

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



Sateenkaari

04.01.2024

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
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

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Y-tunnus 3221339-3

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Sateenkaari

Katuosoite Jussaksentie 14

Postinumero 04130

Postitoimipaikka Sipoo

Sijaintikunta yhteystietoineen Sipoo

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ikääntyneiden palvelut, 32 paikkaa

Esihenkilö Sirpa Partanen

Puhelin 0401914510

Sähköposti sirpa.partanen@itauusimaa.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat Tempore, Mehiläinen, Medistaff

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Voimassa olevien lääkelupien / todistusten tarkistus sekä puhelin haastattelut ennen rekrytointia

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä

Ei X

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilöt

Omaavonntasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä.

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Yksikön esihenkilö vastaa omaavonntasuunnitelmasta. Omaavonnta suunnitelma laaditaan ja päivitetään yhdessä henkilöstön kanssa. Jokainen veloitetaan lukemaan päivitetty omaavonnta suunnitelma sekä kuittaamaan tämän omalla allekirjoituksellaan.

Omaavonntasuunnitelman seuranta

Omaavonnta suunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tapahtuu muutoksia. Vastuualueet ovat jaoteltu yksikössä riskienhallintaa silmällä pitäen eri alueiden vastaaville.

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Omaavonntasuunnitelma löytyy osaston kansliasta omassa kansiossa kaikkien nähtävillä. Omaisille mahdollistetaan, heidän näin pyytäessä, omaavonntasuunnitelman lukeminen.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Ikäihmisen yksilöllisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioittava hoito kodinomaisessa ja turvallisessa ympäristössä. Hoidossa toteutamme toiminnallista ja kuntouttavaa, voimavaralähtöistä työtettä. Kuntouttavan hoitotyön lähtökohtana on ikäihmisen selviytyminen mahdollisimman itsenäisesti arjen askareissa, kotona asumista tukien. Hoitotyön tukena käytämme erilaisia terapia muotoja kuten musiikki-, toiminta- ja fysioterapia. Yksikön arki koostuu yhdessä olemisesta, erilaisista toiminnan ja aktiivisen ympäristön mahdollisuuksista. Perinteisiä juhlapyyhiä vietämme yhdessä ikäihmisten, heidän perheiden ja henkilökunnan kanssa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintamme lähtökohtana on mahdollistaa asukkaille mahdollisimman hyvä ja omannäköinen elämä sekä olla ihminen ihmiselle. Toiminnan keskiössä korostuu asukkaan omat toiveet, tarpeet ja voimavarat. Turvalliseen ja hyvään arkeen kuuluvat olennaisena osana asukkaalle itselleen tärkeitä ja rakkaat ihmiset. Omaisten läsnäolo, huomioiminen ja tukeminen kuuluvat yksikkömme hoitotyön arkeen. Haluamme vahvistaa palveluhenkistä, yhteisöllistä ja perhekeskeistä toimintaa.

Asukkaan hoito tapahtuu joustavana tiimityönä ja jokaiselle nimetään oma hoitaja, joka koordinoi hoidon kannalta keskeiset asiat. Jokaiselle asukkaalle laaditaan hoitotyönsuunnitelma, jonka laadintaan asukas ja omaiset voivat osallistua näin halutessaan. Hoitotyönsuunnitelma ohjaa hoidon toteuttamista ja arviointia.

Omaisyyhteistyötä tuetaan säännöllisten omaisteniltojen sekä omaiskeskustelujen muodossa. Asukkaan elämän tarina käydään läpi yhdessä asukkaan, omaisen ja omahoitajan kesken. Hoitotahto ja hoitotestamentit huomioidaan hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa.

Hoitotyön arvoina korostamme lisäksi avointa, aitoa, tasavertaista ja lämmintä vuorovaikutusta. Jokaisen asukkaan ainutkertaisuuden huomioiminen ja kunnioittaminen on arvopohjamme kivijalka. Jokainen työntekijä sitoutuu toteuttamaan arvojamme. Arvokeskusteluja johtaa Tulosityksikköpäällikkö yhdessä palveluvastaavan ja osastonhoitajan kanssa. Arvojen ja toimintaperiaatteiden toetumista asukkaiden ja hoitotyön arjessa seurataan päivittäin.

Arvokeskustelua käydään säännöllisesti työyhteisön sisällä ja tarvittaessa myös yksilöllisin keskusteluin. Kehitämme jatkuvasti työmenetelmiämme saavuttaaksemme paremman hoidon laadun. Toimintaamme ohjaa mm vanhuspalvelulaki ja STM:n laatusuosituksen.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi.

Riskien arviointi toteutetaan kahdesti vuodessa. Ilmoitukset ja haittatapahtumat ilmoitetaan HAIPRO ja WPRO järjestelmissä. Ilmoitukset käsitellään viikon sisällä tapahtuneesta sekä käydään läpi henkilökunnan kanssa viikoittaisessa osastokokouksessa. Tällöin analysoidaan tapahtuma, korjataan tapahtuma sekä pohditaan ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. Osastokokouksesta tehdään muistio, joka julkaistaan koko henkilökunnan luettavaksi yhteisellä Teams kanavalla. Muistio löytyy myös tulostettuna osaston kansliassa.

Riskienhallinnan työnjako

Omavalvonta suunnitelma laaditaan yhdessä koko henkilöstön kanssa. Jokainen työntekijä on veloitettu lukemaan omavalvontasuunnitelma sekä kuittaamaan tämän omalla allekirjoituksella.

Vastuualueet yksikössä on jaettu seuraavasti:

Lääkäri: Katja Fleshler

Lääkevastaava: Sairaanhoidaja Ma Lynn Rangel – Mustonen

Infektio ja Hygienia vastaava: Sairaanhoidaja Mikaela Sandström

Ensiapuvastaava: Sairaanhoidaja Mikaela Sandström

Laittevastaava: Lähihoitaja Monica Lindqvist

Palo- ja Pelastus vastaava: Lähihoitaja Nina Skogster

Ergonomia vastaavat: Lähihoitajat Helene Backman ja Sanna Järvinen

Työsuojelu asiamies: Anette Karlsson

Työntekijöille järjestetään koulutuksia sekä tiedotetaan muutoksista. Työntekijät pitävät myös itse huolen riittävästä osaamisestaan.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskien tunnistaminen

Työyksikön toiminnassa riskejä voivat aiheuttaa sisäiset ja ulkoiset tekijät. Toimintaympäristö, erilaiset koneet ja laitteet sekä henkilöstä aiheutuvat uhkatekijät ovat tyypillisimpiä.

Riskejä pyritään tunnistamaan ja ennaltaehkäisemään tehokkaasti mm seuraavin toimenpitein:

- sähkö- ja huolintalaitteet huolletaan ja tarkastetaan säännöllisesti
 - hoitolaitteista pidetään erillistä laiterekisteriä
 - riskienarviointi toteutetaan kahdesti vuodessa
 - henkilöstön säännölliset ergonomia-, palo- ja pelastus, ensiapu, hygieniakoulutukset sekä työn luonteeseen kuuluen myös asukastyöhön liittyvät kohtaamisen sekä kohteluun liittyvät koulutukset.
- koko henkilöstön tehtävänä on tuoda kokemansa ja havaitsemansa sekä tietoonsa saamansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit yhteiseen tietoon.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ilmoitukset ja tiedottamiset tapahtuvat seuraavasti:

- henkilökohtaiset keskustelut esihenkilön kanssa
- suullinen raportointi yksikössä
- HAIPRO ja WPRO ilmoitukset, nämä ilmoitukset näkyvät korkeimmalle johdolle saakka
- viikoittaiset osastokokoukset
- osaston oma Teams ryhmä
- vikailmoitukset huoltoon tai muulle asiantuntijalle
- aktiivinen kirjallinen ja suullinen tiedottaminen

Sateenkaareissa pyritään avoimeen keskusteluun ja laatuerokeamat, läheltä piti tilanteet sekä haittatapahtumat keskustellaan syylistämättä, kuitenkin asian vaatimalla vakavuudella. Tilanteesta pyritään ottamaan opiksi ja välttämään jatkossa vastaavanlaiset tilanteet.

Asukkaat kertovat hoitajille tai soittavat/kertovat suoraan esihenkilölle tai omaisille. Asukas kokous pidetään kaksi kertaa vuodessa tai tarpeen mukaan useammin. Omaiset ovat joko suullisesti tai kirjallisesti yhteydessä esihenkilöön tai henkilökuntaan riippuen epäkohdan tai laatuerokeaman luonteesta. Osastolla myös käytössä palaute laatikko.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen

HAIPRO tai WPRO järjestelmään tehdään joko potilasturvallisuus tai työturvallisuus raportti. Raportti menee suoraan esihenkilölle sekä useammalle organisaatiossa johtavalle henkilölle ylempällä tasolla. Esihenkilö käsittelee raportit viikoittain ja ryhtyy välittömästi tarvittaviin toimenpiteisiin. Kaikki raportit tallentuvat. Raportit ovat tekijän niin halutessa /usein nimettömät.

Osaston viikoittaisessa osastokokouksessa käsitellään esille tulleet ilmoitukset yhdessä henkilöstön kanssa ja laaditaan suunnitelma tilanteiden ennalta ehkäisemiseksi ja/tai korjaamiseksi. Asukkaan ja omaisen kanssa keskustellaan asukasturvallisuuteen liittyvissä asioissa ja tapahtuneesta kerrotaan

rehellisesti ja avoimesti. Kuullaan asukkaan/omaisen näkemyksiä/toiveita tilanteen ratkaisemiseksi ja /tai korjaamiseksi. Laaditaan kehittämissuunnitelma ja nimetään vastuuhenkilöt asian edistämiseksi. Kirjataan tarvittavat toimenpiteet asian etenemiseksi. Sähköiseen asukastietojärjestelmään kirjataan tapahtunut haitta sekä tehdyt toimenpiteet. Työterveyshuolto antaa tarvittaessa tukensa asian hallintaan saattamiseksi.

Korjaavat toimenpiteet

- asiat käsitellään mahdollisimman pikaisesti henkilöstön viikoittaisessa osastokokouksessa, kuitenkin asian vakavuudesta riippuen esihenkilö reagoi tarvittaessa välittömästi ilmoituksen saatuaan.
- epäkohdan syy selvitetään
- tilanteesta keskustellaan heti asianosaisten kanssa
- suunnitellaan korjaavat toimenpiteet välittömästi
- Tarvittaessa tehdään kehittämissuunnitelma yhdessä henkilöstön kanssa
- nimetään vastuuhenkilöt toimenpiteiden korjaamiseksi
- tiedotetaan asiasta koko henkilöstöä
- tiedottamisesta vastaa koko henkilöstö yhdessä esihenkilön kanssa

Tiedottaminen tapahtuu seuraavasti:

- Viikoittaisissa osastokokouksissa
- Teamsin kautta, Sateenkaaren Info osiossa
- Sateenkaaren Whatsup ryhmässä
- Tarvittaessa myös henkilökohtaiset keskustelut
- -Tarvittaessa pidetään koulutus tilaisuuksia, jos kyseessä on esim. toiminnan muutos

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Jokaiselle asukkaalle laaditaan hoidon kokonaissuunnitelma yhdessä asukkaan ja hänen läheisensä kanssa.

-Suunnitelman kirjaa nimetty hoitaja yhdessä asukkaan ja omaisten kanssa, jos mahdollista.

-Suunnitelma pitää sisällään hoidon tarpeet, toiveet, tavat ja tottumukset, voimavarat, tavoitteet keinot sekä arvioinnin

- Hoitosuunnitelma on kirjattuna asukastietojärjestelmään, Mediatri, ja on osa päivittäistä kirjautamista. Uudet hoitajat veloitetaan lukemaan hoitosuunnitelman ennen asukkaan hoitamista.

-Hoidon suunnitelma ohjaa hoidon toteutusta

-Hoidon kokonaissuunnitelmassa hyödynnetään RAI-arvioinnin tuloksia

-Hoidon tarpeessa tapahtuvat muutokset kirjataan välittömästi

-Kokonaissuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan ja vähintään kahdesti vuodessa

-Asukkaan toimintakyky arvioidaan asukkaan tullessa osastolle lääkärin, hoitajien ja omaisten kanssa.

-Omaksiin ollaan yhteydessä välittömästi, kun tieto asukkaan tulosta osastolle ilmoitetaan. Hoitosuunnitelma laaditaan yhdessä omaisten ja asukkaan kanssa mahdollisuuksien mukaan. Hoitosuunnitelma päivitetään asukkaan vointiin tai mieltymyksiin tullessa muutoksia, myös omaisten toiveet huomioidaan asukkaan itsemääräämisoikeutta huomioiden.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyytensä.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumisestaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Hoitosuunnitelmaan on kirjattu asukkaan toiveet, joiden mukaan kaikkien on toimittava. Poikkeamista henkilöstö ja esihenkilö saa tiedon, jolloin asiaan puututaan välittömästi. Tarvittaessa järjestetään yksikön sisällä koulutusta sekä muistutetaan käytänteistä osastokokouksessa.

Asukkaalla on mahdollisuus esittää toiveensa häntä hoidettaessa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Vakavien epidemioiden sattuessa asukkaan liikkumista rajoitetaan määrätyleiselle alueelle muiden asukkaiden tartunnan välttämiseksi. Toiminta, jossa asukas käyttäytyy itselleen vahingollisella tavalla käytössä ovat hygienihaalarit sekä haaravyöt. Asukasta seurataan 24/7 ja rajoitteet puretaan heti kun on turvallista näin tehdä. Rajoitteista keskustellaan aina lääkärin kanssa, joka antaa luvan rajoittamiselle määrätyn ajan.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Jos epäasiallista kohtelua havaitaan tilanteeseen, puututaan välittömästi. Asukkaan kanssa keskustellaan sekä epäasiallista kohtelua tuottanutta henkilöä puhutellaan. Tilanteen vakavuuden mukaan henkilölle annetaan varoitus tai poistetaan työpaikalta. Asiasta tehdään potilasturvallisuusilmoitus, joka menee myös ylemmän johdon tietoon. Omaisten kanssa keskustellaan myös tapahtuneesta.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pitää olla julkisesti nähtävissä yksikössä siten, että asukkaat (mahdollisuuksien mukaan), omaiset sekä omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Näin heillä on myös mahdollisuus osallistua omavalvontasuunnitelman kehittämiseen näin halutessaan. Omavalvontasuunnitelma esitetään myös asukkaiden omaisille yhteisissä omaisten illoissa vähintään kerran vuodessa.

-asukkaiden läheisille mahdollistetaan osallistuminen yksikön toiminnan suunnitteluun

-palautetta ja toiveita kysytään aktiivisesti

-omaistenillat järjestetään säännöllisesti

- yksikössä käytössä myös palautelaatikko, joka tyhjennetään kerran viikossa ja palaute käydään läpi viikoittaisessa osastokokouksessa.

Palautteet huomioidaan hoidon yksilöllisessä suunnittelussa

-mahdollistetaan asukkaan omannäköinen arki

-asukkaat ja omaiset voivat osallistua yksikön arjen toimintaan ja suunnitteluun

-palautteisiin reagoidaan viipymättä ja ne käsitellään säännöllisesti henkilöstöpalavereissa

-suunnitellaan yhdessä henkilöstön, asukkaan ja omaisten kanssa mahdolliset korjaavat toimenpiteet ja seuranta menettelytavat

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä 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, virka-asema ja yhteystiedot

Osastonhoitaja Sirpa Partanen puh.0401914510 sirpa.partanen@itauusimaa.fi

Palveluvastaava Nina Martikainen 0503501962 nina.martikainen@itauusimaa.fi

Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaali-japotilasasiamies

AnetteKarlsson

Puh.0405142535

S-posti: anette.karlsson@itauusimaa.fi

Voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen

- jos sinulla on kysyttävää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- jos sinulla on kysyttävää potilaan asemasta ja oikeuksista
- jos tarvitset apua muistutuksessa, kantelussa tai muutoksenhaussa
- jos tarvitset apua potilas- ja lääkevahinkoilmoituksissa
- jos tarvitset ohjausta ristiriitatilanteiden ratkaisussa

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun asioidessaan sosiaalitoimissa. Sosiaaliasiamies palvelee asukkaita Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttaja ja kilpailuviraston kuluttajaneuvonta: puh. 029 505 3050

<https://www.kky.fi/kuluttajaneuvonta/>

Toimintaohjeita kuluttajille

Selvität asiasi kuluttajaneuvonnassa sujuvasti, kun etenet seuraavassa järjestyksessä:

1. Tee valitus yritykselle

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

2. Ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan

Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa sekä lisätietoa kuluttajaneuvonnan palveluista.

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 ma-ke 9-15.00 ja to-pe 9-12.00. Soittaminen ja jonotus Kilpailu- ja kuluttajaviraston 0295- alkuisiin numeroihin maksaa lankapuhelimesta soitettuna paikallisverkkomaksun ja matkapuhelimesta matkapuhelumaksun verran.

Otathan asiaan liittyvät paperit valmiiksi esille, kun soitat kuluttajaneuvontaan. Jos asiasi on jo käsitelyssä kuluttajaneuvonnassa ja olet saanut neuvojan suorat yhteystiedot, saat nopeimmin vastauksen kysymykseesi ottamalla yhteyttä suoraan asian käsittelijään puhelimitse tai sähköpostilla.

Voit asioida kuluttajaneuvonnan kanssa myös sähköisesti yhteydenottolomakkeella. Neuvoja vastaa yhteydenottoon puhelimitse tai sähköpostilla viimeistään viiden työpäivän kuluessa, usein jo 2-3 työpäivän kuluessa. Vastauksen saat pääsääntöisesti puhelimitse. Soitto tulee 029 alkuisesta numerosta tai soittajana saattaa näkyä ”tuntematon numero”.

Kuluttajaneuvonnan tehtävät

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

Kuluttajaneuvonta ei käsittele

- yksityisten henkilöiden välisen kaupankäynnin riitoja
- elinkeinoharjoittajien riitoja
- taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja
- arvopaperi- ja osakekauppoja
- valtion- ja kunnan palveluita koskevia asioita

Muistutukset, kantelut sekä muut valvontapäätökset otetaan aina vakavasti yksikössä. Epäkohta korjataan tai toimintaa muutetaan / kehitetään.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1 kuukausi

Omatyöntekijä

Yksikössä on käytössä omahoitajuus, jossa nimetään asukkaalle oma työntekijä. Omahoitaja nimitetään, jos asukkaan hoitajakso jatkuu lyhytaikaishoidon jälkeen.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Sateenkaarella pyritään edistämään hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta seuraavin keinoin:

- pyritään mahdollistamaan tavallinen, aktiivinen ja mielekäs arki
- yksikössä mahdollista harraste toimintaan
- mahdollisuus lisäruokaan ja välipaloihin
- asukkaat voivat itse vaikuttaa arjen sisältöön
- mahdollisuus säännölliseen ulkoiluun
- mahdollisuus fysioterapeuttien konsultointiin ja tukeen kuntoutuksessa
- yhteistyö omaisten kanssa
- yhteistyö koulujen ja päiväkotien kanssa
- mahdollisuus osallistua kulttuurisiin tapahtumiin
- erilaisten mittaamismenetelmien käyttö fyysisen voinnin arvioinnissa (RAI, paino, RR, pulssi, verenokeri)

Asiakkaiden fyysisen-, psyykkisen-, kognitiivisen- ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämisen periaatteet

Asiakkaiden fyysistä-, psyykkistä-, kognitiivista- ja sosiaalista toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan päivittäisten toimintojen yhteydessä.

Säännöllinen ulkoilu pyritään mahdollistamaan asukkaiden voimavarojen sekä omaisten avun mukaan mahdollisimman usein. Kulttuuri tapahtumiin osallistutaan yksikön ulkopuolella järjestettäviin tapahtumiin sekä musiikin ja taiteen toteutuminen osastolla.

Asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin seuranta

Toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäin, arviointi kirjataan potilastietojärjestelmään. Harraste- ja aktiivisuutta seurataan taulukko muodossa ja yksikössä on nimettyä virikevastaava jokaiseen vuoroon. Hoito- ja arviointikokoukset pidetään säännöllisesti sekä tarpeen mukaan.

Ravitsemus

Sateenkaarella ruokahuolto on järjestetty seuraavasti:

- säännölliset ruokailuajat viisi kertaa päivässä
- mahdollisuus lisäruokaan ja välipaloihin, myös yöaikaan välipala tarjolla
- mahdollistetaan ruokailut yksilöllisen rytmin mukaisesti
- omaisilla mahdollisuus ruokailla yksikössä
- hoitohenkilöstö osallistuu kaikkien aterioiden yhteydessä asukkaiden ruoanjakeluun ja huolehtii sujuvuudesta ohjaten, avustaan ja seuraten
- asukkailla oma erillinen jääkaappi johon omaiset voivat tuoda asukkaalle herkkuja, joita sitten jaetaan asukkaille

Asuakkaan tullessa yksikköön tehdään tulohaastattelu, jossa joko asukas tai omainen kertovat mahdollisista ruokarajoitteista ja mieltymyksistä. Rajoitteet ovat myös kirjattuna asuakkaan potilastietojärjestelmässä. Rajoitteista ilmoitetaan keittiölle ja kirjataan ruoanjako kansioon, jossa myös kirjattuna asuakkaan mieltymykset ja toiveet. Ennen ruoanjakoa hoitajat tarkistavat jokaisen asuakkaan

kohdalla kyseiset asiat ruuanjakokansiosta. Tietoja muutetaan asiakkaan mieltymysten tai toiveiden muuttuessa.

Asukkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan seuraavin menetelmin:

-säännölliset painon seurannat vähintään kahdesti vuodessa tai tarpeen mukaan

-RAI-arvioinnit kahdesti vuodessa

-päivittäisen hoitotyön ohessa tapahtuva seuranta ja kirjaaminen

-veriarvojen seuranta tarvittaessa

-tiivis yhteistyö ruokahuoltoa toteuttavan keskuskeittiön kanssa sekä säännöllinen toiminnan tarkastelu ja arviointi

Hygieniakäytännöt

Yksikössä on kaksi hygieniavastaavaa, jotka käyvät säännöllisesti koulutuksissa sekä opastavat henkilökuntaa. Yksikössä on myös hygienia kansio, jota hygieniavastaavat päivittävät tarvittaessa. Jokaisen työntekijän velvollisuus on noudattaa annettuja ohjeita. Laitoshuoltajat osallistuvat myös koulutuksiin aika ajoin, jotta riittävä osaaminen on myös siistimisen puolella.

Säännöllinen yhteistyö Hyvinvointialueen hygieniahoitajan kanssa sekä hygieniahoitajan käynnit yksikössä (keskustelu ja koulutus) takaavat hyvän hygieniatason yksikössä.

Sateenkaareissa on kolme laitoshuoltajaa kokoaikaisessa toimessa ja siistiminen on päivittäistä. Laitoshuoltajat siivoavat asukkaiden huoneet sekä yleiset tilat päivittäin. Jokainen hoitaja siivoaa myös omat jälkensä ja varmistavat että huone on siisti sieltä poistuessaan. Hoitajille järjestetään asianmukainen perehdytys, ohjaus sekä koulutus tarpeen mukaan.

Pyykkihuollon hoitaa ulkopuolinen palveluntuottaja pesulassa.

Infektioiden torjunta

Yksikössä on nimetty hygieniavastaava, joka käy koulutuksissa ja tuo päivitetyn tiedon yksikköön. Hygieniavastaava pitää yksikön hygieniakansion ajan tasalla sekä tarvittaessa päivittää kansiossa olevan materiaalin. Epidemioiden sattuessa käydään toimintatavat läpi henkilökunnan kanssa välittömästi. Yksikössä on aina valmiina suojaruuvit epidemioiden varalta.

Säännöllinen yhteistyö Hyvinvointialueen hygienihoitajan kanssa sekä hygienihoitajan käynnit yksikössä (keskustelu ja koulutus) takaavat hyvän hygieniatason yksikössä.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen hygienihoitaja: Marita Nyholm, marita.nyholm@itauusimaa.fi

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Sateenkaaren hygieniavastaava: Mikaela Sandström mikaela.sandstrom@itauusimaa.fi

Terveyden- ja sairaanhoito

-asukkailla on säännöllinen vuosittainen hammastarkastus sekä hoito tarpeen vaatiessa

-yksikössä on nimetty lääkäri, joka käy yksikössä viikoittain sekä tarpeen mukaan

-virka ajan ulkopuolella tai viikonloppuisin yhteys mahdollisuus kotisairaalaan tai päivystykseen

-kuoleman tapauksissa ja saattohoidon osalta on laaditut erilliset toimintaohjeet

Terveyttä edistetään:

-seuraamalla vointia ja tarvittaessa olemaan yhteydessä lääkäriin

-säännöllisillä lääkärin tarkastuksilla sekä reagoimalla terveydentilan muutoksiin

-ravitsevalla ruoalla

-säännöllisillä ulkoiluilla

-omaisten/ystävien tapaamisilla

-mielekkäällä tekemisellä

Esihenkilö sekä koko henkilöstö yksikössä vastaa asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta

Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelma sekä yksikkökohtainen lääkehoidonsuunnitelma ovat luettavissa yksikön kansliassa. Yksikkökohtainen lääkehoidon suunnitelma laaditaan yhdessä henkilöstön kanssa. Suunnitelmien lukeminen veloitetaan jokaiselta hoitajalta, jotka suorittavat lääkehoitoa yksikössä. Yksikkökohtainen lääkehoidon suunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai useammin tarpeen mukaan. Yksikössä on nimetty lääkehoidon vastaava. Lääkehoitoa toteuttavalla hoitajalla on oltava voimassa olevat lääkehoitoluvat sekä osastokohtaiseen lääkehoitoon. Näytöt ja lääkeluvat hyväksyy Johtava lääkäri.

Rajattu lääkevarasto

Hyvinvointialueella on velvollisuus tarkastaa alueellaan olevat sosiaalihuollon palveluasumisyksiköiden rajatut lääkevarastot vuosittain.

Sateenkaareissa ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihoitolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Hoidontarpeen arvioinnin tekevät ensisijaisesti henkilökunta ja tarvittaessa lääkäri. Hoitotoimenpiteet, menetelmät ja lääkitykset kirjataan potilastietojärjestelmään. Yhteistyötahot kuten esimerkiksi Fysioterapeutit näkevät potilastietojärjestelmästä asukkaan tiedot sekä päivittävät järjestelmään tarvittavat uudet tiedot. Tiedonkulku sujuu myös puhelimitse sekä sähköpostin avulla.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikössä on Palo- ja Pelastus suunnitelma, joka tarkastetaan ja päivitetään vuosittain tai tarvittaessa useammin. Palo- ja Pelastus viranomainen tarkistaa yksikön säännöllisesti sekä järjestää yksikölle sammutus harjoituksia. Henkilökunnalle järjestetään koko taloa koskevat turvakävelyt vuosittain.

Yksikössä suoritetaan vaarojen arviointi kahdesti vuodessa. Poikkeamista raportoidaan suoraan esihenkilölle. Poikkeamista tehdään HAIPRO tai WPRO raportit.

Henkilöstö on velvollinen ilmoittamaan esihenkilölle havaitsemastaan epäkohdasta tai kaltoinkohtelusta sekä tekemään HAIPRO tai WPRO raportin.

Varautuminen poikkeus- ja häiriötilanteisiin

Yksikön rakennuksessa on olemassa vara generaattori sähkökatkoja varten. Palo- ja pelastus suunnitelmassa on ohjeistukset muihin häiriötilanteisiin.

Palo- ja pelastussuunnitelma esitellään perehdytyksen yhteydessä sekä velvoitetaan koko henkilökunta lukemaan ja kuittaamaan tämän allekirjoituksella.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveystahtaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveystahtojen syntyminen.

Riskien arviointi tehdään henkilökunnan kanssa kahdesti vuodessa. Työpaikkaselvitys tehdään yhdessä työsuojelupäällikön, työsuojeluvaltuutetun, työterveyslääkärin, työterveyshoitajan ja esihenkilön kanssa kerran vuodessa tai tarvittaessa useammin.

Asiakasturvallisuuden kehittäminen

Henkilöstö

Esihenkilö 1

Esihenkilön sijainen 1

Sairaanhoitajat 5

Lähihoitajat 18

Hoiva-avustajat 2

Laitoshuoltajat 3

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

Päiväkohtainen henkilöstö määrä on kirjattuna työvuorolistaan, jonka mukaan sijaisia käytetään. Omalla henkilökunnalla on myös mahdollisuus tehdä lisätyötä. Poikkeustilanteet pyritään ennakoita nostamalla henkilömitoitusta. Jokaiselle päivälle, jokaisessa vuorossa on nimetty vastuuhoitaja, jonka tehtävänä on hoitaa sijaisjärjestelyt.

Hoitajamitoitus lasketaan viikoittain sekä kolmen viikon yhtenäisenä jaksona.

Sijaiset perehdytetään ennen varsinaista työvuoroa sekä vaihtuvuutta pyritään minimoimaan.

Vastuuhenkilöille järjestetään aikaa tehtävien organisointiin tarpeiden mukaan.

Lähiesihenkilö vastuuuttaa henkilökuntaa tehtäviin, jotta esihenkilölle jää riittävästi aikaa omiin tehtäviin.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoidessa vakituiseen työtehtävään henkilö kutsutaan haastatteluun, jossa varmistetaan henkilön riittävä kielitaito sekä soveltuvuus tehtävään. Luotettavuus varmistetaan terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Julki-Terhikki).

Kielivaatimuksena suomen kielen hyvä suullinen ja kirjallinen osaaminen sekä toisen kotimaisen kielen osaaminen luetaan eduksi.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Jokainen uusi työntekijä veloitetaan lukemaan ajan tasalla oleva osaston omavalvonta suunnitelma. Uudet työntekijät saavat henkilökohtaisen perehdytys suunnitelman. Jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään oma perehdyttäjä, joka huolehtii perehdytys suunnitelman mukaisesti asioiden läpikäymisestä. Perehdytysjakson pituus räätälöidään yksilöllisesti. Uusilla työntekijöillä on säännölliset keskustelut esihenkilön kanssa. Perehdytys yksikön omiin toimintatapoihin, arvoihin ja ideologiaan ovat tärkeänä osana perehdytystä. Täydennyskoulutusta järjestetään vähintään kerran vuodessa tai useammin tarpeen mukaan.

Toimitilat

Lähtökohtaisesti, jokainen asukashuone on asukkaan reviiriä. Useamman henkilön ollessa samassa huoneessa oma reviiri rajoitetaan sermillä. Asukas itse määrittelee oman huoneensa tavaroiden sijoittelusta. Asukkaan tavaroihin ei saa koskea ilman lupaa. Huoneeseen mentäessä koputetaan ja varmistetaan lupa tulla huoneeseen. Pariskunnille mahdollistetaan asuminen samassa huoneessa. Omaisille mahdollistetaan yöpyminen yksikössä. Yhteisinä tiloina toimivat olohuone, toimintahuone, oleskelutila ja asukaskeittiö. Ruokailu tapahtuu yhteisesti, myös huoneisiin tarjoillaan tarpeen mukaan sekä avustetaan tarvittaessa. Asukkailla ja omaisilla on mahdollisuus itsenäiseen ruuanlaittoon ja kahvinkeittoon. Lasitetut parvekkeet(2kpl) ovat kaikkien yhteisessä käytössä. Ruokasalista pääsee yhteiselle, suojaisalle terapiapihalle.

Teknologiset ratkaisut

Asukkailla on sähköinen asukaskutsuranneke, jolla hoitajan saa kutsuttua paikalle.

Kutsut yhdistyvät hoitajien puhelimiin.

Muistisairailta asukkailla on kulunvalvonta ranneke, joka rekisteröi asukkaan poistumisen yksiköstä aiheuttaen hälytyksen hoitajien puhelimiin.

Huoneisiin on myös tarvittaessa mahdollista asentaa osastolla olevat liiketunnistimet sekä hälytysmatot sänkyjen viereen.

Laitteisto huolletaan ja päivitetään vuosittain, pattereiden vaihto tehdään tarpeen mukaan.

Yksikössä on aina varalla uusia rannekeita

Ovet ovat lukittuna yksikössä ja hississä on kulunvalvonta.

Lääkehuoneessa on kameravalvonta.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Loihde Group Service, Nylund Saku

Saku.Nylund@loihde.com

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Yksikössä on laitevastaava, joka vastaa käytön ohjauksesta.

Asianmukaisesta huollosta vastaa toimittaja ja säännöllisiä huoltoja suoritetaan määräajoin.

Laitteita hankitaan esimiehen suostumuksella tarpeen mukaan.

Henkilöstöllä on käytössä HAIPRO sovellus, johon vaarailmoitukset tehdään.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Monica Lindqvist 0401914328

monica.lindqvist@itauusimaa.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja.

Perehdyttävä hoitaja opetta perehdytettävää käyttämään yksikössä käytössä olevaa asukastietojärjestelmää ja perehdytettävälle luodaan omat yksityiset tunnuks

Asiakastyön kirjaaminen

Kirjaaminen on jokaisen hoitajan työtehtävä ja velvollisuus.

Kirjaamatta jättäminen katsotaan työtehtävien laiminlyönniksi ja siihen puututaan välittömästi.

Riittävä perehdyttäminen sekä työyhteisön yhteisissä kokouksissa sekä täydennyskoulutuksissa muistuttaminen edesauttavat kirjaamisen tärkeyden painottamista.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sebastian

Ekblom

puh. 040 6204972

sebastian.ekblom@itauusimaa.fi

Salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste

Jokaisen työntekijän kanssa käydään nämä seikat läpi.

Jokainen työntekijä lukee tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen.

Havaittuihin epäkohtiin puututaan välittömästi.

Asioita nostetaan säännöllisin väliajoin keskusteluun hoitotyön kehittämisen yhteydessä.

Asukkailta ja omaisilta pyydetään suostumus valokuvaukseen ja videointiin.

Lupa asukastietojen katsomiseen ja välittämiseen pyydetään kirjallisena

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

- Uuden toiminnan myötä tulevat uudet toimintamallit

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on laadittu laatu- ja omavalvontaohjelma, joka on julkaistu verkkosivuilla. Omavalvonta suunnitelma laaditaan yhdessä henkilökunnan kanssa ja päivitetään kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa tarpeen mukaan.

Omavalvonta suunnitelma perustuu yksikön jokapäiväiseen toimintaan ja on näin ollen keskeisessä roolissa osaston toiminnan kannalta. Omavalvonta suunnitelma on esillä yksikön kansliassa ja jokaista hoitajaa velvoitetaan lukemaan ja allekirjoittamaan suunnitelman sen luettuaan. Omaisille ja asukkaille omavalvonta suunnitelma on myös luettavissa heidän näin pyydettyä.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Sipoo 3.1.2024

Nimi ja titteli Sirpa Partanen, Osastonhoitaja