

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



Palomäen palvelukeskus

27.3.2024

Sisällys

SOSIAALIPALVELUJEN	0
OMAVALVONTASUUNNITELMA	0
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	15
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	20
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	20
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	21

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Y-tunnus 3221339-3

Palomäen palvelukeskuksen palveluntuottajana toimii Itä-Uudenmaan Hyvinvointialue. Palomäen palvelukeskus sijaitsee Porvoossa. Palvelukeskuksen osoite on Adlercreutzinkatu 25-27, 06100 PORVOO.

Palomäen palvelukeskuksessa tarjotaan ympärivuorokautista palveluasumista pääosin ikääntyneille asukkaille, jotka tarvitsevat jatkuvaa hoitoa ja huolenpitoa.

Palomäen palvelukeskuksessa on 53 asukaspaikkaa, joista kolme ovat vammaispalvelun paikkoja.

Palvelukeskuksen esihenkilönä toimii Mira Mäkeläinen-Andersson, puh. 040 1903077. S-posti: mira.makelainen-andersson@itauusimaa.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Kiinteistöhoito: A-asunnot

Comforta: asukkaiden liinavaatteet.

Lindström Group: Hoitajien työvaatteet.

Pihlajalinna: Lääkäripalvelut.

HUS: logistiikka/varastopalvelut, laboratorio- ja röntgenpalvelut, kotisairaala, Liisa -liikkuva sairaala.

Mehiläinen: Työterveyshuolto.

Hautaustoimisto Calla: Vainajan siirtokuljetus.

Gammelbackan apteekki: Lääkkeiden annosjakelu.

Lojer: apuvälineiden huolto.

Itä-Uudenmaan jätehuolto.

Suomen tietoturva Oy: Riskijäte, tietosuojajätteet, patterit.

Potilastietojärjestelmä: Life Care, Acute, Navitas.

Eri ostopalvelut: Vuokratyövoima.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta seuraamalla toimintaa ja palvelujen toimivuutta. Laadukkaan toiminnan varmistamiseksi vastataan alihankkijoiden palautekyselyihin. Alihankintana tuotettujen palvelujen tulee noudattaa palvelusopimuksessa sovittuja ehtoja. Tarvittaessa alihankkijoille annetaan palautetta.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelu ja seuranta

Omavalvontasuunnitelman laatijana on toiminut Palomäen palvelukeskuksen esihenkilö Mira Mäkeläinen-Andersson, joka vastaa omavalvonnan suunnittelusta. Myös henkilökunta on omalta osaltaan ollut mukana suunnitelman laatijana; kokouksissa on käsitelty työturvallisuusasioita sekä muita asioita, jotka kuuluvat omavalvontaan. Omavalvontasuunnitelman sisältöä käydään läpi osastokokouksissa.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vähintään yhden kerran vuodessa tai tarvittaessa useammin, mikäli toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Asukkaiden ja omaisten toiveita kuunnellaan ja palautetta otetaan vastaan. Asukaskokoukset ja omaisten ilta pidetään kerran vuodessa

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan myös palvelujen tuottajan verkkosivuilla.

Palomäen palvelukeskuksen omavalvontasuunnitelma on jokaisen osaston kansliassa sekä ilmoitustaululla.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Palomäen palvelukeskuksen hoidon tavoitteena on tarjota yksilöllistä, turvallista, ammattitaitoista ja asukkaan toimintakykyä ylläpitävää palvelua sekä asukkaan elämänlaadun ylläpitämistä. Yhteistyö omaisten kanssa on tärkeänä osana asukkaan laadukasta hoitoa. Ympäri vuorokautisen hoivan toimintaperiaatteena on mahdollistaa hyvä ja turvallinen hoiva ympäri vuorokauden myöntämisperusteet täyttävälle asukkaille.

Palvelut tarjotaan kaksikielisinä ja yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Toiminta toteutetaan tiiviisti yhteistyössä asukkaan, omaisten ja muiden toimijoiden kanssa. Asukkaan omaa toimintakykyä tuetaan arkikuntoutuksella mahdollisimman pitkään.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Palomäen palvelukeskuksessa toimintaa ohjaavia arvoja ovat asukkaiden itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, tasa-arvoinen kohtelu, turvallisuus ja oikeudenmukaisuus. Toimintaperiaatteisiimme kuuluvat oleellisena osana myös asukaslähtöisyys sekä yksilöllisyys, saaden näin jokaiselle asukkaalle tarjottua sisällöllisesti mielekkään arjen. Myös turvallisuuden tunteen luominen, elämänlaadun ylläpitäminen sekä lämmin ja tasa-arvoinen vuorovaikutus kuuluvat toimintaperiaatteisiimme. Palvelut tuotetaan mahdollisuuksien mukaan yhdessä asukkaan ja hänen omaisensa kanssa.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskien hallinta

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.

Palomäen palvelutalon riskit ovat kartoitettu riskienhallinta-analyysissä HaiPro-järjestelmässä ja niitä kartoitetaan jatkuvasti sekä raporttia päivitetään säännöllisesti. Riskienkartoituksen avulla selvitetään työpaikan riskit ja toimenpiteet sekä aikataulut vaarojen ja riskien poistamiseksi. Myös vastuuhenkilöt nimetään. Henkilöstön osaamista varmistetaan tarvittavilla koulutuksilla ja kiinnittämällä huomiota hyvään perehdytykseen.

Riskienhallinnan työnjako ja prosessi

Esihenkilö huolehtii säännöllisesti pidettävistä osastokokouksista, joissa turvallisuusasioita käsitellään. Sairaanhoidajat pitävät säännöllisesti tiimikokoukset omissa tiimeissään.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä Awanic Oy:n sähköinen HaiPro-raportointiohjelma (sisältää HaiPro, WPro ja SPro). Järjestelmä lähettää ilmoitukset esihenkilölle käsiteltäväksi ja tiedoksi. Järjestelmässä tehdään seuraavat ilmoitukset:

- Potilas- ja asiakasturvallisuusilmoitus
- Sosiaalialan epäkohtailmoitus (SPro)
- Työturvallisuusilmoitus (WPro)

Jos ilmoituksen tehnyt työntekijä on työyhteisössä tiedossa, ei häneen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Ilmoituksen voi tehdä nimettömänä (pois lukien WPro).

Myös asukkailla ja heidän läheisillään on mahdollisuus tehdä vaaratapahtumailmoitus. Ilmoitus tehdään HaiPro-järjestelmässä nimettömänä, ilman tunnistetietoja eikä siihen anneta vastausta. Mikäli asukas tai heidän läheisensä kokevat vaaratapahtuman sellaiseksi, että haluavat siihen vastauksen, heitä ohjataan tekemään muistutus, potilasvahinkoilmoitus tai kantelu, ja niiden tekemisessä auttaa hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava. Vaaratapahtumailmoitus ja ohjeet sen tekemiseen löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta.

Osasto- sekä tiimikokouksissa keskustellaan turvallisuutta ennakoivista toimenpiteistä ja selvitetään turvallisuuteen kohdistuvia asioita/epäkohtia. HaiPro-raportointiohjelman ilmoitukset käydään läpi. Menettelytapoja pyritään muuttamaan turvallisemmiksi. Mikäli epäkohtia turvallisuudessa ilmenee, niin sovitaan korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta ja tiedotetaan toimenpiteistä koko henkilöstöä. Toimenpiteiden toteutumista seurataan osasto- ja tiimikokouksissa. Esihenkilö vie tiedon palvelustaavalle turvallisuuteen liittyvistä epäkohdista.

Riskien tunnistaminen, arviointi ja ennakointi

Riskien arviointia tehdään säännöllisesti ja toimenpiteet suunnitellaan riskien minimoimiseksi. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riski- ja vaaratekijät sekä havaitsemansa epäkohdat. Osastokokouksissa käsitellään työturvallisuus- ja työhyvinvointiasiat sekä kirjatut ilmoitukset.

Asukkaat ja omaiset tuovat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit esiin suullisesti hoitohenkilökunnalle tai esihenkilölle, jolloin niistä keskustellaan työyhteisössä ja niihin puututaan ja asukkaalle/omaiselle ilmoitetaan epäkohtien korjaamisesta.

Asukkaisiin liittyvät riskitilanteet kirjataan aina myös potilastietojärjestelmään (LifeCare) sekä HaiPro-järjestelmään.

Sähköiset apuvälineet huolletaan säännöllisesti Lojer-yhtiön toimesta ja vikatilanteissa korjaus saadaan kahden päivän sisällä.

Palotarkastukset tehdään pelastuslaitoksen toimesta sovitusti yhden kerran vuodessa. Palohälytysjärjestelmä testataan joka kk:n ensimmäinen tiistai huoltomiehen toimesta. Yksikön pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuussuunnitelma löytyy liitteenä. Yksiköissä suoritetaan turvallisuuskävelyt vuosittain. Porvoon Vesilaitokselle on lähetetty yksiköiden yhteystiedot vedenjakelun häiriötilanteissa.

Työterveyshuollon työpaikkakäynnit tehdään suunnitellusti. Palomäen palvelukeskuksessa työpaikkaselvitys on tehty vuonna 2023. Omavalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue, joka tähtää palvelujen laadun ja palvelutasovaatimusten täyttymiseen. Viranomaisvalvontaa suorittavat valtiotasolla Valvira ja aluehallintovirastot, joiden tehtävänä on edistää ja varmistaa omavalvontaa sekä puuttua asioihin silloin, kun omavalvonta ei riitä.

Jokainen uusi työntekijä käy sähköisen tietoturvallisuuskoulutuksen aloittaessaan työn ja jokainen työntekijä käy koulutuksen kerran vuodessa. Safetypass -osaamisenhallintajärjestelmä on käytössä.

Itä-Uudenmaan Hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 3/2023. Jokaisella hoitajalla tulee olla voimassa olevat lääkeluvat (Love -koulutus), jotka uusitaan 5 vuoden välein. Lääkkeiden- jaossa on käytössä kaksoistarkistus.

Palomäen palvelukeskuksessa on käytössä Everon-hoitajakutsujärjestelmä.

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.

Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään vähintään kaksi kertaa vuodessa ja aina tarvittaessa. Mahdollisuuksien mukaan sekä asukas että hänen omaisensa näin halutessaan osallistuvat hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen. Asukas ja hänen omaisensa täyttävät elämänkaarilomakkeen, jota hyödynnetään asukkaan toivomuksia ja tapoja huomioitaessa. Tervetuliaiskeskustelu järjestetään uuden asukkaan ja hänen omaistensa kanssa mahdollisimman pian asukkaan muutosta. Tapaamisessa keskustellaan asukkaan elämänhistoriasta, arjen tottumuksista, tavoista ja mieltymyksistä sekä omaisten toiveista. Elämänhistoria-kaavaketta ja tervetuliaiskeskustelun sisältöä hyödynnetään hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa.

Päätöksiä tehtäessä kuunnellaan ensisijaisesti asukasta, mikäli hänen kognitionsa sen sallii. Omahoitaja sekä osaston sairaanhoitaja arvioivat säännöllisesti hoito- ja palvelusuunnitelman ajantasaisuutta. Asukkaiden hoitamista koskevia asioita käsitellään säännöllisesti yhteisissä sairaanhoitajan vetämissä tiimikokouksissa. Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelma ohjaa hoitajien jokapäiväistä hoitotyötä.

RAI-arviointimittari

Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan kunnan on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa. RAI (Resident Assessment Instrument) on vanhustenhuollon työntekijöiden käyttöön suunniteltu laaja hoidon tarpeen ja laadun arviointimenetelmä. Järjestelmän eri mittarit mittaavat asiakkaan arjen suoriutumista, psyykkistä ja kognitiivista vointia, sosiaalista toimintakykyä ja hyvinvointia, terveydentilaa, ravitsemusta ja kipua. Kansainvälisen RAI- arviointivälineen käyttö on lakisääteistä toimintaa.

RAI-järjestelmää käytetään asukkaiden hoidon tarpeen arvioinnin lisäksi myös hoidon ja hoivan suunnittelussa ja seurannassa. Järjestelmän avulla vertaillaan Porvoon tietoja valtakunnallisesti ja kansainvälisesti. RAI-arviointi tehdään neljän viikon sisällä uusille asukkaille ja aina kun asukkaan terveydentilassa tapahtuu pysyviä muutoksia tai muuten kaksi kertaa vuodessa.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään hoitoon ja kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Epäasiallinen käyttäytyminen selvitetään ja tarvittaessa pidetään yhteinen hoitokokous. Toimintamalleista keskustellaan uuden työntekijän tullessa työsuhteeseen. Työyhteisössä kunnioitetaan asukkaan itsemääräämisoikeutta ja koko työryhmä yhdessä tukee asukkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti elämänsä ratkaisuihin.

Esihenkilö näyttää esimerkkiä vahvistaen henkilöstön asukaslähtöistä toimintaa ja seuraa sekä kehittää asukkaiden omiin toiveisiin ja tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa. Henkilökunta täyttää sosiaalialan epäkohtailmoituksen (SPro) havaitessaan epäasiallista käytöstä ja/tai ilmoittaa esimiehelle, joka ottaa asian puheeksi epäasiallisesti käyttäytyneen hoitajan kanssa ja ryhtyy tarvittaessa työnjohdollisiin toimenpiteisiin (Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti: suullinen huomautus, kirjallinen huomautus ja mahdollisesti työsuhteen purku). Tarvittaessa asiasta keskustellaan asukkaan ja omaisen kanssa ja otetaan yhteys palveluvastaavaan.

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.

Palomäen palvelukeskuksessa asukkaiden itsemääräämisoikeus on koko toiminnan lähtökohta. Asukkaat asuvat omissa kodeissaan, jota tulee kunnioittaa. Asukkaiden huoneet ovat lukittavia ja henkilökunta koputtaa aina sisään mennessään. Oma huone turvaa intymiteettisuojan hoitotilanteissa. Henkilökunta pyrkii turvaamaan sen, etteivät muuta asukkaat ja ulkopuoliset henkilöt mene asuntoon. Asukkailla on vapaus liikkua yksiköissä ja ulkona, mikäli vointi ja turvallisuus se sallivat. Tarvittaessa asukkaan ovi pidetään lukittuna asukkaan näin toivoessa yksityisyyden turvaamiseksi ja asukas kykenee itse aukaisemaan oven huoneen sisäpuolelta.

Itsemääräämisoikeutta rajoitetaan ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. Rajoitustoimenpiteen tarpeellisuutta seurataan jatkuvasti.

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.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asukkaiden ja hänen läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Palomäen palvelukeskuksessa palautetta ja ehdotuksia otetaan jatkuvasti vastaan ja ne pyritään huomioimaan toiminnan kehittämisessä. Tervetuliaiskeskustelussa mahdollistetaan asukkaan ja omaisen vaikuttaminen hoidon laatuun yksikössä.

Avointa keskustelua pidetään yllä omahoitajuuden vahvistamisella, omaisten infotilaisuuksien, keskustelutilaisuuksien, juhlien ja muiden tilaisuuksien järjestämisellä. Aukastyytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään henkilökunnan kesken yhteisissä kokouksissa. Kaikki suoraan yksikköön annetut palautteet käsitellään myös osastokokouksissa ja toimintaa kehitetään palautteen mukaan tarpeen niin vaatiessa. Tarvittavien toimenpiteiden prosessiin liittyy seuranta ja arviointi.

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 (n. 1kk).

Päätökset käsitellään asianosaisten kanssa tai talokokouksessa. Päätökset vaikuttavat siihen, miten toimintayksikössä toimitaan vastaisuudessa vastaavanlaisissa tilanteissa.

Muistutuksen vastaanottaja ja yhteystiedot

Lomake muistutuksen tekoa varten löytyy organisaation intranetistä. Lomake lähetetään osoitteeseen Kirjaamo, Itä-Uudenmaan hyvinvointialue, Mannerheiminkatu 20 K, 3. krs, 06100 Porvoo

kirjaamo@itauusimaa.fi

Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Anette Karlsson

Puh. 040 514 2535

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 sosiaalihoitoa 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 käsittelyssä 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

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omahoitaja. Omahoitajana toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta sekä seuranta

Asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan ja arvioidaan fyysistä, psyykkistä, sosiaalista ja kognitiivista toimintakykyä ylläpitäviä keinoja. Tavoitteiden on oltava realistisia. Asukkaat ohjataan omista huoneistaan yhteisiin tiloihin heidän oman vointinsa mukaan ja asukkaan omaa, jäljellä olevaa toimintakykyä ylläpidetään mahdollisimman pitkään (kävely, seisomaan nousu avustettuna, omatoiminen syöminen, pukeutuminen ym.)

Hoito- ja palvelusuunnitelmat arvioidaan vähintään puolen vuoden välein tai tarpeen mukaan, samoin RAI-arvioinnit tehdään aina voinnin muuttuessa. Asukkaan fyysistä, psyykkistä, sosiaalista ja kognitiivista toimintakykyä seurataan päivittäisessä hoitotyössä ja kirjataan asukaslähtöisesti Lifecare-järjestelmään kolme kertaa/vrk/asukas. Tarvittavia muutoksia mietitään hoitotiimissä yhdessä. Yhteistyötä terapiapalveluiden kanssa tehdään tarvittaessa

Ravitsemus

Ruokailun järjestämisessä huomioidaan asukkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit). Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua ja ne otetaan huomioon palvelussa. Ateriapalvelusta vastaa Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen ateria- ja puhtauspalvelut.

Ruokalistat on suunniteltu huomioiden ikäihmisten ravitsemuksen tarpeet ja suositukset. Asukkaiden säännölliset erityisruokavaliot ja tarpeet huomioidaan ja henkilökunta auttaa ruokailussa tarvittaessa, jotta riittävä ravinnon saanti voidaan taata esimerkiksi syöttämällä ja huolehtimalla riittävästä nesteytyksestä.

Säännöllinen painonseuranta (BMI) sekä vajaaravitsemusriskin arviointi kuuluvat toimintaan. MNA (ravitsemustesti) tehdään RAI-arvioinnin yhteydessä. Omaisia ja asukkaita informoidaan tarvittaessa lisäravinteista ja ravitsemusterapeutteja voidaan konsultoida.

Hygieniäkäytännöt ja infektioiden torjunta

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella toimii hygieniatoimikunta, joka kokoontuu säännöllisesti ja ohjeistaa henkilökuntaa hygienia-asioissa. Tarvittaessa konsultoidaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen tartuntatautilääkärinä ja hygieniahoitajaa tai HUS Porvoon sairaalan tai HUSMobiilin hygieniahoitajaa. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajana toimii Marita Nyholm ja tartuntatautilääkärinä Jeff Westerlund.

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

Yksikössä toimii kaksi sairaanhoitajaa hygieniaavastavina. Heidän tehtävänä on tiedottaa muulle henkilökunnalle uusista hygieniaohjeistuksista. Hygieniaavastavana toimivalle sairaanhoitajalle järjestetään myös koulutusta aiheeseen liittyen.

Asukkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta vastaa koko hoitotiimi ja omahoitaja huolehtimalla muun muassa hygieniatarvikkeista ja niiden saatavuudesta. Myös hoitosuunnitelmaan kirjataan yksilökohtaisesti asukkaiden hygieniäkäytäntöjä.

Palomäen palvelukeskuksessa noudatetaan aseptista työtappaa, hyvää käsihygieniaa ja eritetahrat poistetaan mahdollisuuksien mukaan välittömästi mikrobien leviämisen estämiseksi. Jokaisessa asuinhuoneessa on oma WC ja suihku, joten hygieniasta huolehtiminen on mahdollista intimitteettisuojaa kunnioittaen.

Työntekijöillä tulee olla voimassa oleva hygieniapassi. Ruuan lämpötila mitataan päivittäin. Tartuntatautilanteissa noudatamme paikallisia viranomaisohjeita. Henkilökunta käyttää suojavaatteita ja erillisiä suojausohjeita noudatetaan tartuntatapauksissa. Maaliskuusta 2020 alkaen on noudatettu viranomaisten antamia koronaohjeita, joita on päivitetty tarvittaessa.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asukkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin.

Yksikön kaikki asukkaat ovat Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen lääkäripalvelun piirissä, jonka järjestää Pihlajalinnan lääkäripalvelu. Vastuulääkäri käy yksikössä kolmen kuukauden välein ja pitää puhelinkierron joka viikko. Lääkärin lähikierron aikana käydään lävitse jokaisen asukkaan nykyinen terveydentila ja toimitaan lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti. Henkilökunta seuraa säännöllisesti

asukkaiden terveydentilaa ja on tarvittaessa puhelimitse yhteydessä Pihlajalinnan lääkäripalvelun vastuulääkäriin tai päivystävään lääkäriin. Pihlajalinnan lääkäripalvelut ovat käytettävissä ympäri vuorokauden (puhelinkontakti).

Suuhygienistit käyvät tarkastamassa asukkaiden suun terveyden joka toinen vuosi ja antavat jatko-
hoito-ohjeet. Omaiset tai tarvittaessa henkilökunta saattavat asukkaat hammaslääkäriin ja/tai suuhy-
gienistille.

Kiireellisissä tapauksissa asukas lähetetään ambulanssilla sairaalaan/päivystykseen, kun Pihlajalin-
nan lääkäriä on ensin konsultoitu. Myös HUS:in kotisairaala tai Liikkuva sairaala Liisa voi auttaa tar-
vittaessa saattohoito- asukkaiden hoidossa sekä IV-lääkityksen antamisessa.

Kuolemantapausta koskeva ohjeistus on tehty yhdessä Porvoon kaupungin Pihlajalinnan kanssa.
Hoitohenkilökunta tuntee ohjeistuksen ja toimii tämän mukaan. Oheistus löytyy henkilökunnan pe-
rehdytyskansiosta.

Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu Itä-Uudenmaan hyvinvointialueenlääkehoitosuunnitelmaan, jota päivi-
tetään säännöllisesti hyvinvointialueen toimesta. Lisäksi laaditaan erikseen yksikkökohtainen suun-
nitelma (ns. B-osio). Yksikön esihenkilö vastaa lääkehoidon kokonaisuudesta. Lääkehoitosuunni-
telma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 11/2023. Lääkehoitosuunni-
telma sisältää koko hyvinvointialuetta koskevan yleisen osan sekä yksikkökohtaisen osan.

Lääkehoitosuunnitelma on henkilöstön luettavissa ryhmäkodeissa sekä hyvinvointialueen Intrassa.
Henkilöstön tulee suorittaa viiden (5) vuoden välein lääkehoidon koulutus ja siihen liittyvä tentti
(LOVE-koulutus) hyväksytysti ja antaa osastokohtaiset lääkenäytöt sairaanhoitajalle.

Rajattu lääkevarasto

Palomäen palvelukeskus on hakenut ja saanut AVI:n hyväksymän luvan sosiaalihuollon asumispal-
veluyksikössä rajatun lääkevaraston perustamiseen ja ylläpitämiseen.

Hyvinvointialueella on velvollisuus tarkastaa alueellaan olevat sosiaalihuollon palveluasumisyksiköi-
den rajatut lääkevarastot vuosittain.

Monialainen yhteistyö

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

Mikäli asukas joutuu käymään sairaalassa hoidossa tai tutkimuksissa, on suositeltavaa, että palvelutalosta lähtee saattaja tai asukkaan omainen mukaan tiedonkulun ja asukkaan turvallisen olon järjestämiseksi. Asukkaan mukaan lähetetään asukkaan ajantasainen lääkelista sekä ydinkertomus (Acute-potilastietojärjestelmä), jotta vastaanottava taho saa mahdollisimman selkeän kuvan asukkaan voinnista. Asukkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan lääkärin läheteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle.

Käytössä on Navitas- ja Acute-potilastietojärjestelmä sekä Lifecare-potilastietojärjestelmä.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä vähintään vuosittaisen tarkastuksen yhteydessä. Palohälytysjärjestelmän toimivuutta seurataan kuukausittain A-asuntojen toimesta. Muutaman vuoden välein pidetään palo- ja pelastusharjoitukset.

Uudet työntekijät ja opiskelijat tutustuvat yksikön pelastussuunnitelmaan sekä omavalvontasuunnitelmaan. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti ensiapukoulutusta. Tarvittaessa, tai vähintään vuosittain päivitettävä riskien arviointi, on osa asukasturvallisuuden jatkuvaa kehittämistä.

Varautuminen poikkeus- ja häiriötilanteisiin

Varautumista ja turvallisuutta hyvinvointialueella koordinoi pelastuslaitoksen alaisuudessa oleva Varautuminen ja turvallisuus -yksikkö. Yksikkö tukee työntekijöitä ja johtoa valmiussuunnittelussa, -harjoittelussa ja -koulutuksissa sekä arkipäivän turvallisuuteen liittyvissä kysymyksissä.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen valmiussuunnitelmasta löytyy varautumisen ja valmiussuunnittelun kuvausta. Palomäen palvelukeskuksessa on laadittu normaaliolojen häiriötilanteisiin erilaisia ohjeistuksia. Ohjeistukset liittyvät esimerkiksi tartuntatauteihin, työtapaturmiin, väkivallan uhkaan, äkillisiin henkilöstövajeisiin tai sähkönjakelun ongelmiin.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveystahaitta aiheuttavat riskit (esim. sisäilman lämpötila ja kosteus, melu, ilmanvaihto, säteily ja valaistus) ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveystahaittojen syntyminen. Yhteistyötä ja valvontaa toteutetaan muun muassa Porvoon kaupungin, A-yhtiöiden ja Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen kanssa.

Palomäen palvelukeskuksessa terveystahaitta aiheuttavana riskinä on tunnistettu helteillä ilmenevä asukastilojen lämmön nousu. Helteisiin on varauduttu hankkimalla huonekohtaisia viilennyslaitteita erityisesti niihin huoneisiin, joissa on aurinkoisina ilmoina erityisen korkea lämpötila (yli 25 astetta). Lämpötilamittauksia tehdään kesällä säännöllisesti aamulla, päivällä ja illalla ja ne kirjataan huonekohtaisesti.

Osastokokouksissa keskustellaan jo keväisin mahdolliseen helteeseen varautumisesta ja opastetaan henkilökuntaa asiassa voimassa olevien ohjeiden mukaan. Näitä ovat mm. helteelle alttiin asukkaankin hyvinvoinnin seuranta säännöllisesti. Asukkaan kehon lämpötilaa, sydämensykyä ja verenpainetta seurataan ja arvot kirjataan asukkaan tietoihin ja konsultoidaan tarvittaessa yksikön lääkäriä tai takapäivystäjää. Asukkaan kehoa voidaan tarvittaessa viilentää suihkujen tai kylmäkääreiden avulla. Vältetään asukkaan ulkoilua kuumimpiin aikoihin sekä ylimääräistä fyysistä rasitusta.

Mikäli 25°C sisätiloissa ylittyy, ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin. Korjaavia toimenpiteitä ovat mm: huonetilan tuuletus illalla/yöllä, koneellisen viilentimen tai tuulettimen käyttöönotto, asukkaiden siirtäminen yleisiin oleskelutiloihin sekä helleaikaan asukkaiden tarpeellisen nesteytyksen huomioiminen (tilataan tarpeeksi nesteitä asukkaille) sekä suolapalojen tilaaminen jakelukeittiöstä ja asukkaiden vaatetuksen keventäminen, jos se on mahdollista. Asukashuoneissa pidetään verhot ikkunoiden edessä ja ikkunat tulee olla suljettuina, kun ulkolämpötila on korkeampi kuin asukashuoneessa. Huomioidaan myös, että sammutetaan turhat valot ja sähkölaitteet. Tilat tuuletetaan illalla/yöllä läpi-vedon avulla.

Henkilöstön taukojen pitämiseen on voimassa olevat ohjeet, jotka käydään henkilökunnan kanssa läpi ennen kesää. Taukoja tulee pitää säännöllisesti työvuoron aikana ja useammin kuin normaalisti, sekä myös hoitajien kohdalla työvaatetusta kevennetään. Juomien ja suolapalojen hankkiminen henkilökunnalle on käytäntönä helleaikana.

Henkilöstö, hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Yksikössä toimii esihenkilö, tiimivastaava, neljä sairaanhoitajaa, 34 lähihoitajaa sekä 6 hoiva-avustajaa.

Sijaisia otetaan poissaoloihin tai erityistilanteisiin esihenkilön harkinnan mukaan ja aina niin, että minimimiehitys kaikilla osastoilla täyttyy. Asumispalvelujen vakituinen varahenkilöstö paikkaa äkillisiä poissaoloja.

Henkilöstön riittävyttä seurataan kolmen viikon välein tehtävällä henkilöstömitoituksen laskennalla, joka toteutetaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen toimesta. Kaksi kertaa vuodessa henkilöstömitoitusta arvioidaan THL:n valvomana.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkastaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki).

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito. Yhden kotimaisen kielen suullinen ja kirjallinen hyvä hallinta on riittävä. Esihenkilö varmistaa työntekijän riittävän kielitaidon työhaastattelussa.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Uusille työntekijöille nimetään perehdyttäjä etukäteen, perehdytyksestä vastuussa on yksikön esihenkilö tai tiimivastaava.

Henkilökunnan tulee suorittaa sähköinen tietoturvakoulutus. Tietoturvakoulutuksen toteutumista seuraa esihenkilö. Myös jokainen uusi työntekijä käy tietoturvakoulutuksen. Opiskelijat allekirjoittavat salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen.

Uudet työntekijät perehdytetään potilastietojärjestelmien käyttöön ja heille anotaan henkilökohtaiset tunnukset em. järjestelmiin.

Asukastiedot kirjataan Lifecare-potilastietojärjestelmään, joka on suojattu salasanalla. Päivittäistä kirjaamista toteutetaan jokaisessa vuorossa. Asukkaiden perustiedot löytyvät myös asukkaiden asukaskansioista, joita säilytetään kanslioissa. Asukastietojen luovuttaminen vaatii asukkaan suostumuksen. Terveystietoja luovutetaan kirjallisesti vain erillisen ohjeen mukaan ja lomake löytyy Intrasta. Jos asukas ei ole kykenevä terveydentilansa vuoksi antamaan suostumustaan, sen voi antaa asukkaan laillinen edustaja.

Asukkaan tietoihin liittyvien keskustelujen tulee tapahtua asukkaan yksityisyyttä kunnioittaen. Yksikön esihenkilön vastuulla on huolehtia asukastietojen käsittelystä työpaikalla ja työtilojen järjestelyistä niin, ettei tietoja joudu luvattomasti sivullisille.

Hyvinvointialue järjestää sekä sisäisiä että ulkoisia koulutuksia. Suositus on kolme koulutuspäivää/henkilö/vuosi. Hoitaja on vastuussa osallistumaan koulutuksiin oma vastuualue huomioiden; esimerkiksi RAI-vastaava, ravitsemusvastaava jne.

Toimitilat

Palomäen palvelukeskuksessa ympärivuorokautinen palveluasuminen toimii kahdessa eri kerroksessa ja huoneita on yhteensä 53. 2.krs:n yksikössä sijaitsee muistisairaiden suljettu yksikkö, johon kuuluu 2 ryhmäkotia, joissa molemmissa 12 asukasta. 3.krs:ssa sijaitsee tehostettu palveluasuminen sekä lisäksi kolme asukaspaiikkaa vammaispalvelun piiriin kuuluville asukkaille. Asukkaat näihin huoneisiin on valinnut vammaispalvelu. Jokaisessa ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat sekä yhteiset lasitetut parvekkeet. Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa on yksi sauna 2. kerroksessa.

Asukkailla on oma huone, jonka saa sisustaa oman näköiseksi. Talon puolesta jokaisen asukkaan huoneessa on sähkökäyttöinen sänky ja patja, muut kalusteet asukas hankkii itse. Huoneisto on asukkaan koti, eli vain hänen omassa käytössään, joten esimerkiksi vierailuaikaa ei yleensä ole rajattu.

Asukashuoneet siivotaan kerran viikossa kaupungin tilapalveluiden toimesta. Muuten hoitohenkilöstö huolehtii asiakastilojen siisteydestä. Yleiset tilat siivotaan jokainen arkipäivä ja ruokailutilat myös lauantaisin.

Talossa on oma pesula ja asukkaiden liinavaatteet ostetaan ostopalveluna Comfortalta.

Talossa on käytössä Everon-turvajärjestelmä. Hoitohenkilökunnasta on nimitetty kaksi Everon-vastaavaa.

Niillä asukkailla, jotka pystyvät käyttämään hälytysjärjestelmää, on henkilökohtainen hoitajakutsu, joka toimii ympäri vuorokauden. Hälytykset tulevat suoraan hoitajan puhelimeen.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi: Johanna Sammalvaara

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.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteista annetussa laissa. Lääkinällisellä 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 verenpaine-mittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Omahoitaja tai apuvälinevastaava huolehtii apuvälineiden tilaamisesta apuvälinelainaamosta. Jokainen hoitaja osallistuu apuvälineistä huolehtimiseen. Omahoitaja opastaa ja ohjaa apuvälineen käytössä, tarvittaessa voidaan konsultoida fysioterapeuttia. Apuvälineiden tarvetta arvioidaan säännöllisesti hoitotiimin toimesta. Talossa on kolme apuvälinevastaavaa, jotka vastaavat apuvälineiden toimivuudesta. Sairaanhoidajat vastaavat asukkaan elintoimintoja mittaavista laitteista.

Palomäen palvelukeskuksessa on käytössä lääkinällisten laitteiden rekisteriä. Lääkinällisten laitteiden rekisteri on lakisääteinen rekisteri, jonka tavoite on huolehtia lääkinällisten laitteiden ja niiden käytön turvallisuudesta. Seurantajärjestelmään kirjataan jäljitettävyyden edellyttämät tiedot toimintayksikön käytössä olevista, edelleen luovuttamista tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen asennetuista laitteista.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden erityisasiantuntija Nelli Lönnrot koordinoi lääkinällisten laitteiden rekisteröintiä. Palomäen palvelukeskuksessa laitevastaavina toimivat lähihoitajat Daniela Grönqvist,

Mia Nyman, Tiia Ahonen sekä sairaanhoitajat Teea-Jutta Paatelma ja Mira Forsström. Sähköisten laitteiden huollosta vastaa Lojer.

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.

Asiakastyön kirjaaminen

Kaikki hoitajat suorittavat säännöllisesti tietoturvakoulutuksen ja jokainen työntekijä saa työsuhteen alkaessa omat henkilökohtaiset tunnuksensa eri tietojärjestelmiin. Työntekijä sitoutuu noudattamaan vaitiolovelvollisuutta allekirjoittamalla työsopimuksen. Asiakasasiakirjat ovat salassa pidettäviä.

Koko henkilöstöä sitoo vaitiolovelvollisuus, eli työntekijä ei saa käsitellä asukkaisiin liittyviä tietojaan työpaikan ja työajan ulkopuolella, eikä ulkopuolisten ihmisten kanssa. Kaikki asukkaisiin liittyvät tiedot ovat salassa pidettäviä. Asukkaan tietoja käsittelevät ainoastaan asiakkaan hoitoon osallistuvat.

Yksikön esimiehen ja työntekijöiden vastuulla on käsitellä asiakastietoja niin, etteivät tiedot joudu sivullisille. Asiakkaiden tietoihin liittyvien keskustelujen tulee tapahtua asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen ja niin, etteivät muut kuin asiakkaan hoitoon osallistuvat kuule keskusteluja.

Kirjaamisesta on erillinen ohjeistus sekä tarvittaessa järjestetään koulutusta kirjaamiseen liittyen. Henkilöstön perehdyttäminen tietosuoja-asioihin ja asiakirjahallintoon on osa yleistä perehdytysohjelmaa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sebastian Ekblom

puh. 040 6204972

sebastian.ekblom@itauusimaa.fi

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

- Henkilökunnan perehtyneisyys siihen, mitä omavalvonta tarkoittaa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on laadittu laatu- ja omavalvontaohjelma, joka on julkaistu verkkosivuilla.

Omavalvontasuunnitelmaa käytetään päivittäisessä toiminnassa. Jokainen työntekijä, myös uusi työntekijä on velvollinen perehtymään omavalvontaan ja sen sisältöön ja hyödyntämään sitä joka-päiväisessä työssään. Omavalvontasuunnitelman sisältöä ja ajantasaisuutta käsitellään osastokouksissa ja päivittäisen työn ohessa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa, tai aina tarvittaessa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys _____ PORVOO 27.3.2024 _____

Nimi ja titteli _____ Mira Mäkeläinen-Andersson, palveluasumisen ohjaaja _____