

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Taasiakoti tarjoaa kodinomaisen, lämminhenkisen ja turvallisen pitkäaikaishoivapaikan muistihäiriöisille ja fyysisesti huonokuntoisille vanhuksille. Taasiakoti tarjoaa loviisalaisille ikääntyville myös lyhytaikaista hoitoa, intervallihoitoa. Intervallihoito on tarkoitettu ensisijaisesti omaishoidettaville.

Senioripalveluiden tärkein tehtävä on järjestää toimintaa joka edistää vanhusten hyvinvointia ja terveyttä sekä tukea vanhusten mahdollisuuksia itsenäiseen ja mielekkääseen elämään eri asumis- ja hoitoympäristöissä.

Ohjenuorat hoitotyössä osastolla ovat avoimuus, oikeudenmukaisuus, suvaitsevaisuus ja tasapuolisuus. Nämä arvot ovat myös yhteiset Loviisan Ikääntymispoliittisen ohjelmaan ja Loviisan kaupungin strategian kanssa. (löytyy www.loviisa.fi).

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

avoimuus, oikeudenmukaisuus, suvaitsevaisuus ja tasapuolisuus.

Asiakkaat huomioidaan kaiken toiminnan lähtökohtana. Asiakkaita tuetaan ja kannustetaan käyttämään jäljellä olevia voimavaroja, että heidän toimintakykynsä säilyisi mahdollisimman pitkään. Asiakkaiden taustasta, sairaudesta, kulttuurista, uskonnosta, varallisuudesta tai hoidon haasteellisuudesta riippumatta heitä kohdellaan ja hoidetaan tasa-arvoisesti.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetointojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

- **HaiPro (riskikartoitusohjelma) käytössä Loviisan kaupungin perusturvassa, ohjeistus löytyy Loviisan kaupungin intrasivuilta (LOVIN)**
- **Lääkehoitosuunnitelma (löytyy osastolta kansioista)**
- **Varhaisen puuttumisen malli (Loviisan kaupungin ohjeet)**
- **Apuvälineiden käyttö ja kunto tarkastetaan päivittäin kuin ne ovat käytössä, epäkohdista tiedotetaan ja korjataan sekä varaosat tilataan (talonmies, terveyskeskuksen talonmiehet, ulkopuolinen firma hoitaa sänkyjen huollot)**
- **Työergonomia koulutus, työterveyshuollon fysioterapeutti voi tehdä työpaikkakäyntejä, jokainen henkilökunnassa opastaa uusia työntekijöitä miten työskennellä ergonomisesti)**
- **jokaisella vakituisella työntekijällä on hygieniapassi**
- **hygieniavastaava ja lääkehoidon suunnitelman vastaava hoitaja on Camilla Strandberg (hygieniavastaava Loviisan kaupungin Perusturvassa; Tanja Jyrkkämäki)**
- **Ensiapukoulutusta järjestetään henkilökunnalle säännöllisesti (päivityskursseja 5 vuoden välein)**
- **Lääkekoulutusta järjestetään henkilökunnalle säännöllisesti (LOVE, päivitetään joka 5 vuosi)**
- **Perusturvan potilasturvallisuus suunnitelma on työn alla mutta ei vielä valmis.**
 - Perusturvan arkistointisuunnitelma on työn alla mutta ei vielä valmis.
 - **paloturvallisuuskoulutus järjestetään joka vuosi**
 - pelastus-, turvallisuus-, poistumis- ja suunnitelmat päivitetään kerran vuodessa ja säilytetään kansliassa
 - Palotarkastus 2 kertaa vuodessa
 - sammutusharjoitukset järjestetään kerran vuodessa

Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Työyksikössä toimintaa voivat vaarantaa sisäiset ja ulkoiset, sekä ympäristöstä, erilaisista koneista ja laitteista että henkilöistä aiheutuvat uhkatekijät. Loviisan kaupungin työsuojelu vastaava on työhyvinvointikoordinaattori Anne Hovi (019-5551). Palo, -pelastus ja turvallisuuskoulutusta järjestetään säännöllisesti joka vuosi. Ensiapukoulutus järjestetään joka viides vuosi keskitetysti perusturvan henkilökunnalle. Työyksikössä löytyy palo, -pelastus- ja turvallisuus suunnitelma joka päivitetään vuosittain. Uudet työntekijät perehdytetään turvallisuus suunnitelmaan.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

HAIPRO:ssa arvioidaan miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan eteenpäin. Pidetään henkilöstöpalavereita. Osastokokouksia säännöllisesti kerran kuussa ja tarpeen mukaan, potilasraportoinnissa ja Pegasoksessa (sähköinen potilastietojärjestelmä) dokumentoidaan epäkohdat potilastyössä. Epäkohdista, riskeistä ja laatupoikkeamista henkilökunta tiedottaa osastonhoitajalle. Talkkaritehtäväläistä käytössä jonka avulla tiedotetaan kiinteistöhuollolle tarpeellisista korjauksista.

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

HAIPRO (riskikartoitusohjelma) käytössä Loviisan kaupungin perusturvassa, ohjeistus löytyy Loviisan kaupungin intrasivuilta (LOVIN). HAIPRO:ssa ilmoitetaan haittavaikutukset, poikkeamat ja virheet, arvioidaan miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan eteenpäin tarvittaessa ylemmälle tasolle. Tapahtumat käsitellään niin, että määritellään tarvittavat toimenpiteet asian korjaamiseksi ja lisävahinkojen estämiseksi. Tapahtuman syy selitetään, jolloin ehkäistään tapahtuman uusiutuminen, ketään syyllistämättä. Osastonhoitaja ja palveluvastaava seuraavat tapahtumia ja palveluvastaava kerää tilastointia tapahtumista.

Lääkepoikkeamat kirjataan potilastietoihin sekä informoidaan potilasta ja omaisia.

Viilto- ja pistostapaturmissa täytetään ilmoituslomake, joka toimitetaan työterveyshuoltoon. Vahingoittunut tai osastonhoitaja ottavat yhteyttä työterveyshuoltoon, sieltä sovitaan jatkohoitotoimenpiteistä. Hygieniakansiossa on pistostapaturmien toimintaohjeet.

Vaara- ja väkivaltatilanteet ilmoitetaan työyhteisössä suullisesti, raportoidaan Pegasoksessa jos kyse väkivaltaisesta asiakkaasta ja ilmoitus HaiPro:hon.

Pidetään henkilöstöpalavereita.

Tieto potilaan mahdollisista tartuntataudeista, lääkeallergioista tai lääkereaktioista merkitään Pegasokseen riskitieto kohtaan.

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

Reagointitapa riippuu poikkeamasta ja ajankohdasta. Onko siihen reagoitava heti vai voiko se odottaa arkipäivään? Onko tarvetta ottaa yhteyttä heti sairaanhoitajaan/lääkäriin tai päivystävän huoltomieheen? Tarvittaessa vaaraa aiheuttavat tekijät korjataan ja pyritään poistamaan välittömästi.

Poikkeaman syy selvitetään, jolloin tapahtuman uusiminen voidaan estää, ketään syyllistämättä. Toimenpiteet kirjataan HaiPro:hon, tapahtuma viedään eteenpäin ylemmälle tasolle organisaatiossa tarvittaessa. Erilaiset poikkeamat ja läheltä piti tilanteet käsitellään henkilökunnan kanssa saman tien tai osastonkokouksessa riippuen poikkeaman luonteesta.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Tieto poikkeamista tulee osastonhoitajalle

Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Osastonhoitajan toimesta yksikköpalavereissa

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

Lisbeth Forsblom, senioripalvelupäällikkö, seuraa vuositasolla omavalvonnan toteuttamista ja esittelee asian perusturvalautakunnalle, valvoo omavalvonnan toteuttamista ja huolehtii sen päivittämisestä yhdessä osastonhoitajan kanssa. Omavalvontasuunnitelma kuuluu osana perehdyttämissuunnitelmaa. Tämä tarkoittaa, että osastonhoitaja tai henkilökunta käy läpi omavalvontasuunnitelma uusien työntekijöiden ja sijaisten kanssa. Henkilökunta lukee ja ovat tietoisia omavalvontasuunnitelman sisällöstä. Koko henkilökunta kehittävät työyksikön toimintatapoja

osastojen tavoitteiden mukaisesti ja huomioivat sekä ilmoittavat eteenpäin esimiehelle muutoksia koskien omavalvontasuunnitelma.
Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun Senioripalvelupäällikkö Lisbeth Forsblom, osastonhoitaja Piritta Maho, Taasiakodin henkilökunta
Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Lisbeth Forsblom, puh. 0440555345, lisbeth.forsblom@loviisa.fi, osoite: Perusturvakeskus Degebernykatu 21, 07900 Loviisan kaupunki Piritta Maho, puh. 0445051013, piritta.maho@loviisa.fi, osoite: Taasiakoti, notkolantie 1, 07955 Tesjoki
Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)
Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.
Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä? Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa. Osastonhoitaja päivittää suunnitelman, henkilökuntaa pyydetään osallistumaan suunnitelman päivittämiseen ja aktiivisesti tiedottamaan jos muutoksia omavalvontasuunnitelmassa ja päivitettäviä tietoja.
Omavalvontasuunnitelman julkisuus
Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.
Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä? Taasiakodin aulassa sekä Loviisan kaupungin kotisivuilla vuoden 2015 kesäkuuhun mennessä.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi
Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaumus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.
Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään? Palvelutarpeen arviointi alkaa kotona/sairaalassa joko asiakkaan, omaisten tai hoitohenkilökunnan aloitteesta. He ovat yhteydessä jonohoitajaan, joka arvioi tarpeen. tehdään MMSE (minimal mental test), RAVA (toimintakykyarviointi mittari), Cerad (muistitesti) ja niiden avulla arvioidaan, pärjääkö asiakas kotona lisäämällä kotiapua vai tarvitseeko hoitopaikkaa tehostetussa palveluasumisessa tai pitkäaikaishoidossa. Kotiutuskoordinaattori tekee palvelutarpeen arvioinnin SAS-ryhmän kanssa ja vastaavat asianmukaiseen hoitopaikan sijoituksista.
Siirryttäessä vanhainkotiin tai tehostettuun palveluasumiseen hoitohenkilökunta saa raportin suullisesti sekä Pegasoksen kautta kotihoidosta tai sairaalasta.
Siirryttäessä hoitopaikkaan tehdään ensimmäisen viikon aikana palvelutarpeen arviointi, joka kirjoitetaan hoitosuunnitelma (HOSU) Pegasokseen. Hoitosuunnitelma päivitetään 4 kertaa vuodessa (maaliskuussa, kesäkuussa, lokakuussa ja joulukuussa) sekä tarvittaessa. Tehostetulla palveluasumispaikalla oleville asiakkaille laaditaan myös palvelu- ja hoitosuunnitelma, jossa

selviää tarvittavat palvelut (PAHOSU). Palveluista palveluvastaava (Monica Sund) tekee maksupäätöksen. PAHOSU päivitetään myös 4 kertaa vuodessa. Pyydetään suostumus e-resepti arkiston, Kanta-arkiston käyttöön, sekä vanhainkodin oma suostumuslomake koskien RAVA järjestelmän käyttöä. Selvitetään Kelan hoitotuen tarve tai päivitys jo olemassa olevasta hoitotuesta. Laskutusasioita hoitaa kanslisti Sinikka Ulkuniemi, Senioripalvelukeskus Maariankatu 11 A, 07900 Loviisa, puh.0405404824.

Asukkaalle nimetään omahoitaja. Omahoitajan tehtäviin kuuluu asukkaan huoneen viihtyvyydestä huolehtiminen, yhteistyö omaisten kanssa, hoitosuunnitelman päivittäminen ja asukkaan tarpeista huolehtiminen yhteistyössä omaisten kanssa. Nämä tarpeet voivat olla esimerkiksi vaateostokset, hygienia- ja makeiset. Vapaaehtoiset omaiskeskustelut pidetään 1-2 kuukauden sisällä muutosta, jossa omaiset ja mahdollisesti asiakas sekä osastonhoitaja ja omahoitaja mukana. Jokainen työyhteisössä tekee tiiviisti yhteistyötä asukkaan hyvinvoinnin edestä raportoidulla omahoitajalle asiakkaan voinnista.

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

Annetaan mahdollisuus tutustumiskäyntiin asiakkaalle sekä omaisille. Pidetään vapaaehtoinen omaiskeskustelu hoitoajan alussa ja tarpeen mukaan myöhemmin myös. Keskusteluun osallistuu asiakas (resurssien mukaan), omaiset, omahoitaja ja osastonhoitaja, lääkäri tarpeen mukaan. Keskustelussa otetaan esille asukkaan ja omaisten toiveita hoidosta, tai mietitään yhdessä omaisten kanssa millaista hoitoa asiakas toivoisi, jos hän ei kykene tätä itse ilmaisemaan. Annetaan asukkaalle/omaisille lomakkeen Elämäni Tarina, missä kartoitetaan toiveita ja eletty elämä. Tämä lomake on arvokas hoitohenkilökunnalle ja lomakkeen tietojen avulla pystytään hoitamaan yksilöllisemmin asiakasta. Omaisiin pyritään olla yhteydessä usein, tämä omahoitajan ja osastonhoitajan vastuulla, järjestetään omaisten iltoja vuosittain.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänsä laadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

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

Hoitosuunnitelma laaditaan potilaan tullessa hoitoon. Hoitosuunnitelmaa päivitetään kolmen kuukauden välein (väliarvio) ja loppuarvio tehdään potilaan hoidon päättyttyä.

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

Hoitohenkilökunta käyttää ja kirjoittaa joka työpäivänä raporttia Pegasokseen, Pegasos koulutusta järjestetään tarpeen mukaan, yleensä vuosittain päivityskoulutuksia. Hoitosuunnitelmat päivitetään säännöllisesti ohjeistettu että omahoitajalla päävastuu tästä mutta jokainen työyhteisössä velvollinen päivittämään tarpeen mukaan hoitosuunnitelma seurata/arvioida hoitotoimenpiteiden vaikutusta. Yhteistyö on tiivistä osastolla ja hoitohenkilökunta työskentelee tiiminä, niin tietoisuus hoidon tavoitteista on hyvä työyhteisössä.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

<p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</p> <p>Asukkailla on omat huoneet (pois sulkien kaksi huonetta, mitkä ovat kahden hengen huoneita) ja wc:t. Omat huoneet saa sisustaa mieleisillään huonekaluilla ja verhoilla. Asukkailla on omat vaatteet käytössä. Asukkaiden liikkumista ei rajoiteta. Jos potilaan oma turvallisuus on vaarassa, pyydetään lääkäriltä kirjallinen lupa rajoittaa asukkaan liikkumista. Asiakaan itsemääräämisoikeutta pyritään kunnioittamaan. Asiakkaita, jotka voivat ottaa kantaa omiin asioihin kuullaan ja yritetään mahdollisuuksien mukaan ottaa huomioon. Jos asukas ei pysty ilmaisemaan tahtoaan tai mielipidettään, kysytään omaisilta, onko heillä tietoa asiakkaan aikaisemmista mielipiteistä. Huomioidaan myös omaisten näkemys asioista.</p> <p>Hoitosuunnitelmaan kirjataan asiakkaan toiveet ja tottumukset. Mikäli asukas ei ymmärrä omaa terveyden tilansa ja hoidon tarvetta, joutuu hoitaja päättämään asukkaan puolesta. Hoitotoimenpiteitä tehdään asukasta kunnioittaen.</p>
<p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.</p> <p>Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?</p> <p>Rajoitteita käytetään ainoastaan asukkaan oman turvallisuuden tai muitten asukkaiden turvallisuuden takaamiseksi. Rajoitteista keskustellaan aina asiakkaan ja omaisten kanssa ja päätöksen rajoitteiden käytöstä tekee hoitava lääkäri, eli rajoitteista pitää olla lääkärinmääräys tai omaisten suostumus. Potilasturvallisuuden takia voidaan käyttää rajoitteita, luvasta kirjoitetaan Pegasokseen. Rajoitteita jotka voivat olla käytössä, ovat istumavyö, magneettivyö tai lepositeet. Laitoja vuoteessa käytetään tarpeen mukaan ehkäisemään ja estämään vuoteesta putoaminen tai liikkeellelähtö, silloin kuin asiakas ei pysty turvallisesti itse liikkumaan. Housuja joissa on lonkkatuet ja hygienihaalarit ovat tarvittaessa käytössä.</p> <p>Myös rajoitteiden toteutumattomuus kirjataan Pegasokseen, mikäli asiakas tai omainen ei anna suostumusta tarvittaviin rajoitteisiin.</p>
<p><i>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.</i></p>
<p>Asiakkaan kohtelu</p> <p>Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.</p>
<p>Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?</p> <p>Asiakkaan hyvinvointi on oltava perustana kaikkien tavoitteiden ja toiminnan lähtökohtana. Hoitotyötä ja toimintatapoja yritetään aktiivisesti kehittää esimerkiksi osallistumalla ajankohtaisiin koulutuksiin, pitämällä säännöllisesti osastonkokouksia. Asiakasta ja omaisia ja kyseistä työntekijää kuullaan aina. Pyritään ratkaisemaan epäkohtia olemalla avoimia keskusteluun ja ymmärtämään kannanottoja. Pyritään selvittämään epäkohtia asukkaan/omaisen ja hoitohenkilökunnan välillä ensisijaisesti. Asukkaan epäasiallista tai loukkaava kohtelua ei saa esiintyä. Mahdolliset</p>

<p>tapahtumat käsitellään kyseisen työntekijän kanssa ja tarvittaessa ryhdytään työnjohdollisiin toimenpiteisiin. HaiPro- riskikartoitus ohjelmaa käytetään myös epäkohtien huomattaessa. Rajoitus toimenpiteitä pyritään vähentämään aktiviteetin lisäämällä. Henkilökunnan työaika on jakso-työaika jonka säätää kunnallinen yleinen virka- ja työehtosopimus (KVTES). Jaksotyöajassa ruokailu ja tauot sisältyvät työaikaan ja henkilökunnalla on oikeus taukoihin KVTES:in mukaan luku 3 ja 2 momentin mukaisesti. Puhelimien käyttö työaikana on sallittua mutta tämän käyttöä ei saa häiritä asiakkaalle annettava palvelu. Loviisan kaupunki on savuton työpaikka 1.1.2014 alkaen. Ohje tästä asiasta löytyy LOVIN sivuilta sekä osastoilla kansliassa.</p>
<p>.</p>
<p>Palautteen kerääminen</p> <p>Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?</p> <p>Asiakastyytyväisyys kysely järjestetään kerran vuodessa. Palvelupäällikkö ja palveluvastaava keräävät kyselyt ja analysoivat. Yksikön osastonhoitajille tiedotetaan kyselyn tuloksista. ISS joka hoitaa keittiötoimen sekä siivoustoimi suorittavat vuosittain asiakaskyselyn. Osastonhoitaja tiedottaa eteenpäin työyksikössä tuloksista/palautteista ja tehdään toimenpiteitä tarvittaessa. Muuten ollaan avoimia kaikille palautteille.</p>
<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Omaisille annetaan yhteenveto kyselytuloksista pyydettyä ja henkilökunnalle tiedotetaan kyselytuloksista. Yritetään myös kehittää toimintaa palautteen pohjalta keskustelemalla kyselytuloksista ja muuttamalla toimintatapoja.</p>
<p>Asiakkaan oikeusturva</p> <p>Asiakkaalla on samanlaiset velvollisuudet ja oikeudet kuin kaikilla Suomalaisilla kansalaisilla. Hoitohenkilökunta/omaiset tukevat asiakasta tässä asiassa. Jos asiakas on edunvalvonnan alla niin edunvalvoja edustaa asiakasta ja hänen oikeuksia.</p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja Piritta Maho 044-5051013, Katarina Borub osastonlääkäri, Monica Sund (0440555830) palveluvastaava ja potilasasiamies</p>
<p>b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p> <p>Loviisan kaupunki on tehnyt sopimuksen sosiaaliamiestoiminnasta Sosiaalialan osamiskeskus Verson kanssa. Sosiaaliamiehenä toimii VTM Ritva Liukonen, puh 044 729 7987 ma - to 13–15 ja pe 9-11. Päivystys Porvoossa tiistaisin klo 9-11 osoitteessa Mannerheiminkatu 23, katutaso. Loviisassa sosiaaliamiestä voi tavata ajanvarauksella sovittuna ajankohtana. Sosiaaliamiehen palvelu on maksutonta.</p> <p>Potilaana sinulla on oikeus muun muassa hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä hyvään kohteluun. Jokaisessa terveyden- ja sairaanhoidon yksikössä tulee olla potilasasiamies, joka tiedottaa potilaalle heidän oikeuksistaan ja toimii näiden oikeuksien edistämiseksi. Potilasasiamiehen tehtävänä on tarpeen vaatiessa neuvoa ja antaa apua jos potilas on tyytymätön hoitoon- sa tai siihen liittyvään kohteluunsa. Potilasasiamies palvelee Loviisan ja Lapinjärven asukkaita.</p> <p>Mikäli olet tyytymätön tai jos hoidon suhteen on jotain epäselvää:</p> <ul style="list-style-type: none"> • yritä ensin selvittää asian omassa hoitoyksikössäsi hoitavan lääkärin, hoitajan tai muun terveydenhuollon ammattikoulutetun henkilöstön kanssa. Useimmat kysymykset selviää-

vät nopeimmin siellä missä ovat syntyneet.

- mikäli asia jää epäselväksi, voit ottaa yhteyttä potilasasiamieheen

Hoitoon tai kohteluun tyytymätön potilas voi tehdä kirjallisen muistutuksen hoitolaitokseen.

Potilasasiamies: Monica Sund, 0440555830, monica.sund@loviisa.fi

Nämä tiedot myös Loviisan kaupungin kotisivuilta, www.loviisa.fi

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Kuluttajaneuvonnan asioissa Porvoon Maistraatti neuvoo kuluttajaneuvonnasta seuraavasti kotisivuillaan:

Porvoon Maistraatti

Piispankatu 34, PL 233, 06101 PORVOO

Keskus:

02955 39311

Telefax:

02955 36406

Asiointisähköpostiosoite:

kirjaamo.ita-uusimaa@maistraatti.fi

Avoinna:

ma - pe klo. 09.00 - 16.15.

Maistraatin toimialue:

Askola, Hyvinkää, Järvenpää, Kerava, Lapinjärvi, Loviisa, Mäntsälä, Myrskylä, Nurmijärvi, Pornainen, Porvoo, Pukkila, Sipoo, Tuusula, Vantaa

Yksikön toimialue:

Askola, Lapinjärvi, Loviisa, Myrskylä, Porvoo, Pukkila, Sipoo

Maistraattien henkilöstön sähköpostiosoitteet ovat muotoa: etunimi.sukunimi(at)maistraatti.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot

Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Asiainn helpottamiseksi neuvottele ensin myyjän kanssa.

Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero: 029 553 6901

Maistraattien kuluttajaneuvonnan numero palvelee arkin klo 9.00–15.00. Saat nopeimmin yhteyden neuvojaan puhelimitse. Otathan asiaan liittyvät paperit esille, kun soitat kuluttajaneuvontaan.

Sähköinen yhteydenotto

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

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

Kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa ja palvelua ohjaa Kilpailu- ja kuluttajavirasto.

Kuluttajaneuvonta ei käsittele

- yksityisten henkilöiden välisen kaupankäynnin riitoja
- elinkeinonharjoittajien välisiä riitoja

- taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja
- arvopaperi- ja osakekauppoja
- valtion ja kunnan palveluita koskevia asioita

Velkaneuvoja

- kartoittaa talouden kokonaistilanne ja antaa tietoa ongelmien ratkaisuvaihtoehtoista
- auttaa sovintoratkaisuehdotuksen tai velkajärjestelyhakemuksen laatimisessa
- voi tarvittaessa osallistua velkojien kanssa käytäviin sovintoneuvotteluihin
- auttaa myös velkajärjestelyn keston aikana mm. maksuohjelmaa koskevissa kysymyksissä
- Hyödyllistä tietoa talouteen, velkoihin ja ylivelkaantumiseen liittyvistä asioista löytyy [Kuluttajaviraston kotisivuilta](#) ja [Takuu-Säätiön kotisivuilta](#)

Taru Lillberg, talous- ja velkaneuvonta

puhelinaika arkisin klo 9-10

Itäinen Tullikatu 17, 07900 Loviisa

(019) 555 435

taru.lillberg@loviisa.fi

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

Jos tulee muistutus joka koskee osaston toimintaa, niin osastonhoitaja kirjoittaa raportin koskien tapausta ja lähettää yllilääkärille Tero Taipaleelle tämän jos on kyse lääketieteellisestä hoidon asioista, palveluvastaavalle tai palvelupäällikölle jos asia koskee muuta asiaa toiminnassa. Muistutusta keskustellaan seuraavassa henkilöstökokouksessa tai aiemmin jos asia on kiireellinen

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

2 viikkoa tai mahdollisimman nopeasti

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Asukkaiden tarpeet ovat toiminnan lähtökohtana. Lisäksi asiakkaan omaiset ja perhe ovat tärkeässä asemassa. Henkilökunnalla täytyy olla taito ohjata ja opastaa myös haasteellista asiakasta päivittäisissä toiminnoissa. Henkilökunta noudattaa terveyttä edistävä kuntouttavaa ja toimintakykyä ylläpitävää otetta työtetä. Asukkaan toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti Pegasoksessa hoitotyönyhteenvedon väliarviointilomakkeella sekä kerran vuodessa RAVA:n avulla. Viri-ketoiminta on osa päivittäistä toimintaa. Tämä tarkoittaa esimerkiksi ulkoilua, keskustelua, yhdessäoloa, leipomista, lehtien lukemista yhdessä. Tehdään yhteistyötä paikallisen seurakunnan, kyläkoulun ja lastentarhan sekä useiden vapaaehtoisryhmien kanssa. Lisäksi järjestetään tapahtumia juhlapäivien ja vuodenajan mukaan.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

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

Toimintakykyä seurataan RAVA mittarilla kerran vuodessa, päivittäisessä työssä. Hoito-

henkilökunta seuraa tuttuja asiakkaita päivittäisessä työssä ja pystyy huomamaan muutokset asiakkaan terveydentilassa, muutokset päivitetään heti raportointiin sekä kirjalliseen ja suulliseen raporttiin.

Ravitsemus

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

Ruoka ostetaan ostopalveluna ISS:ltä. Ateriakokonaisuus on suunniteltu vastaamaan ikäihmisten ravitsemuksellisia tarpeita. Erityisruokavaliot, allergiat ja ruoan koostumus huomioidaan. Pyhät huomioidaan myös ruoassa. Ruoka tulee isoissa astioissa osastolle ja hoitajat jakavat yksilöllisesti tehdyt annokset asukkaille. Kaikilla vakituisilla työntekijöillä on hygieniapassit. Hoitajat huolehtivat asukkaiden ruokailun sujumisesta, ohjaten ja avustaen ja tarvittaessa syöttämällä. Asukkaille tarjotaan aamupala, lounas, kahvit pullan kera, päivällinen, iltakahvit voileivän tai muun suolaisen kera ja myöhemmin illalla vielä pieni iltapala. Asukkailla on mahdollisuus saada välipala, myös yöllä.

Pisin aikaväli yöaikana ruokailussa on 12 tuntia, mahdollisuus syödä on aina. Päivällä ruokailujen aikaväli ovat 3-4 tuntia. Päivittäinen seuranta asiakkaiden ravitsemuksessa on tärkein, tarvittaessa ravitsemustilan seurantakaavaketta, painonseuranta, nestelista. Yhteistyö keittiötoimen kanssa sekä henkilökunnan informointi ravitsemuksen liittyvistä asioista on tärkeää.

Hygieniakäytännöt

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännölle tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Hyvällä käsihygienialla ehkäistään infektio tartuntoja ja niiden leviämistä. Osastolla noudatetaan yleisiä hygieniaohteita. Työssä käytetään suojavaatteita, joiden pesu tapahtuu Saimaan tukipalveluissa. Tilojen siivouksen hoitaa kaupungin siivousyksikkö. Jätteet lajitellaan ohjeiden mukaan. Riskijätteet käsitellään oikein.

Loviisan kaupungin hygieniahoitaja: Tanja Jyrkkämäki: tanja.jyrkkamaki@loviisa.fi.

Hygieniavastaava: Miia Welling ja Hanna Saarinen

Hygieniavastaava osallistuu säännöllisiin hygieniakokouksiin ja tiedottaa eteenpäin. Hygienioiden jekansio löytyy kansliasta, mapista voi tarkistaa tietoa tarvittaessa, käsidesikäytön seuranta keran vuodessa, infektion seurantakaavake on käytössä. Vastaavan lääkärin kanssa tehdään yhteistyötä epidemiatilanteissa. Tartunta taudista laitetaan merkintää Pegasokseen riskitieto kohtaan.

Terveysten- ja sairaanhoito

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

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Lääkäri tulee osastolle noin joka toinen viikko. Lääkäriä voi konsultoida puhelimitse ja Pegasos-postilla arkipäivisin päiväsaikaan. Iltaisin, öisin ja viikonloppuisin konsultoidaan Porvoon aluesairaalaan tai kotkan keskussairaalaan. Hoitaja huolehtii että lääkelista ja muu oleellinen tieto välittyy jatkohoitopaikkaan.

Asukkailla on oikeus käyttää ja saada kustannetut (pitkäaikaishoitopaikalla olevat asiakkaat) kunnalliset palvelut koskien hammashoitoa. Hammashoito on järjestetty Loviisan seudun terveyskeskuksessa (019-5051340). Hammashoito järjestetään asiakkaan tarpeen mukaan. Hammasproteesin korjaukset järjestetään yksityisesti.

Kuolemantapauksissa otetaan yhteyttä omaisiin ja lääkäri käy seuraavana arkipäivänä totea-

<p>massa kuoleman. Sen jälkeen kun lääkäri on kirjoittanut kuolintodistuksen hautaustoimisto vie vainajan eteenpäin, hautauspaikalle.</p>
<p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan? Osastonhoitaja ja sairaanhoitaja vastaavat asiakkaiden vuosi- ja muiden kontrollikokeiden ottamisesta ja tulosten näyttämisestä lääkärille sekä seuraa asiakkaan terveydentilaa yhteistyössä muun henkilökunnan kanssa. Lääkäri määrää tarvittavat tutkimukset. Laboratoriokokeet (ei EKG) voidaan ottaa joka arkipäivä ja pika CRP ,verensokeri pikamittaus ja inr pikamittaus voidaan ottaa päivittäin. Hoitotyön väliarvioinnit tehdään 4 kertaa vuodessa. Hoito- ja palvelusuunnitelmat asiakkaan omahoitaja päivittää aina 4 kertaa vuodessa . Seuranta ja terveyden edistäminen kuuluvat kaikkien hoitotyötä tekevien perustehtäviin. RAVA seurannalla kerran vuodessa pystytään kartoittamaan asiakkaan toimintakyvyn muutosta.</p>
<p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta? Osastonhoitaja Piritta Maho,Sairanhoitaja Miia Welling,Osastonlääkäri Katarina Borub ja osaston henkilökunta</p>
<p>Lääkehoito</p> <p>Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuhenkilö.</p>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään? Lääkehoitosuunnitelma päivitetään ja hyväksytään kerran vuodessa, lääkehoitosuunnitelman on laatinut osastonhoitaja Miia Welling ja ylilääkäri Katariina Borup on hyväksynyt sen.</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta? Osastonlääkärillä on päävastuu lääkehoidosta, osastonhoitaja ja sairaanhoitaja ovat vastuussa lääkehoidon toteuttamisesta sekä jokainen henkilökunnassa kantaa oman vastuunsa lääkehoidon toteutumisessa. Lääkekaapista vastaa sairaanhoitaja Miia Welling.Lääketilaukset tehdään faxilla Loviisan terveyskeskuksen apteekkiin. Lääkkeet tilataan kerran viikossa,akuutti lääkkeet päivittäin.Terveyskeskuksen talonmiehet toimittavat suljetussa laatikossa kerran viikossa lääkkeet osastolle.</p>
<p>Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa</p> <p>Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.</p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan? Muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa (esim. Porvoon sairaala, Loviisan seudun terveyskeskus, kotiutuskoordinaattori, muistihoitaja, kuntoutushoitaja, laboratorio, yksityiset hammaslääkärit) pidetään yhteyttä asiakkaan tarpeen mukaan. Yhteyttä pidetään joko puhelimitse, sähköpostilla tai Pegasoksen kautta. Palvelunantajat tulevat joko asiakkaan luo osastolle tai asiakasta autetaan palvelunantajan luo.</p>

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Alihankintana tuotetut palvelut on kilpailutettu. Loviisan kaupungin talouspalvelut huolehtivat kaupungin hankintojen kustannustehokkaasta hoitamisesta ja hankintaprosessin toimivuudesta yhdessä kaupungin keskusten kanssa. Kilpailuttamalla hankinnat kaupunki saavuttaa kustannussäästöjä. Kilpailuttamisen kautta tavoitellaan hyvää palvelua loviisalaisille. Siten kilpailuttaminen on hyödyksi kaikille loviisalaisille ja mahdollistaa kaupungin varojen tehokkaan käytön. Loviisan kaupunki tehostaa hankintakäytäntöjään hyödyntämällä hankintalain tarjoamia yhteistyömahdollisuuksia ja puitesopimusjärjestelyjä. Loviisan kaupunki on sopinut yhteistyöstä tiettyjen hankintojen osalta mm. [KL-Kuntahankinnat Oy:n](#) sekä [HUS-Logistiikan](#) kanssa. Loviisan kaupunki on osakkaana [KuntaPro Oy:ssä](#) ja voi näin ollen hyödyntää KuntaPro Oy:n puitesopimuksia.

Paikallisten yritysten kannattaa seurata Loviisan kaupungin hankintailmoituksia HILMA-järjestelmässä ja Tarjouspalveluportaalissa. Näin yritykset voivat varmistua siitä, että ne saavat tiedon kaikista Loviisan kaupungin kilpailutuksista. Loviisan kaupungin kotisivuilta www.loviisa.fi löytyy Loviisan kaupungin yleiset hankintaohjeet.

Henkilökunta seuraavat päivittäisessä työssä alihankintana tuotettujen palvelujen laatua ja toimivuutta. Henkilökunta antaa palautetta joko suoraan palvelutuottajalle tai esimiehelle/palveluvastaavalle.

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhousvoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhustalolain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuus suunnitelma (liite), HAIPRO (elektroninen riskikartoitusohjelma), lääkehoitosuunnitelma (liite)

Asiakkaiden rahat säilytetään lukollisessa kaapissa osastolla. Henkilökunta on päävastuussa asiakkaan rahoista ja arvoesineistä, joita säilytetään osaston lukitussa kaapissa. Pyritään siihen että asiakkailla ei olisi niin suuria rahavaroja osastolla eikä muita arvoesineitä. Yritetään mahdollisimman pitkään asioida laskulla, esim jalkahoitaja.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteita on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

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

Työyksikön henkilökuntamitoitus on suunniteltu Sosiaali- ja Terveysministeriön Ikäihmisten laatusuosituksen mukaisesti niin, että hoidon laatu ja asiakasturvallisuus toteutuvat. Henkilöstömitoituksessa on otettu huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avuntarve, palvelurakenne sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät. Valtakunnallinen suositus henkilöstömitoituksesta on tällä hetkellä 0,5-06 hoitotyöntekijää asiakasta kohden/vrk. Hoitohenkilöstö koostuu avustavia tehtäviä tekevästä työntekijöistä (sairaanhoitaja, lähihoitaja, perushoitaja, kotihoitaja, hoitoapulainen ja lähihoitajaopiskelija). Vakituksissa työsuhteissa olevat työntekijät täyttävät sosiaalihuollon henkilöstölle asetetut kelpoisuusehdot. Taasiakodilla 15 lähihoitajaa, 1 sairaanhoitaja, 1 osastonhoitaja/sairaanhoitaja, 1 hoitoapulainen. Työ on kolmivuorotyötä. Loviisan kaupunki on savuton työpaikka (ohjeet tästä löytyy intrasivuilta). Henkilöstömitoitus on 0,66 henkeä/ asiakas/vrk. Aamuvuorossa työskentelee vähintään 3 hoitaja a arkena.Viikonloppuna aamuvuorossa 2 hoitajaa per osasto ja yksi hyppyri. Iltavuorossa on molemmilla osastoilla 2 hoitajaa ja yövuorossa työskentelee 1 hoitaja hoitaen molemmat osastot eli 28 asiakasta.Yöhoitaja saa kääntöapua Emil-kodin yöhoitajasta.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisen saa hälyttää töihin tarvittaessa, jos henkilökunnassa on poissaoloja. Jos työlistalla suunniteltu ylimääräistä miehitystä jommallakummalla osastolla niin käytetään se voimavara pois ennen kuin hälytetään ulkopuolista sijaista töihin. Pyritään pitämällä hyvin huolta sijaisista, perehdyttämällä hyvin ja kohtelemalla jokaista sijaista oikeudenmukaisesti.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työläinsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajan oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Loviisan kaupungilla on käytössään Kunta-Rekry järjestelmä, minkä kautta ja avulla palkataan uusia työntekijöitä. Sähköisesti toimiva Kuntarekry- järjestelmä sisältää työntekijä haun ja valintapäätöksistä ilmoittamisen. Osastonhoitaja ja palveluvastaava haastattelevat hakijoita ja palveluvastaava kirjoittaa työsopimukset sekä tehtävänkuvauksen. Perusturvalautakunta päättävät kuka hakijoista saa työn. Tilapäisen työvoiman saatavuuden käytöstä huolehtii osastonhoitaja. Tilapäinen työvoima korvaa työyksiköstä puuttuvan työvoimatarpeen sekä pitkäaikaisissa että äkillisissä poissaoloissa.

Käytössä Kunta-rekry-järjestelmä. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, uusien työntekijöiden haastattelun ja henkilö-, tutkinto- ja työtodistusten todentamisen, kelpoisuuden tarkistaminen, varsinaisen työntekijähaun (sisäiset ja ulkoiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat) sekä valintapäätöksistä ilmoittamisen. Palveluvastaava ja osastonhoitaja haastattelevat ehdokkaat ja tekevät valintapäätöksen. Palveluvastaava allekirjoittaa yli 4 kk pitkät työsopimukset, osastonhoitaja alle 4 kk kestävät.

Varahenkilöstö koostuu vakinaisesta henkilökunnasta, mikä korvaa osaston puuttuvan työvoimatarpeen. Mikäli varahenkilöstö ei ole vapaana, palkataan määräaikainen sijainen.

Sijaisten rekrytoinnista vastaa osastonhoitaja.

Osaston työvuorosuunnittelussa huomioidaan henkilöstön kelpoisuus laissa ja asetuksissa määriteltyjä kelpoisuusvaatimuksia. Joka vuorossa ympärivuorokauden on koulutettua henkilökuntaa ainakin toisella osastolla.

Rekrytoinnin periaatteet ovat avoimuus, oikeudenmukaisuus ja suvaitsevaisuus. Yritetään mahdollisuuksien mukaan saada sijaisia joilla on koulutus hoitotyöhön, jos tämä ei onnistu, niin perehdytetään ja annetaan työpaikkakohtainen perehdytys sijaisille. Varmistetaan, että joka vuo-

rossa jommallakummalla osastolla on hoitotyöhön koulutettu henkilö. Uusilta työntekijöiltä joilla jatkuva työsuhde, tarkistetaan työtodistukset ja koulutustodistukset. Valvira ylläpitää terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriä valvontatehtävien hoitamiseksi. Rekisterinpidosta on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa. Terhikki rekisteristä varmistetaan hoitohenkilökunnan koulutus.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?

Loviisan kaupungin perehdytysohjeet löytyvät kaupungin LOVIN sivuilta. Esimies on vastuussa että uutta työntekijää on informoitu seuraavista asioista. Kohdat 1-8 ovat yhteisiä kaikille yksiköille/osastoille, kohdat 9-12 ovat vapaasti muokattavissa oman yksikön/osaston tarpeiden mukaan.

Loviisan kaupunki

1. Perehdyttämismateriaali ja tarkistuslista, [LOVIN/Henkilöstöinfo/Ohjeet ja sopimukset - perehdytysmateriaalia](#)
2. Töihin Loviisan kaupunkiin - Työntekijän opas [LOVIN/Henkilöstöinfo/Ohjeet ja sopimukset - perehdytysmateriaalia](#)
3. Kaupunkistrategia <http://www.loviisa.fi/fi/paatoksenteko/kaupunginstrategiat/>
4. Työturvallisuus
[LOVIN/Henkilöstöinfo/Työsuojelu – Väkivaltariskit hallintaan](#)
[LOVIN/Henkilöstöinfo/Työsuojelu – työterveyshuollon hoitoonohjauskäytäntö](#)
5. Tietoturva (mm. käyttäjän tietoturvaopas) [LOVIN/ICT-toimisto](#)

Perusturvakeskus

6. Perusturvakeskuksen ja intran esittely www.loviisa.fi/Sosiaali- ja terveystalvet, [LOVIN/Keskukset/Perusturva](#)
7. Potilasturvallisuus/ Omavalvonta
 - HaiPro
 - lääkehoito-osaaminen (tietoa LOVE-koulutuksesta sekä mm. STM:n Turvallinen lääkehoito -opas, lääkehoitosuunnitelmat, lomakkeet; näyttö - laskimosisäisen infuusion antamiselle / injektio antamiselle lihakseen)
8. Hygieniaohjeet [LOVIN/Perusturva/Lomakkeet ja ohjeet/Hygieniaohjeet](#)

Yksikkö/osasto

9. Yksikön/osaston toiminta ja yhteiset pelisäännöt (sisältäen esimerkiksi päiväohjelma ja työnjako).
10. Potilaan / asiakkaan hoitopolku (esimerkiksi ohjeet potilaan vastaanottamiseksi, kotiuttamiseksi ja muita voimassaolevia samantyyppisiä ohjeita)
11. Pegasos ohjeet (ja muut yksikössä/osastolla käytettävien ohjelmien ohjeet)

12. Yksikön/osaston pelastussuunnitelma

Kokenut hoitaja perehdyttää uutta työntekijää vähintään 3 päivää ja aamu- ja iltavuorossa. Yövuoroja uusi työntekijä tekee vasta muutaman kuukauden jälkeen, kun hän on tutustunut työpaikan käytäntöihin sekä asukkaisiin. Opiskelijoille on nimetty joka työvuoroon ohjaaja ja näyttövastanottajan, niille jotka suorittavat näytön.

Tietosuoja – vaitiolovelvollisuus lomake täyttää jokainen uusi työntekijä. Piritta Maho Pegasos vastaava . Anu Plit toimii senioripalveluiden Pegasos vastaavana (044 505 1014). Osastonhoitajat ja muut perehdyttävät uudet työntekijät pegasos potilastietojärjestelmän käytössä.

Omaavontasuunnitelma tulee olemaan työväline uusien työntekijöiden perehdytykseen.

Henkilöstöjaosto on kaupunginhallituksen alainen jaosto, joka linjaa ja ohjaa kaupungin henkilöstöasioita. Lisäksi henkilöstöjaostossa on läsnäolo-oikeus: kaupunginhallituksen puheenjohtajalla, kaupunginjohtajalla ja hallintojohtajalla. Henkilöstöjaoston sihteerinä toimii työhyvinvointikoordinaattori Anne Hovi ja esittelijänä henkilöstöpäällikkö Jan Rosenström. Yhteistoiminnan tarkoituksena on edistää työnantajan ja henkilöstön välistä yhteistyötä .Yhteistoiminnan kautta henkilöstö voi osallistua kaupungin toiminnan kehittämiseen ja vaikuttaa omaa työtään ja työyhteisöään koskevien päätösten valmisteluun. Samalla yhteistyössä edistetään palvelutuotannon tuloksellisuutta ja työelämän laatua. Yhteistoimintasioita käsitellään kaupungin yhteistoimintakomiteassa, joka kokoontuu 1 - 2 kuukauden välein.

Henkilöstöyksikkö Loviisan kaupungissa:

Brandensteininkatu 13, 07900 Loviisa.

Henkilöstöyksikön henkilöstö:

<u>Rosenström Jan</u> , henkilöstöpäällikkö	0440 555 210
<u>Hovi Anne</u> , työhyvinvointikoordinaattori	040 573 2140
<u>Ek Mona</u> , palkkasihteeri	040 571 5919
<u>Toivari Paula</u> , palkkasihteeri	040 736 2697
<u>Aalto Outi</u> , palkkasihteeri	040 571 5652
<u>Törnqvist Inge-May</u> , palkkasihteeri	040 572 0726
<u>Kinnunen Kia</u> , palkkasihteeri	040 571 8935
<u>Junnonen Jorma</u> , palkkasihteeri	040 572 9351

Työsuojelupäällikkönä toimii Anne Hovi (040 573 2140). Työsuojeluvaltuutetut Loviisan kaupungissa ovat:

hoitohenkilökunnalle: Anne Santaharju

toimistohenkilöstölle ja esimiehille: Jaana Iivonen

keittiö ja siivous henkilöstölle: Irene Weppling- Airikka

Työterveyshuolto on ulkoistettu toiminta. Mediverkko OY toimii Loviisan työterveyshuoltona.

Osoite: Aleksanterinkatu 5, 07900 Loviisa

Avoinna ma-to klo 8.00-16.00 sekä perjantaisin ja aattopäivinä klo 8.00 - 14.00

Työterveyshuollon tarjoamia palveluja ovat työpaikkaselvitykset ja -käynnit, terveystarkastukset, työkykyarviot, kuntoutustarpeen arviointi, sairaanhoito, yksilöllinen terveystuntosuunnittelu, työn kehittäminen, esimiestyön tukeminen, työyhteisöasiat ja ryhmätoiminta (liikunta, painonhallinta, jaksaminen).

Loviisan kaupungissa toimii esimiesmentoreiden verkosto, jonka tehtävänä on toimia esimiesten tukena kaikissa esimiestyöhön liittyvissä tilanteissa. Mentoroinnin tarkoituksena on tukea ja auttaa esimiestä kehittymään työtehtävissään sekä auttaa häntä eteenpäin hänen hankalaksi tai vaikeaksi kokemissaan kysymyksissä. Mentorointi on siten myös esimiestyön kehittämisen keino ja uuden johtamiskulttuurin työkalu.

Loviisan esimiesmentorit edustavat kaupungin eri aloja ja heillä on monipuolinen asiantuntemus ja kokemus esimiehen tehtävästä ja roolista. Riippumatta siitä missä keskuksessa työskentelet, voit tarvittaessa olla yhteydessä keneen tahansa heistä ja keskustella luottamuksellisesti esimiestyöhön liittyvistä asioista.

Tarkempaa tietoa löytyy Loviisan kaupungin sivuilla (LOVIN).

b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Henkilöstön ammattitaitoa ja osaamista ylläpidetään: lääkehoidon osaaminen verkossa (LOVE) 5 vuoden välein, EA- koulutus 5 vuoden välein, palo- ja pelastus harjoitukset joka vuosi, kehityskeskustelut kerran vuodessa, sairauspoissaolojen seuranta kerran vuodessa, TYKY- toiminta 1-2 kertaa vuodessa. Loviisan kaupungilla käytössä aktiivisen varhaisen puuttumisen malli, opas väkivaltatilanteisiin, ohjeet sisäongelman liittyvistä toimista ja häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallinta. Muut kurssit henkilökunta joko itse toivoo tai oppilaitokset ja koulutusjärjestäjät informoivat tarjonnasta. Perusturvan yhteisten koulutuksien vastaava on Anne Valkama. Perusturvassa järjestetään myös sisäisesti esimerkiksi Pegasos, Populus, laskutuskoulutuksia. Pegasos ja tietotekninen vastuukouluttaja Loviisassa on Ulrika Rehnström, hän toimii myös perusturvan vastaavana Pegasos asioissa

Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

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

Tilojen käytön periaatteet

Kummallakin osastolla on 12 huonetta, yksi näistä on kahden hengen huone. Huoneet on n. 8-15m² kokoisia ja kaikissa on omat WC:t. **Huoneisiin saa tuoda omia huonekaluja. Melkein kaikissa huoneissa sähköiset sängyt sekä yöpöytä sekä tarvittaessa muita huonekaluja.** Kummallakin osastolla on yhteinen ruokasali/päiväsali. Osastoilla on yhteinen Sauna sekä Motomed- kuntolaite.

Osastoilla löytyy hyvät mahdollisuudet kokoontua yhteisiin hetkiin asiakkaiden resurssien mukaan. Taasiakodilla on myös iso neuvotteluhuone ja laaja tasainen pihapiiri.

Huone on yleensä tyhjä jos asukas on esim. sairaalassa.

Omaisten yöpyminen osastolla järjestetään tarvittaessa ja mahdollisuuksien mukaan esim. jos

asukas terminaalihoitossa.
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Siivouksesta vastaa maanantaista perjantaihin Loviisan kaupungin oma siivoustoimi. Viikonloppuna Taasiakodin henkilökunta hoitaa pienen pintasiivouksen. Siivoushenkilökunnan esimies Tiina Nyman 0440555840, tiina.nyman@loviisa.fi , siivouspäällikkö Tuija Niemeläinen 0400981286, tuija.niemeläinen@loviisa.fi. Pyykkihuolto on osittain ulkoistettu (Loviisan pesula) ja osittain jaettu siivous- ja hoitohenkilökunnan välillä. Loviisan pesula hoitaa pääosin laakanapyykin ja Taasiakodilla pestään asiakkaiden omat vaatteet.</p>
<p>Teknologiset ratkaisut</p> <p>Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.</p> <p>Hälytysjärjestelmästä vastaa Tansec Oy. Hälytykset tulevat hoitajille GSM puhelimiin. Kaikilla ovilla myös ovihälytykset. Hälytyspainikkeita myös sijoitettu yleisiin tiloihin ja saunaan. Vikatilanteista vastaa henkilökunta . Tansecin asiakaspalvelu/vikailmoitukset voi soittaa ympärivuorokauden numeroon: 0800 393939</p>
<p>Terveystieteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</p> <p>Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.</p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</p> <p>Yksikössä löytyvät seuraavat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet: imulaite, pika-CRP mittauskone, verensokerimittareita, INR-pikamittari, DEKO puhdistuslaite, nostolaitteet, motomed kuntopyörä (huolletaan tarpeen mukaan), RR-mittarit (joka toinen vuosi kalibrointi Loviisan terveyskeskuksessa), sähkösängyt (OY Teoteam Medicalservice, www.medicalservice.fi , puh. 0407270671 huoltaa kerran vuodessa ja tarpeen mukaan) Erilaisia apuvälineitä ja hoitotarvikkeita. Pegasos potilastieto järjestelmä lasketaan lääkintälaitteeksi.</p>
<p>Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p> <p>Osastonhoitaja Piritta Maho 0445051013</p>
<p>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</p> <p>Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveystieteiden ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.</p> <p>Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturva- ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olen-</p>

naisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laitimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatiетоjen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

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

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaita ja potilaita koskevat tiedot kerätään henkilörekisteriin, rekisterin tiedot ovat salassa pidettäviä. Tietoja käsittelevät tai katselevat työntekijät ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu myös palvelusuhteen päätyttyä. Tietoja saavat käsitellä vain asianomaisessa toimintayksikössä potilaan/asiakkaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt. Tietojärjestelmiä käytävillä työntekijöillä on työtehtävien mukaan määritellyt käyttöoikeudet sekä henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat. Rekisteritietojen käsittelyä ja katselua seurataan ja valvotaan käyttölokitehtävien avulla. Tällä hetkellä käytössä Pegasos V 9 potilastietojärjestelmä jossa potilastiedot löytyvät reaaliaikaisesti. E-resepti käytössä. E-kanta rekisteriin siirryimme lokakuussa vuonna 2014. Populus tietokoneohjelma on käytössä palkkatietojen ja työsopimuksia varten, työlistat sähköisesti työlistasuunnitteluohjelmalla Titania. Paperiversiona löytyvät vielä esimerkiksi kopiot; työlistat, työsopimuksia.

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

Salassapitovelvollisuuslomake on käytössä, tehtävänkuvaus sekä työsopimus. Loviisan kaupungilla on käytössä perehdytyskortti apuväline esimiehille (LOVIN) sekä työntekijän opas, joka on tarkoitettu oppaana työntekijöille. Työntekijöille järjestetään säännöllisesti Pegasos koulutusta, joka käsittelee myös tietosuojaturvaa. ICT-toimisto avustaa tietoteknisissä ongelmissa sekä avaa käyttäjäoikeudet, sähköpostiin, Populuksen ja muihin tarvittaviin ohjelmiin henkilöstölle. ICT-toimiston tietohallintopäällikkö Marko Perttilä; 0440 555 201

**Suurin osa potilasasiakirjoista ovat elektroniset, Yksikössä ei omaa arkistointia, paperi potilastiedot toimitetaan loviisan terveyskeskuksen arkistoon
Loviisan kaupungin yleiset arkistointiohjeistukset ovat työn alla.**

Loviisan kaupungin arkistonhoitaja on Eeva Taimioja 0440555434

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

Rekisteriseloste laaditaan kaikista henkilörekistereistä. Siitä ilmenee, kuka on henkilötietojen käsittelystä vastaava rekisterinpitäjä. Selosteesta ilmenee myös, mitä henkilötietoja rekisterissä on, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Rekisteriseloste tulee pitää jokaisen saatavilla rekisterinpitäjän toimipaikassa. Jos rekisterinpitäjällä on useita toimipaikkoja, seloste on pidettävä nähtävillä kaikissa toimipaikoissa. Loviisa on liittynyt Potilastiedon arkistoon 1.10.2014. Kaikki julkisen ja yksityisen terveydenhuollon organisaatiot alkavat tallentaa omien potilaidensa hoitotietoja Potilastiedon arkistoon vuoden 2015 loppuun mennessä. Tallentaminen koskee vain uusia potilasasiakirjoja. Jos palvelua käytetään tietoverkossa, rekisteriseloste tulee liittää verkkopalvelun yhteyteen. Loviisan kaupungin Perusturvakeskuksen rekisteriseloste ja informointilomake sekä potilastiedonarkistointi ovat nähtävissä verkkosivuilla www.loviisa.fi, sosiaali- ja terveystietopalvelujen alla.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

ulrika.rehnstrom@loviisa.fi (Pegasos vastaava), 0400 192 526

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

Omavalvontasuunnitelmaa tullaan käyttämään perehdytyksen apuvälineenä niin sijaisille kuin opiskelijoille. Omavalvontasuunnitelman tarkoituksena yksikössämme on että kaikki tarvittavat selvitykset löytyvät yhdestä paikasta. Näin ne on kaikkien luettavissa ja päivittäminen on helpompaa.

Vuosittaisilla asiakastyytyväisyyskyselyillä tullaan saamaan hyvää palautetta omaisilta ja ideoita kehitykseen.

Taasiakodin keskeisenä kehityskohteenä on hyvän elämän varmistaminen asukkaille.

Henkilökunnan hyvinvointiin ja jaksamisen edistämiseen pyritään vaikuttaa mm.alkavalla moduulityöskentelyllä ja osastojen välisellä työkierrolla.

Toimintatiloja ja tapoja tullaan muuttamaan enemmän kuntouttavan hoitotyön mahdollistamiseen.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten_asiainkäsittelyn_laatusuositus_fi.pdf

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

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

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

- Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 4/2010: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ylimääräiset tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.