollessa. Asiakkaista raportoitaessa osallisena ovat ainoastaan hoitotyöhön osallistuva henkilökunta.

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

Niittywillan rekisteriseloste on julkisesti nähtävillä kaupungin nettisivuilla.

<http://www.aanekoski.fi/hallinto/rekisteriselosteet/henkilorekisteriselosteet/>

Tietojärjestelmät:

<http://www.aanekoski.fi/hallinto/rekisteriselosteet/tietojarjestelmaselosteet/>

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Perusturvatoimialan tietosuojavastaava on sosiaalityön johtaja Raija Kojo puh. 020 632 2000 (puhelin-
vaihe)

Tietosuojavastaava Ilkka Tarvainen puh. 020 632 3168

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

- Riittävän mitoituksen varmistaminen
- Lyhytaikaisyksiköiden (Kuntola+Niittywilla) yhdistymisen suunnittelu vuoden 2022/1-2023/2 aikana
- Yhteistyön tiivistäminen terveyskeskuksen sekä palveluohjauksen kanssa
- RAI koulutukset ja käyttöönotto vuoden 2021-2022 aikana
- Yöhoitoon valmistautuminen alkoi 14.9.2022
- Fysioterapeutin toimi täytetään 3.10.2022, työnkuvan suunnittelu ja kehittäminen yhteistyössä Kuntolan kanssa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava ohjaaja.

Paikka ja päiväys

Äänekoski 26.9.2022

Allekirjoitus

Marika Uusitalo

Vastaava ohjaaja

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

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 (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

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

STM:n 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

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

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

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

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

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/Henkilötietolaki_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>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

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