

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS	18
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	22
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	23
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	23

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Äänekosken kaupunki / Arjen tuki Y-tunnus 2045520-2

Kunta

Kunnan nimi Äänekoski

Kuntayhtymän nimi _____

Sote-alueen nimi Keski-Suomen hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Palvelutalo Kotiranta

Katuosoite Satamakatu 4

Postinumero 44200 Postitoimipaikka Suolahti

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Vammaispalvelun asiakkaita: 21 asukasta

*pitkällinen mielenterveys- tai päihdeongelman aiheuttama vamma

*muu pitkäaikaissairaus (esim. MS) tai toimintakykyä vaikeuttava vamma (esim. AVH jälkitila)

Esimies Päivi Pulli

Puhelin 040 745 8295 Sähköposti paivi.pulli@aanekoski.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Äänekosken kaupungin kiinteistönhoito tuottaa kiinteistön käyttäjäpalvelut, puhtauspalvelut, sosiaali- ja terveyspalveluiden apuvälineiden huollot, ruokapalveluiden kuljetukset sekä turvavallisuuspalvelut.

Äänekosken kaupungin Terveyskeskuksen ravintokeskus tuottaa ateriapalvelut.

ATM kiinteistönhoito sekä piha-alueiden kunnossapito.

SAKUPE pesula tuottaa pyykkihuoltopalvelun.

Vivago: asukkaiden ja henkilöstön turvahälytykset

kokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Arjen tuki tarjoaa asukkaille tarpeen mukaiset ja laadukkaat toimintakykyä ylläpitävät yksilölliset palvelut, jotka tukevat asiakkaan voimavaroja ja itsenäistä selviytymistä omassa toimintaympäristössä, kodissa, asumispalveluissa ja laitospalveluissa. Arjen tuen asiakaskunta koostuu kaikenikäisistä asiakkaista mm. ikäihmisistä, mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakkaista sekä vammais- 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 tarkoituksenmukaiset 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

Kotirannan toimintaperiaatteet:

Kotiranta on palvelutalo, jonka asukkaat asuvat yksilöllisesti kaksioissa tai kolmioissa ja ovat vuokrasuhteessa Vammaisten ja vanhusten tukisäätiöön.

Kotiranta tarjoaa asukkaalle omatoimisuutta tukevan sekä kunnioittavan asumisvaihtoehdon. Kuntouttava työote edistää ja ylläpitää toimintakykyä palvelusuunnitelmaa toteutettaessa.

Kotirannan toiminnan lähtökohdaksi ovat hoito- ja palvelusuunnitelman mukainen tavoitteellisuus ja arviointi, joilla tuetaan asukkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia sekä turvallista ja persoonallista elämää omassa kodissa ja arjessa selviytymistä mahdollisimman pitkään. Monipuolista yksilöllisesti suunniteltua arkikuntoutusta. Tuemme ja ohjaamme kuntoutujaa ja omaista aktiiviseen osallistumiseen.

Kotirannan sijainti ja viihtyisä piha-alue mahdollistavat turvallisen liikkumisen ulkona.

Äänekosken kaupungin arvot arjen tuessa:

1. 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

2. Innovatiivisuus ja uudistumiskyky:

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

3. Tasa-arvoisuus:

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

4. 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

Kotirannan ARVOT:

Ihmisen lämmin kohtaaminen ja rinnalla kulkeminen toteutuvat arvojen pohjalta



- ❖ Myönteinen vuorovaikutus ja kannustaminen ↔ aito kiinnostus ja kunnioitus
- ❖ Läheisyys ↔ turvallinen ja lämminhenkinen elämä
- ❖ Luottamus ↔ toiminta luottamuksen arvoista
- ❖ Tasa-arvoisuus ↔ jokainen ihminen on laulun arvoinen
- ❖ Luovuus ↔ pyritään saamaan jokaisen asukkaan omat voimavarat käyttöön arjen askareissa, tarjotaan elämyksiä luovilla menetelmillä
- ❖ *Jatkuva kehittäminen* into ja halu viedä uusia asioita ja ideoita työyhteisöihin

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Koko kaupunkia koskevaa riskianalyysia tehdään kaupungin johtoryhmän toimesta sekä perusturvan osalta perusturvan johtoryhmässä. Kotirannan viimeisin riskianalyysi on valmistunut joulukuussa 2021. Korona RVA tehty 25.5.2020 sekä terveysturvallisuutta noudatettu ja työnantajan Korona ohjeistus päivitetty.

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

Riskien ja vaarojen **arviointikysely** täytetään henkilöstön kanssa työyksikössä. 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 kokemuksiensa 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. Vaaratilanteet dokumentoidaan Äänekosken kaupungilla käytössä olevalla **vaaratilanelomakkeella** ja esille tulleet vaaratilanelomakkeet palautetaan esimiehen ja työyhteisön käsittelyn jälkeen myös kaupungin työturvallisuuspäällikölle, joka vie ne tarvittaessa yhteistyötoimikunnan käsittelyyn. Käsittelyn perusteella työyksikössä mietitään toimintatapoja, jotta kyseinen vaaratilanne ei pääsisi toistumaan.

Erilaisten laitteiden ja vaaraa aiheuttavien aineiden käyttö opastetaan työntekijöille perehdytyksen yhteydessä.

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

Riskien tunnistaminen

Riskien ennaltaehkäiseminen Kotirannassa:

- ❖ *Yksikkökohtainen turvallisuus/pelastussuunnitelma* on päivitetty 09/2021
- ❖ turvallisuuskävely tehdään vuosittain; seuraava helmikuu 2022
- ❖ Palotarkastus suoritettu 8.9.21
- ❖ poistumisturvallisuus selvitys tehty 09/2021
- ❖ Kotirannassa on asunto ja huone kohtaiset palo/savuilmaisimet
- ❖ paloilmoitinjärjestelmän tarkastus 9.2.2021
- ❖ hissien määräaikaistarkastus 2020 (seuraava 2022)
- ❖ asuinosaan ja päivittäisten tilojen välillä palo-ovi
- ❖ *Turvallisuusvastaava esimies Päivi Pulli*
- ❖ Palo- ja pelastuskoulutus 02/2020
- ❖ EA-koulutus ajan tasalla päivitetty kevät/syyskuu 2021



- ❖ Turvallisuussuunnitelma, omavalvontasuunnitelma ja lääkehoitosuunnitelma ym. liitteet löytyvät perehdytyskansiosta
- ❖ Perehdyttäminen ja työhön opastus
- ❖ Riskien ja vaarojen arviointi HaiPro ja Työturvallisuusilmoitus Wpro käytössä

Arjen tuen asukasryhmissä on olemassa asiakkaita, joiden avustamisessa, hoitamisessa ja ohjauksessa on otettava huomioon sekä asiakasturvallisuus että työntekijän turvallisuus.

Intrassa saatavana työntekijöille: Väkivallan uhka- ohjeistus sekä Väkivallan uhka- lomake.

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- puutteet ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvel- vollisuus?

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 ja suunnitellaan ohjeistuksia esille nousevista vaaratilanteista. Väkivallan ja uhkaavien tilanteiden arviointiin käytetään myös lomaketta, jotta mahdollisimman monet riskit tulee huomioitua ennaltaehkäistyä. Työntekijä raportoi havaitsemansa epäkohdat yksikön esimiehelle ja toimii välittömästi ehkäistäkseen lisävahingot. Yhdessä mietitään mitä voidaan tehdä asian ehkäisemiseksi niin toiminnassa kuin ympäristössäkin.

Työntekijöillä on sosiaalihuoltolain 48 § ja vanhuspalvelulain mukaan ilmoitusvelvollisuus asiakkaan terveyttä ja hyvinvointia vaarantavista tilanteista. Työntekijän on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, yksikön esimiehelle, joka ilmoittaa asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä eikä ilmoituksen tekemiseen henkilöön saa kohdistaa minkäänlaisia vastatoimia.

Henkilöstöä on ohjeistettu ottamaan em. tilanteet välittömästi puheeksi esimiehen kanssa sekä täyttämään HaiPro vaaratapahtuma kaavake. Vakava tapahtuma tai sen uhka selvitetään välittömästi. Selvityksessä käydään tapahtuma läpi kokonaisuudessaan, siihen johtaneet syyt, olosuhteet ja muut vaikuttavat seikat sekä mietitään, kuinka vastaava voitaisiin ehkäistä tai välttää.

Äänekoskella vaaratapahtumiksi ilmoitetaan myös läheltä piti- tilanteet. Ilmoitusta vaativia tilanteita ovat mm. virheet lääkityksessä, virheelliset hoito-ohjeet ja virheellinen hoidon toteutus, hoitajakson aikana tapahtuneet kaatumiset, putoamiset ja muut onnettomuudet sekä väkivallan kohteeksi joutuminen. Työturvallisuusilmoitus Wpro käytössä, johon ilmoitetaan työterveyttä ja -turvallisuutta vaarantavat läheltä piti -tilanteet ja muut turvallisuuspuutteet. Lähiesimies käsittelee saapuneet työturvallisuus – ja tapaturmailmoitukset. Työtapaturomatiedot siirtyvät sähköisesti kaupungin tapaturmavakuutusyhtiöön.

WPro -turvallisuusilmoitusjärjestelmä kokoaa tiedot työpaikkojen läheltä piti – tilanteista ja muista turvallisuushavainnoista, väkivalta- ja uhkatilanteista ja työtapaturomista. Järjestelmään kirjataan myös työyksikön työn vaarojen ja riskien arvioinnit sekä koronariskien arvioinnit (COVID -19 tarkastuslista).

WPron turvallisuusilmoitusjärjestelmässä:

- ilmoitetaan työterveyttä ja – turvallisuutta vaarantavat läheltä piti –tilanteet ja muut turvallisuuspuutteet, väkivalta- ja uhkailutilanteet



- ilmoitetaan työ- ja työmatkatapaturmat (myös veritapaturmat)
- lähiesimiehet käsittelevät saapuneet työturvallisuus- ja tapaturmailmoitukset (ilmoitus työntekijän tekemästä työturvallisuus- tai tapaturmailmoituksesta tulee esimiehelle sähköpostitse).
- työtapaturmatiedot siirtyvät sähköisesti kaupungin tapaturmavakuutusyhtiöön
- tehdään työpaikkojen työn vaarojen selvittäminen ja riskien arviointi.

Riskinhallinnan työnjako

Mahdollisiin tilanteisiin varaudutaan mm. tarjoamalla tarvittavat suojavaarusteet ja tarvittavat rokotukset. Työvuorossa työskentelee vähintään kaksi työntekijää, joilla on tiedossa mitä poikkeavissa tilanteissa tulee tehdä. Käytössä ohjeistusta mm. perehdytys- ja 112-kansioissa.

Tulipalon sattuessa työntekijä suorittaa palvelutalon sisäisen hälytyksen ja huolehtii asukkaiden siirtymisestä turvaan, jonka jälkeen hän käyttää alkusammutusvälineitä sammuttaakseen tulipalon. Mikäli tulipaloa ei pysty itse sammuttamaan suljetaan tilaan johtavat ovet ja ikkunat.

Hätäilmoitus lähtee kohteesta automaattisesti palokunnalle.

Mikäli jotain poikkeavaa tapahtuu, henkilökunnan ollessa pois (yöt) kutsutaan paikalle palvelutalon esimies. + Hätäilmoitus.

Palokunta on kohteessa noin 15 minuutissa hätäilmoituksen tekemisestä.

Palon sattuessa yhteinen kokoontumispaikka on vieressä sijaitseva Voimailutalo.

Äkillisissä uhkaavassa tilanteessa yhteys 112.

Työntekijä toimii välittömästi ehkäistäkseen lisävahingot ja raportoi havaitsemansa epäkohdat yksikön esimiehelle. Työntekijä tarvittaessa dokumentoi vaaratilanteen kaupungin ohjeistuksen mukaan WPrön turvallisuusilmoitusjärjestelmään sekä tarvittaessa Mediatri -potilastietojärjestelmään. WEsille nousevat vaaratilanteet käydään läpi työyhteisöpalavereissa.

Vaaratilanneilmoitukset tehdään HaiPro on potilasturvallisuuden vaaratapahtumien raportointijärjestelmään. HaiPro-järjestelmään kirjataan asukkaan hoidossa havaittuja vaaratapahtumia. Vaaratapahtumalla tarkoitetaan tilannetta, jossa asiakkaan turvallisuus vaarantuu hoidon aikana. Jos tilanne huomataan ennen kuin haittaa aiheutuu, puhutaan läheltä piti -tilanteesta. HaiPro-järjestelmään raportoidaan sekä asukkaalle haittaa aiheuttaneet että läheltä piti -tilanteet

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Turvallisuusilmoitusjärjestelmä lähettää automaattisesti tiedon esimiehelle ja tämä voi tarvittaessa lähettää ilmoituksen yhteistyötahoille ja työsuojeluun.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Yksikön esimies ja henkilöstö valvovat 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. Omavalvontasuunnitelma ohjaa päivittäistä toimintaa ja työntekijöiden tulee huomioida suunnitelman käytettävyys ja toimivuus toiminnassa ja laadun valvonnassa.

Koko henkilöstö saa omavalvontasuunnitelman luettavaksi ja voi vaikuttaa sen sisältöön antamalla palautetta työyhteisöpalavereissa. Myös esimiehen ja työntekijän välisissä keskusteluista voi nousta esiin asioita, jotka edellyttävät omavalvontasuunnitelman muokkaamista. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuu koko työyhteisö.

Jokaisen työntekijän omalla vastuulla on olla ajan tasalla ja tietoinen omavalvontasuunnitelmasta.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Yksikön esimies: Päivi Pulli; puh.: 040 745 8295 sp. paivi.pulli@aanekoski.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Jokaisella työntekijällä vastuu ottaa esille päivitystarpeet arjessa tapahtuvia muutoksia huomatesaan. Suunnitelma päivitetään ainakin kerran vuodessa. (seuraava: marraskuu 2022.)

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.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Kotirannan virallisella ilmoitustaululla sekä perehdytyskansiossa liitteineen ja nähtävillä pyydettyä. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on luettavissa kaupungin nettisivulla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi alkaa yhteydenotosta arjen tuen asiakasohjaustyöntekijöihin. Arviointi tehdään palvelutarpeen kartoituksella, joka tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. 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. Lisäksi arvioinnissa käytetään kriteereinä arviointimittareita: Ravitsemukseen liittyvä MNA, alkoholin käyttöön liittyvä Audit, kognitiivisiin (muisti) toimintoihin MMSE, myöhäisän masennukseen liittyvä GDS-15, toimintakykyyn ja hoidon tarpeeseen liittyvä RAVA sekä fyysistä toimintakykyä mittaavat testit.

Palvelutarpeen arvioinnin perusteella tehdään tarvittaessa hakemus asumispalveluun tai laitoshoidon. Hakemuksessa kuvataan asumispalvelun tai laitoshoidon tarve, asiakkaan toimintakyky ja terveydentila sekä kotona asumisen haasteet ja asiakkaan ja/tai hänen läheisensä suostumus asumispalveluun hakemiseksi. Terveystilan ja toimintakyvyn selvittämiseksi ja päätöksenteon tueksi käytetään erilaisia toimintakykyä arvioivia mittareita.

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

Kotirannassa palvelutarpeen kartoitus tehdään kirjalliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan, joka tehdään yhteistyössä asukkaan, omaisen/läheisen ja tarvittaessa palveluvastaavan kanssa. Palvelusuunnitelma tehdään kuukauden kuluessa asukkaan muutosta yksikköön, jotta asiakkaan tilanne on tasoittunut muutoksesta. Palvelusuunnitelmaa arvioidaan tarpeen mukaan, vähintään 1 x vuodessa. Kartoituksessa arvioidaan asukkaan voimavarat. Hoitajat käyttävät kuntouttavaa työtettä parantamaan ja ylläpitämään asukkaan toimintakykyä. Asukkaan päivittäisten toimintojen havainnointi on yksi tärkeä arviointimittari. Käytössä on myös kognitiivisiin taitoihin (muisti, orientaatio, hahmottaminen jne.) liittyvä MMSE-testi. Jokaisella asukkaalla on omahoitaja, joka osallistuu hoito- ja palvelusuunnitelman tekemiseen.

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

Asiakkaan omainen/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. Lisäksi esim. apuvälineiden hankinnan arvioinnissa käytetään apuna sekä toimintaterapeuttia että fysioterapeuttia.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Arjen tukeen on laadittu yhtenäinen, yksilöllinen palvelusuunnitelma, joka on sama kaikille asiakasryhmille ja palvelun tuottajatahoille. Asiakkaalla on aina oikeus yksilölliseen palvelusuunnitelmaan, jonka hän saa tarkistettavaksi ja allekirjoitettavaksi. Palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa ilman aiheetonta viivytystä palvelutarpeen kartoituksen jälkeen. Kuitenkin viimeistään 3 viikon kuluttua yksikköön muutosta. Palvelusuunnitelma tarkistetaan palvelusuunnitelmaan kirjatun määräajan puitteissa, joka vaihtelee palveluittain tai tilanteen muuttuessa.

Yksilölliseen 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.

Kotirannassa hoitaja on yhteydessä yhteistyötahoihin, omaisiin tai muihin läheisiin. Yhdessä mietitään kuntoutuksen/palvelun tarpeita, tavoitteita ja sovitaan tarvittaessa verkostopalaveri, jossa yhteistyössä tehdään yhteinen palvelusuunnitelma. Palvelusuunnitelma kirjataan Meadiatriin.

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

Asiakas on itse läsnä palvelusuunnitelman laadinnassa, saa ilmaista oman näkemyksensä hänelle esitetyistä asioista. Esitetään asiat tarvittaessa selkokielellä.

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

Hoitoon osallistuva verkosto osallistuu palvelusuunnitelman laatimiseen. Kotirannan henkilökunta vastaa suunnitelman päivittämisestä ja toteuttamisesta oman palvelunsa osalta. Palvelusuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Palvelusuunnitelma lähetetään tiedoksi tai on luettavissa hoitoon osallistuvilla tahoilla asiakkaalta saadun suostumuksen mukaisesti.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Jokaisella Kotirannan asukkaalla on oma asunto, jossa asuvat mahdollisimman omatoimisesti ja omaa arkeaan toteuttaen. Avun ja hoivan tarve on määritelty palvelusuunnitelmassa. Henkilöstö toimii kuntouttavalla työtoteella, joka huomioi yksilölliset tavat ja tottumukset.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Kotirannassa työskennellään asiakaslähtöisesti ja tuetaan asiakkaan osallistumista sekä osallistamista. Kotirannan työntekijä on mukana tarvittaessa laatimassa yksilöllisen, asiakkaan todellisiin tarpeisiin pohjautuvan palvelusuunnitelman asiakkaan kanssa yhteistyössä. Suunnitelmalla varmistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen eri palveluissa kirjaamalla asiakkaan oma tahto ja toiveet palveluiden järjestämisestä. Asiakkaan toiveet ja tarpeet määrittävät palveluiden järjestämistä.

Rajoittamistoimenpiteistä päättää lääkäri ja niiden käyttöä Kotirannan kaltaisessa 12h asumisyksikössä ei ole käytössä kuin erittäin painavista syistä, jotka lääkäri arvioi. Mahdolliset rajoittamistoimenpiteet kirjataan yksikön palvelusuunnitelmaan ja asiakaskertomukseen.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Ei käytössä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Henkilökunta noudattaa yksikön, yhdessä sovittuja arvoja ja toimintaperiaatteita. Työntekijän asiantuntia käytöstä asiakasta kohtaan ei hyväksytä ja työkaverilla on velvollisuus puuttua välittömästi havaitsemaansa asiattomaan asiakkaan kohtaamiseen tai hoivaan liittyen. Sama pätee omaisten ja läheisten kohtaamiseen sekä heidän keskinäiseen kanssakäymiseen.

Yksikössä havaittuun epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja asiasta ilmoitetaan omaiselle/läheiselle ja esimiehelle. Asiakkaalle sattunut haittatapahtuma tai vaaratilanne kirjataan asiakaskertomukseen ja se käsitellään yhteistyössä asiakkaan, omaisen, henkilöstön ja esimiehen kanssa. Lisäksi työntekijän on velvollisuus tehdä tapahtumasta Hai-pro-ilmoitus, joka käsitellään viimeistään työyhteisöpalaverissa, ellei tilanne vaadi nopeampaa käsittelyä. Työyhteisöpalaverit pidetään kuukausittain.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Tapahtuneeseen puututaan heti. Ilmoitus yksikön esimiehelle, joka selvittää mitä tapahtunut. Hän ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja hänen omaiseensa, jotta voi kuulla heitä asiassa.

Tilanteen kartoitus: Mitä tapahtunut, missä tapahtunut ja miksi tapahtunut? Jos osallisena on työntekijä tai työntekijät, myös heitä kuullaan asiassa. Jatkotoimenpiteet ja mahdollinen sovittelu niin, ettei epäasiallista kohtelua enää tapahdu. Esimies päättää mahdolliset jatkoseuraamukset



työntekijälle/työntekijöille. Asiasta laaditaan muistio. Riippuen epäasiallisen kohtelun merkittävydestä/vaaratilanteen laajuudesta, voidaan asiasta tehdä myös rikosilmoitus.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

Asiakaspalvelun laadusta kerätään säännöllisesti palautetta eri asiakasryhmille kohdennetuin kyselyin. Palautetta voi antaa myös kaupungin nettisivuilla. Saatu yleinen asiakaspalaute käsitellään henkilöstöpalaverissa. 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 vastaavalla johtajalle. Muistutuksen tai kantelun laatimisessa avustaa tarvittaessa sosiaaliasiamies tai potilasasiamies. Viranomainen on velvollinen ohjaamaan asiakasta eo. menettelyssä. Sosiaali- ja potilasasiamiesten yhteystiedot löytyvät yksikön ilmoitustaululta.

Viimeisin asiakaspalaute on kerätty joulukuun 2021 aikana. Tulokset käydään yhdessä läpi, kun saadaan yhteenveto.

Eri tavoin saatu palaute käsitellään yhteisessä palaverissa. Toimintaa kehitetään palautteen pohjalta tarkistamalla käytäntöjä ja toimintatapoja.

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja:

Arjen tuen palvelujohtaja Saara Paananen;

saara.paananen@aanekoski.fi

Puh: 0400 115656

Osoite: Äänekosken kaupunki Hämeentie 1, 44100 Äänekoski

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakkaita muistutusmenettelyissä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii asiakkaan oikeuksien



edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Hän myös seuraa asiakkaan aseman ja oikeuksien kehitystä kunnassa. Tehtäväalueeseen kuuluvat julkiset ja yksityiset sosiaalihuollon palvelut.

Sosiaaliasiamies, Eija Hiekka
puhelinaika ma-to klo 9-11
puh. 044 265 1080.

Osoite: Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Matarankatu 4 40100 Jyväskylä.
sähköposti: sosiaaliasiamies@koske.fi
tietoturvallinen sähköposti: <https://www.turvaposti.fi/viesti/sosiaaliasiamies@koske.fi>
TrueConnector: 860214002@trueconnector.com

Potilasasiamies antaa potilaalle tietoa tämän oikeuksista ja avustaa potilasta tarvittaessa muistutuksen, kantelun tai korvaushakemuksen teossa. Hoitoon tai kohteluun tyytymätön potilas voi tehdä asiasta muistutuksen hoitoyksikön johtajalle. Muistutuksen tavoitteena on tarjota helppo ja joustava keino esittää mielipiteensä hoitoyksikölle. Samalla hoitoyksikölle tarjoutuu mahdollisuus korjata tilanne,

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 saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta ei käsittele valtion ja kunnan palveluja 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.

Muistutuksen vastaanottaa yksikön johtava viranhaltija ja huomioi muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset osana Arjen tuen toiminnan kehittämistä tuomalla ne tarvittavin osin arjen tuen tiimien tietoon ja käsittelyyn.

Kantelu tehdään viranomaiselle (AVI), jonka toimivaltaan kuuluu kantelun kohteena olevan viranomaisen toiminnan valvonta. Aluehallintovirasto pyytää selvityksen kunnan viranomaiselta, jonka toimintaa kantelu koskee. Kantelu ei ole muutoksenhakukeino 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. Muistutusmenettelystä tiedotetaan hoito- ja palvelusuunnitelman teon yhteydessä, jolloin asiakkaalle ja/tai hänen läheisilleen annetaan palvelujohtajan ja yksikön esimiehen yhteystiedot.

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

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.

Päivätoimintojen esimies Päivi Pulli, puh. 040 745 8295, osoite: Kalevankatu 7 A 7, 44100 Äänekoski, paivi.pulli@aanekoski.fi

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

Toimintakyvyn eri osa-alueet huomioidaan yksilöllisessä 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.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Liikunta- kulttuuri- ja harrastustoiminta huomioidaan osana palvelusuunnitelmaa. Asiakkaiden palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Asukkaan kanssa mietitään keinoja ja menetelmiä saavuttaa tavoitteet. Toimintakyvyn liittyviä tavoitteita pyritään löytämään arjen tavallisista askareista siten, että niistä tulisi osa tavanomaista toimintaa.

Mikäli asukkaan omat voimavarat mahdollistavat palvelutalon ulkopuolisen liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan, hän voi toteuttaa niitä oman halunsa mukaan.

Kotirannassa on toteutettu myös kaupungin kulttuuritoimen puolesta vierailuvia esityksiä, joihin asukkaat voivat halutessaan osallistua.

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

Yksilöllistä 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.

- Kuntouttavatyö-> 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 kuntoutussuunnitelma.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa monia sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Kotirannassa on asukkailla mahdollisuus osallistua yhteisruokailuun (osa ruokailee omassa kodissaan), jossa tarjoillaan aamupala (4pvä/vko), lounas ja päivällinen. Päiväkahvit sekä iltapalat omassa kodissa, avustetaan tarvittaessa niiden valmistamisessa. Asukkaille, jotka eivät pysty käymään itse kaupassa, tilataan ruokatavaroiden kuljetus paikallisesta kaupasta.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Keskuskeittiöltä voi tilata asukkaalle sopivat ruuat, kauppatilauksissa huomioidaan ruokavaliot sekä rajoitteet.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

- Asiakkaan kokonaisvaltainen huomiointi (mielenvireyden, voinnin yms. seuranta)

- Ruokailutilanteen seuranta ja avun tarpeen mukainen avustaminen
- Asiakaskysely + keskustelu arkipäiväisistä asioista ja kuulumisten vaihtaminen
- Jokaiselle asukkaalle järjestetään aamiainen, päivällinen, lounas, kahvi/väli-pala ja iltapala
- painon seuranta
- Jos epäillään huonoa ravitsemusta, otetaan tarvittaessa verikokeita

Hygieniakäytännöt

Hygieniaohjeistusten noudattaminen/ Korona RVA 25.5.2021

Korona terveysturvallisuus: maskien käyttö, käsihygienia, turvavälit, taukojen porrastaminen

Käsihuuhteiden kulutuksen seuranta; maskein kulutus

Asiakkaiden päivittäisessä hygieniassa avustaminen/huolehtiminen

Vaippajakelu

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Äänekosken kiinteistöhoito huolehtii Kotirannan siivouksesta. Asukkaiden pyykkejä pestään joko heidän omilla koneillaan tai alakerran yhteisessä pesukoneessa asukaskohtaisesti.

Asukkaiden asunnot siivotaan heidän oman suunnitelmansa mukaisesti. Hoitajien tehtäväkuvaan kuuluu pieni päivittäinen siistiminen.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykinhuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Korona RVA

Henkilökunnalla hygieniapassit.

Muistisäännöt hyvään käsihygieniaan:

MILLOIN? Desinfioi kätesi ennen kuin kosketat potilasta.

MIKSI? Estät mikrobien siirtymisen omista käsistäsi potilaaseen.

MILLOIN? Desinfioi kätesi juuri ennen aseptista toimenpidettä.

MIKSI? Suojaat potilasta myös hänen omilta mikrobeiltaan.

MILLOIN? Desinfioi kätesi aina, kun olet käsitellyt eritteitä ja aina suojakäsineiden riisumisen jälkeen.

MIKSI? Estät mikrobien siirtymisen potilaasta itseesi ja ympäristöön.

MILLOIN? Desinfioi kätesi, kun olet koskettanut potilasta ja hoitotapahtuma on päättynyt tai keskeytynyt.

MIKSI? Estät mikrobien siirtymisen potilaasta itseesi ja ympäristöön.



Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Asiakkaiden hammas- ja terveydenhoito tapahtuu sairaanhoitajan/hoitajien arvion mukaisesti tai terveyskeskuksessa. Henkilökunta huolehtii terveydenhoidosta vuoronsa aikana, mutta kiireellisissä tapauksissa on yhteys otettava 112:seen. Kotirannassa on oma lääkäri, jonka käynnit kerran kuussa.

Kuoleman tapauksesta ilmoitetaan ensisijaisesti Äänekosken päivystykseen. Tavallisissa tapauksissa, kun kuolema on ollut odottavissa, ilmoittaminen voidaan tehdä seuraavana aamuna. Kotirannasta ilmoitetaan omaisille kuolemasta. Jos kuolema tapahtuu yöllä, vainaja kuljetetaan seuraavana aamuna terveysaseman ruumishuoneelle. Palvelutalon asukkaan voinnin heikentyessä on syytä ennakoida kuoleman vaatimia toimia ja sopia niistä etukäteen lääkärin kanssa. Keskussairaalan päivystykseen tai poliisiin ollaan yhteydessä vain poikkeustapauksissa. Näitä ovat esim. tatarmaiset kuolemat. (Ylilääkärin ohjeistus 16.2.2018, joka kokonaisuutena liitteenä perehdytyskansiassa.)

Arjen tuessa on yhteinen saattohoidon palvelupolun määrittely yhdessä terveydenhuollon ammattilaisten kanssa. Kotirannassa ei voida toteuttaa saattohoitoa, koska ei ole ympärivuorokautista hoitoa.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Yksilöllisessä palvelusuunnitelmassa huomioidaan fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn ylläpitäminen ja parantaminen. Asiakkaan terveyttä seurataan ja arvioidaan osana palvelusuunnitelmien tarkistamista. Palveluohjauksellisessa työotteessa ohjataan, neuvotaan asiakasta palvelutarpeen mukaisesti terveys- ja kuntoutuspalveluihin esim. muistihoitaja, depressiohoitaja, lääkinnällinen kuntoutus, apuvälinepalvelut, kela.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Palvelusuunnitelmaan kootaan tietoa asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavista tahtoista. Mediatriin kirjataan mahdolliset terveydelliset muutokset. Sairaanhoitaja (sijainen) vie asiat lääkärinkierrolle. Akuuteissa tilanteissa yhteys suoraan terveyskeskuksen päivystykseen tai ensihoitoon.

Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Yksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja valvotaan, että se on ajantasaisesti laadittu. Yksiköiden vuosittaisesta lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa esimies yhdessä perusturvan johtavan hoitajan kanssa. Mukana lääkehoidon suunnitelman laatimisessa ovat 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. Lääkehoidosuunnitelmat löytyvät perehdytyskansiosta sekä ilmoitustaululta. Asiakkaan yksilöllisessä palvelusuunnitelmassa sovitaan lääkehoidon toteutuminen ja vastuutahot

Kuka vastaa lääkehoidosta?

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

Lääkehoitosuunnitelma tarkastettu 2019 (lääkehoitosuunnitelma tarkastettavana johtavalla hoitajalla).

Monialainen yhteistyö

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 asiakaskertomusta kirjataan asiakkaan palveluiden kannalta joko Pro Consona sosiaalityön tai Mediatrin asiakaskertomukseen.

Asiakkaalta pyydetään kirjallinen suostumus tietojen luovuttamiseen.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuutta vaarantavista riskitekijöistä on työntekijän välittömästi ryhdyttävä tarvittaviin toimiin epäkohdan poistamiseksi omalta osin. Toimintakäytännöissä olevissa epäkohdissa tulee ottaa yhteys esimieheen, 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. Pelastusviranomaiset ovat tarkastaneet ja hyväksyneet suunnitelmat, joita päivitetään yhteistyössä vuosittain. Lisäksi järjestetään pelastautumisharjoituksia sekä alkusammutus koulutusta henkilöstölle. Henkilöstön ensiaputaitoja pidetään yllä ja yksikön esimies vastaa henkilöstön koulutussuunnitelmista yhteistyössä palvelujohtajan kanssa. Häätä-EA koulutus henkilöstölle kevät/syyskuu 2021. Arjen tuen asiakkaiden osalta tarkistetaan apuvälineiden ja laitteiden tarpeet, niiden toimivuus mm. turvallisuus. Myös turvapuhelimen ja palovaroittimen toimivuus varmistetaan säännöllisesti.

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

Henkilöstön perehdytys:



- Omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoidonsuunnitelma
- Pelastussuunnitelma / poistumisturvallisuus selvitys
- Apuvälineiden ja laitteen käyttöön opastus ja perehdytys
- Suullinen perehdytys

Henkilöstö

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

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

Kotirannan henkilöstö:

- ❖ 1 sairaanhoitaja
- ❖ 6 hoitajaa

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaistarpeen lähtökohtana on yksiköiden toiminnallinen tarve ja käyttöaste sekä asiakasturvallisuus. Yksiköissä arvioidaan aina sijaistarve ja tilanne, jotta varmistetaan riittävä henkilöstö työvuoroon.

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

Avoimesta työpaikasta ilmoitetaan Kuntarekryssä, sekä kaupungin nettisivuilla.

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

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

Vakituisiin vakansseihin haetaan täyttölupa ja hakumenettely toteutetaan sähköisesti Kuntarekryn kautta. Vakituisten vakanssien täyttämisen huomioidaan mitä osaamista tarvitaan ja lain edellyttämät pätevyysvaatimukset, rikosrekisteriote tarvittaessa, jotka tarkistetaan ennen viran toimen/viranhoitajan vahvistamista. Kuntarekryssä on käytettävissä sijaisrekisteri määräaikaan tarpeisiin.



Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Äänekosken kaupungilla ja Arjen tuella on yhtenäinen perehdytysohjelma. Yksiköillä on käytössä perehdytyslomake, jonka mukaan uusi työntekijä perehdytetään. Perehdytykseen sisältyy esimiehen antama perehdytys sekä yksikön sisällä tapahtuva työhön opastus. Opiskelija/ uusi työntekijä kulkee vastuutyöntekijän mukana ja myös opiskelijan tulee tutustua perehdytyskansioon. Perehtyminen on sekä perehdyttäjän että perehtyjän vastuulla.

Tietosuojakoulutukset, materiaalit ja niihin liittyvät tentit (Navisec Flex) suoritetaan vuosittain. Kaupungin Intran sivulla on linkki materiaaliin ja tenttiin. Läpäistyt tentit toimitetaan esimiehille kuluvan vuoden loppuun mennessä. Uuden työntekijän on suoritettava Navisec Flex kahden viikon aikana työsuhteen alkamisesta.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

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

Työntekijän on itse huolehdittava, että hänellä on voimassa olevat LOVE ja LOP -lääkeluvat. Kaikille on pakollinen GER 1 ja GER 2 koulutus sekä PKV ja PSYK -lupien suorittaminen. Äänekosken kaupunki tukee oppisopimuskoulutusta, Arjen tuessa se tarkoittaa lähinnä erikoisammattitutkintoa tai sen osioita yhteistyössä paikkakunnalla olevan oppilaitoksen kanssa. Jonkin verran tuetaan myös omaehtoista koulutusta silloin, kun sen tyyppistä osaamista tarvitaan työyhteisössä. Tästä on oma ohjeistus kaupungin intran sivulla.

Hätä EA- koulutus kaikille 2021

Työnantaja järjestää täydennyskoulutusta työntekijälle vähintään 3 päivää vuodessa. Koulutuksesta laaditaan koulutushakemus, johon esimies tekee päätöksen. Päätökset muodostavat tilaston täydennyskoulutuksen toteutumisesta. Koulutuskortit ovat käytössä 2021 aikana.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Toimitilat

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asukas voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.

Tilojen käytön periaatteet

Asukkaat asuvat omissa huoneistoissaan, joihin heillä on henkilökohtainen vuokrasopimus. Huoneistoa ei käytetä muuhun tarkoitukseen asukkaan poissa ollessa.

Kotirannan yhteiset tilat: ruokailutila, pesutilat, sauna, keittiö

Työntekijöiden toimisto ja pieni lisähuone mm. lääkkeidenjakoa varten

Kellarikerroksesta löytyy talon asukkaille yhteiset pyykinkuivaustilat ja varastot

Teknologiset ratkaisut

Asukkailla on Vivago turvarannekkeet sekä asunnon seinällä oleva tukiasema, joista lähtee hälytys hoitajan kännykkään. Illalla klo 21 jälkeiset hälytykset menevät yöpartiolle.

Hissin huoltaa säännöllisesti huo, toyhtiö. Mikäli jotain vikaa hissiin tulee, ilmoittaa henkilökunta siitä kiinteistöhuollolle.

Palohälytyksen hälytys lähtee pelastuslaitokselle automaattisesti.

Kiinteistöön liittyvissä huolto ja tarkistus asioissa otetaan yhteys kiinteistöhoitajaan.

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

Vuoden 2021 joulukuussa otetaan käyttöön uusi hälytysjärjestelmä Vivago; jonka käyttöopastus järjestetty henkilöstölle 16.12.2021. Ohjeita lähetetty myös jokaiselle työntekijälle sähköpostitse.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Vivago tuki:

Puhelin: +358 10 2190 615

Tukipyynnöt myös sähköpostitse osoitteeseen tuki@vivago.com (muutospyyntöt, ei kiireelliset)

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Asiakkaan yksilöllisessä palvelusuunnitelmassa sovitaan terveydenhuollon laitteiden hankinta ja huolto yhteistyössä terveydenhuollon kanssa.

Apuvälineen tarpeen arvioi fysioterapeutti ja apuvälineet tulevat Äänekosken kaupungin apuvälinelainaamosta, samoin niiden käytön opastus sekä huolto.

Apuvälinepalveluajat ovat:

- ma klo 10.00-12.00
- ti klo 14.00 – 16.00
- ke klo 14.00-16.00
- pe klo 09.00 - 10.00 (puhelinaika)
- pe klo 10.00 – 12.00

Tulemalla paikan päälle apuvälinepalveluihin, saa asiantuntevan ohjauksen ja neuvonnan henkilökohtaisesti. Voi myös soittaa p. 020 632 2570 aukioloaikoina tai puhelinaikana, mikäli emme ehdi vastata puhelunne soittamme teille takaisin.

Äänekosken kaupunki kuuluu alueelliseen apuvälinekeskukseen, joka tuottaa koko Keski-Suomen sairaanhoitopiirin apuvälinepalvelut.

Yksikköön on nimetty ergonomia- ja apuvälinevastaava, joka huolehtii, että laitteet tulevat huollettua ja ne ovat toimintakuntoisia.

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

Vaaratilanneilmoitukset tehdään HaiPro on potilasturvallisuuden vaaratapahtumien raportointijärjestelmään. HaiPro-järjestelmään kirjataan asukkaan hoidossa havaittuja vaaratapahtumia. Vaaratapahtumalla tarkoitetaan tilannetta, jossa asiakkaan turvallisuus vaarantuu hoidon aikana. Jos tilanne huomataan ennen kuin haittaa aiheutuu, puhutaan läheltä piti -tilanteesta. HaiPro-järjestelmään raportoidaan sekä asukkaalle haittaa aiheuttaneet että läheltä piti -tilanteet

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Tammikuussa 2022 järjestettävällä koulutuksella koko henkilöstölle varmistetaan yhteinen käytäntö kirjaamisen asianmukaisuus. Koulutuksesta saatava tieto/aineisto siirretään perehdytyskansioon.

Kerätään asukkailta vain hoitoon ja asumiseen oleellisesti vaikuttava/tarvittava tieto. Tiedot säilytetään niille tarkoitetuissa paikoissa, joko sähköisessä tietojärjestelmässä tai nimetyissä kansioissa lukollisessa toimistossa. Tietoja luovutetaan vain asukkaan palvelusuunnitelmassa sovituille tahoille. Asukkaan muutettua pois palvelutalosta kaikki häntä koskeva aineisto hävitetään. Kirjaamisen oikea-aikaisuuteen ja riittävään kirjaamiseen tarvitaan riittävästi koneita, ettei työaikaa kulu koneen odottamiseen. Koulutusta kirjaamiseen tammikuussa 2022. RAI potilastietojärjestelmän käyttöönotto vuoden 2022 aikana. Omahoitajan vastuulle selkeästi sisältyvät tehtävät kirjataan ylös. Tietoturva ja tietosuojaosuudesta koskeva testi on suoritettava joka vuosi ja uusien työntekijöiden on täytettävä sitoumus sekä suoritettava testi kahden viikon sisällä työsuhteen alkamisesta.

Esimies huolehtii siitä, että kaikkien suoritukset näkyvät raportilla.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tietosuojavastaavan tehtäviä hoitaa atk-suunnittelija Ilkka Tarvainen.

tietosuojavastaava@aanekoski.fi

020 632 3168

Koulunmäenkatu 6

44100 Äänekoski



Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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 vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Poistumisturvallisuus suunnitelman mukainen laitteisto.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava.

Paikka ja päiväys: Äänekoski 15.12.2021

Allekirjoitus: Päivi Pulli

Päivätoimintojen esimies