



**Porin perusturvan sosiaali- ja terveystalvelujen
omavalvontasuunnitelma
Vanhainkoti Kullaankoto**

3.11.2022

Sisällysluettelo

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	4
2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
2.1. Toiminta-ajatus.....	5
2.2. Arvot ja toimintaperiaatteet	7
3. Riskienhallinta	8
3.1. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen sekä ennaltaehkäisy.....	8
3.2. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	10
3.3. Riskien ja epäkohtien korjaaminen	11
4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen	12
4.1. Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt	13
4.2. Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	14
4.3. Omavalvontasuunnitelman julkisuus.....	14
5. Asiakkaan asema ja oikeudet.....	14
5.1. Palvelutarpeen arviointi.....	14
5.2. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma	15
5.3. Asiakkaan kohtelu	16
5.3.1. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	16
5.3.2. Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	18
5.4. Asiakkaan osallisuus	19
5.5. Asiakkaan oikeusturva	20
6. Palvelun sisällön omavalvonta / Laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen.....	21
6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista tukeva toiminta	21
6.2. Ravitsemus.....	22
6.3. Hygieniaikäytännöt.....	23
6.4. Terveysten- ja sairaanhoito.....	25
6.5. Lääkehoito.....	26
6.6. Monialainen yhteistyö.....	27
7. Asiakas- ja potilasturvallisuuden rakenteet	28
7.1. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	28
7.2. Henkilöstö.....	29
7.2.1. Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	29
7.2.2. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	30
7.2.3. Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	30
7.2.4. Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	31
7.3. Toimitilat	31
7.3.1. Tilojen käytön periaatteet.....	32

7.4. Teknologiset ratkaisut	32
7.5. Sosiaali- ja terveydenhuollossa käytettävät laitteet ja tarvikkeet	32
8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen	33
8.1. Asiakastyön kirjaaminen	33
9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	35
10. Omavalvontasuunnitelman seuranta	35

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja Porin Perusturva PL 121, 28101 PORI perusturva(@)pori.fi puh. (02) 621 3500 etunimi.sukunimi(@)pori.fi fax (02) 635 3715 Palveluntuottajan Y-tunnus: 0137323-9	
Toimintayksikön nimi Vanhainkoti Kullaankoto	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Laitosasumista pitkäaikaisasukkaille, jotka tarvitsevat ympärivuorokautista hoitoa ja huolenpitoa, eivätkä pärjää enää kotihoidon turvin. Asiakaspaikkoja vanhainkodissa on 20.	
Toimintayksikön yhteystiedot Koskitie 15	
Postinumero 29340	Postitoimipaikka Kullaa
Toimintayksikön vastaavat lääkäiden palveluiden päällikkö Sari Lähdeniemi lääkäiden palveluiden esimies Raisa Ahtola	Yhteystiedot puh. 044-7014575; Maantiekatu 31, 28120 Pori puh. 044-7018880; Koskitie 15, 29340 KULLAA
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat. Yksiköt täydentävät ja muuttavat tiedot tarvittaessa Ateria-, siivous- ja puhtauspalvelut: Ulvilan kaupunki Tekninen - ja kiinteistöhuolto: Ulvilan kaupunki _____ Jätehuolto: Lännen jätepalvelu Oy, Harjavalta Tietosuojajätehuolto: Paperinkeräys Oy Hyllytyspalvelu: Logistiikkakeskus Satasairaala Laboratorio, rtg ja välinehuolto: SataDiag Lääkehuolto: SataDiag Tekstiilihuolto: Puro tekstiilihuolto Atk-palvelut: 2M-IT Oy Henkilöstön rekrytointi: Porin kaupunki, henkilöstöpalvelut, KuntaRekry Henkilökunnan terveydenhuolto: Terveystalo Pori Palkka- ja taloushallinto: Sarastia Oy Vakuutusyhtiö: OP Vakuutus OY Vartijapalvelut: Securitas Oy	

2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

2.1. Toiminta-ajatus

Porin perusturvakeskus edistää yhteistoiminta-alueen asukkaiden hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta yhteistyössä suunniteltujen oikea-aikaisten ja asiakasta lähellä tuotettujen peruspalvelujen avulla. Perustehtävän toteuttamisen mahdollistavat asiakkaita kunnioittava, osaava ja määrätietoinen johtaminen sekä asiantunteva, motivoitunut ja hyvinvoiva henkilöstö. Kaikki toiminta pohjautuu sekä alueelliseen että moniammatilliseen yhteistyöhön ja kumppanuuteen.

Porin perusturvakeskuksen yhteistoiminta-alueelle on laadittu PERUSTURVA 2016 – yhteistoiminta-alueen strategia.

Kunta vastaa iäkkäille ihmisille tuotettavien palvelujen järjestämisestä, vaikka niitä tuotetaan useassa eri organisaatiossa ja yksikössä Porin yhteistoiminta-alueella. Iäkkäiden palvelut pyrkivät edistämään toimijoiden välistä yhteistyötä sekä kehittämistä asiakaslähtöisten palvelujen suunnitteluun. Iäkkäiden palveluiden tehtävä on myös valvoa omien ja ostamisensa palveluiden laatua.

Iäkkäiden palvelukokonaisuuden tavoitteena on varmistaa Vanhuspalvelulain ja iäkkäiden palvelujen Laatusuosituksen (2020) toteutuminen. Tehostetussa palveluasumisessa palveluja järjestetään asiakkaan tarpeen mukaisesti ympärivuorokautisesti. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014). Kunta voi vastata iäkkään henkilön palveluntarpeeseen pitkäaikaisella laitoshoidolla vain, jos siihen on lääketieteelliset perusteet tai asiakasturvallisuuteen tai potilasturvallisuuteen liittyvät perusteet (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista 3 luku, 14 a §).

Asumispalveluja toteutettaessa on huolehdittava siitä, että henkilön yksityisyyttä ja oikeutta osallistumiseen kunnioitetaan ja hän saa tarpeenmukaiset kuntoutus- ja terveydenhuollon palvelut. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista 980/2012). Palveluasuminen ja pitkäaikaishoito ovat hoidon jatkumo, kun kotona asuminen ei enää kotiin annetuin palveluin ole mahdollista. Vanhainkodit ja tehostetun palveluasumisen yksiköt tarjoavat kodin sellaisille iäkkäille, jotka tarvitsevat jatkuvasti apua selviytyäkseen päivittäisistä toimistaan. Näissä yksiköissä henkilökunta on paikalla ympäri vuorokauden.

Porin yhteistoiminta-alueelle on laadittu iäkkäiden palveluiden suunnitelma vuoteen 2025.

Vanhainkoti Kullaankodon toiminnan lähtökohtana on luoda edellytykset hyvälle ja arvokkaalle ikääntymiselle. Toiminnan kautta mahdollistamme ikääntyneelle turvallisuuden ja arvostuksen tunteen ja kokemuksen hyvän elämän elämisestä. Kullankodossa ikääntynyt asiakas hoidetaan parhaalla

mahdollisella tavalla aina saattohoitoa myöden, siirtämättä häntä enää muihin yksiköihin. Asiakkaalle annetaan näin mahdollisuus asua loppuun asti tutussa ja turvallisessa ympäristössä.

Hyvän ja arvokkaan vanhuuden näkyviä asioita yksikössämme ovat:

- asiakkaan ainutkertaisuus, omien tottumusten ja elämänhistorian arvostus
- joustavat toimintatavat yksikön arjessa
- asiakkaan ja omaisen kuuleminen, toiveiden huomioonottaminen sekä asioista tiedottaminen
- yhteistyö omaisten, läheisten ja sidosryhmien kanssa
- asiakkaiden keskinäisen yhteydenpidon avaaminen ja tukeminen
- työntekijöiden halu ajatella asioita asiakkaan ja omaisen näkökulmasta

Tavoite on, että asiakas voi kokea olonsa turvalliseksi ja arvostetuksi ja voi elää hyvää elämää, yksikössämme.

- ammattitaitoinen ja osaava henkilökunta vuorokauden ympäri
- turvallinen hoitoympäristö
- asiakkaita kunnioittava, tasa-arvoinen kohtelu
- tarvittavat lääkäripalvelut
- hyvä ja luotettava lääkehoito
- säännöllinen päivärytmi, hyvä ravinto
- turvallinen hoitoympäristö
- mahdollisuus osallistua mielekkääseen ohjattuun vapaa-ajantoimintaan ja seurusteluun

Yksikössämme toteutetaan asiakkaan parasta mahdollista hoitoa siirtämättä enää muuhun yksiköön. Keskeisiä asioita tässä ovat:

- yhteistyö omaisten kanssa
- lääkäriyhteistyö
- hyvä kivun hoito
- tarvittaessa mahdollisuus suonensisäiseen lääkitykseen
- mahdollisuus saattohoitoon
- mahdollisuus tarvittaviin apuvälineisiin

2.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

Porin perusturvakeskuksessa on sitouduttu seuraaviin ydinarvoihin

- Luottamus
- Kumppanuus
- Ihmisistä välittäminen
- Osaaminen

Vanhainkoti Kullaankodossa henkilökunnan työ perustuu työtoverin toiminnan luottamiseen, jokainen pyrkii tekemään työnsä luottamuksen arvoisesti. Näin myös omaiset voivat luottaa asiakkaiden hyvän hoidon toteutumiseen. Asiakkaiden ja omaisten kiitos ja positiivinen palaute ovat tärkeää työssämme. Henkilökunnan ammattitaidon ylläpito tapahtuu jatkuvalla koulutuksella ja kehittymistä työssä seurataan kehityskeskusteluiden avulla.

LUOTTAMUS

Asiakas voi luottaa hoitajaan ja hoitajan ammattitaitoon. Sovitut ja luvatut asiat toteutetaan. Hoi-to- ja palvelusuunnitelma on pohjana asiakkaan hoidossa ja sitä noudatetaan. Salassapitovelvollisuus on kaikilla työntekijöillä. Asiakasta ja omaisia lähestytään ja kerrotaan kuulumisia. Henkilö-kunnalla on keskinäinen luottamus, yhdessä tehdyistä sopimuksista pidetään kiinni.

KUMPPANUUS

Työyhteisössä kumppanuus näkyy tapana tehdä työtä samansuuntaisesti. Kumppanuus on hyvää yhteistyötä omaisten ja henkilökunnan kesken asiakkaan parhaaksi. Kumppanuus ulottuu kaikkiin niihin tahoihin, joiden toiminta vaikuttaa asiakkaan hyvinvointiin

IHMISISTÄ VÄLITTÄMINEN

”Kohtele lähimmäistäsi kuin toivoisit itseäsi kohdeltavan”.

Asiakkaita kohdellaan yksilöllisesti ja tasa-arvoisesti. Kunnioitamme vanhuksen itsemääräämisoikeutta mahdollisuuksien mukaan ja osoitamme kiinnostusta hänen asioihinsa. Myös omaisten mielipiteet ovat meille arvokkaita. Kohteliaisuus ja ystävällisyys liittyvät kunnioittavaan käytökseen. Työntekijöiden keskinäinen välittäminen on tärkeää työssämme.

OSAAMINEN

Koulutettu henkilökuntamme on ammattitaitoista ja osaavaa. Täydennys- ja lisäkoulutusta on runsaasti tarjolla. Kokeneet työntekijät siirtävät uusille tulijoille hiljaista tietoaan. Uusi työntekijä perehdytetään työhön yksikössämme. Rekrytoinnissa arvostetaan osaamista sekä itsensä että työyhteisön kehittämishalukkuutta. Työtä tehdään yksin, parityönä ja tiimeissä. Isossa yksikössä voi aina kysyä

apua työtovereilta, jos itse asiaa ei tiedä. Asiakkaan lähityöskentelyn lisäksi tiedon siirto ja kirjaaminen ovat keskeisiä osaavan hoidon turvaamiseksi.

3. Riskienhallinta

Porin perusturvakeskuksen turvallisuuspäällikkönä toimii terveys- ja sairaalapalveluiden johtaja Anna-Liisa Koivisto. Yleisesti turvallisuusasioiden kehittämisestä ja toteuttamisesta vastaa turvallisuuskoordinaattori Minna Vitikainen. Ensiapuvalmiuksista vastaa sairaanhoitaja Virpi Lindström. Perusturvakeskuksessa toimii laatu- ja turvallisuustyöryhmä, jonka tehtävänä on mm. turvallisuuteen liittyvien tehtävien suunnittelu, aikataulutus ja seuranta sekä yksiköiden omavalvonnan ja omavalvonnasta syntyvän tiedon hyödyntämisen tuki.

Riskinhallinta on jatkuvaa arviointia ja kehittämistä. Jatkuva arviointi ja kehittäminen tarkoittavat, että yksikön toiminnassa huomioidaan jatkuva muutos ja sen aiheuttamat mahdolliset uudet turvallisuusriskit. Turvallisuuden edistäminen ja riskinhallinta kuuluvat jokaisen työntekijän työnkuvaan. Toimivan riskinhallinnan avain on organisaation avoin ilmapiiri, joka mahdollistaa virheiden esille ottamisen ja siten toiminnan kehittämisen. Riskinhallintaan kuuluu haittatapahtumien ja läheltä piti - tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Riskinhallinnalla organisaatio oppii mm.

- tunnistamaan toiminnassa kriittiset työvaiheet ja epäkohdat, joihin tarttumalla riskien toteutuminen voidaan ehkäistä tai lieventää niiden seurauksia,
- ymmärtämään ja hallitsemaan paremmin yksiköiden työtehtäviä sekä yksikön ja organisaation perustehtävää
- miten organisaatio toimii ja miten sen tulisi toimia turvallisuuden näkökulmasta.

Perusturvakeskuksen laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden suunnitelmassa kuvataan perusturvakeskuksen laatu- ja potilasturvallisuuspolitiikka, laatu- ja potilasturvallisuusjärjestelmä sekä laadun ja potilasturvallisuuden toimintaohjeita.

3.1. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen sekä ennaltaehkäisy

1.1.2003 voimaan tullut työturvallisuuslaki (738/2002) velvoittaa työnantajaa selvittämään ja arvioimaan työn vaarat eli toteuttamaan työpaikoillaan riskien arvioinnin. Vaarojen tunnistaminen on riskien arvioinnin tärkein vaihe. Tavoitteena on tunnistaa kaikki merkittävät turvallisuuspuutteet, jotka saattavat aiheuttaa haittaa työntekijän terveydelle tai turvallisuudelle.

Työssä esiintyvät vaara- ja haittatekijät on tunnistettava ja arvioitava kaikilla työpaikoilla kiinnittäen erityisesti huomiota lain 5. luvussa esitettyihin työssä mahdollisesti esiintyviin vaaratekijöihin, joita ovat

fysikaaliset vaaratekijät, tapaturman vaarat, ergonomia, kemialliset ja biologiset vaaratekijät ja henkinen kuormittaminen. Tunnistamisen työkaluna käytetään vaarojen tunnistamisen tarkastuslistoja. Vaarojen selvittäminen on suunnitelmallista ja säännöllistä toimintaa ja toteutetaan vuosittain.

Yksikössä on käytössä riskienhallinnan dokumentointi, joka päivitetään vuosittain yhdessä henkilökunnan kanssa. Henkilökunta tuo esille dokumenttiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat sekä suunnittelee mahdolliset korjaavat toimenpiteet.

Koronatilanteen vuoksi työsuojelusäädökset tulee tunnistaa/arvioida myös COVID 19 viruksen osalta. Esimiehen tehdessä arviointia vallitsevan koronatilanteen vuoksi tulee tunnistaa työtehtävät ja –tavat, joihin liittyy kohonnut riski sairastua koronaviruksen vuoksi. Arviointia tehdessä pitää ottaa huomioon lähikontaktien määrä ja kesto sekä asiakkaan koronavirustartunnan mahdollisuus. Kaikissa työtehtävissä vaaroja ja haittoja on arvioitava ja pyrittävä käytettävissä olevin keinoin altistumisen mahdollisuuden minimoimiseen.

Vallitsevan koronatilanteen vuoksi henkilökunnan käyttää kaikissa asiakas kontakteissa kirurgista suu- ja nenäsuojaa. Jos epäillään, että asiakas on altistunut covid 19 positiiviselle henkilölle, hänet asetetaan Tartunta-tautilain mukaiseen karanteeniin. Akuutti Kotihoitokeskus antaa jatkohoito-ohjeet yksikön henkilökunnalle.

Jos asiakkaalla epäillään Covid 19 virusta, yksikkö ottaa hänestä näytteen mahdollisimman pian. Asiakkaan hoidossa josta on otettu näyte, suojaudutaan kuin Covid 19 positiivisen kohdalla. Mikäli näyte on negatiivinen, voidaan suojautuminen mukauttaa asiakkaan tilanteen mukaan.

Mikäli asiakkaalla on todettu COVID 19- infektio, ollaan hoitavaan henkilökuntaan yhteydessä Porin perusturvan tartuntatautiinmistä tartuntajäljityksen vuoksi. Hoitava taho saa tukea ja ohjeet Tartuntatautiinmistä, joka toimii tiiviissä yhteistyössä Satasairaalan infektio lääkäreiden kanssa.

Aiemmin käytetyn WPro-työturvallisuuden hallintajärjestelmän tilalle on syyskuussa 2021 otettu käyttöön Safety manager. Järjestelmän työturvallisuusilmoituksella ilmoitetaan kaikki, läheltä piti tilanteet ja työtapaturmat. Se toimii lisäksi työn vaarojen tunnistamisen ja riskien suuruuden arvioinnin työkaluna sisältäen myös työterveyshuollon työpaikkaselvitykset.

Työturvallisuuden hallintajärjestelmä Wpron ohjelmanlinkki löytyy työntekijöille Porin intrasta etusivulta, alla olevan näköisestä kuvakkeesta.



3.2. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumat ja läheltä piti – tilanteet kirjataan Haipro ohjelmaan. Asiakasta koskevat haittatapahtumat kirjataan myös Lifecareen, ja tarvittaessa otetaan yhteyttä puhelimitse omalääkäriin tai päivystävään lääkäriin. Henkilökuntaa tiedotetaan raportoimalla suullisesti ja kirjaamalla. Osastopalavereissa käydään läpi Haipro ilmoitukset. Henkilö, joka tekee ilmoituksen, kirjaa tarkan kuvauksen tilanteesta, jonka jälkeen ilmoitus siirtyy sähköisesti esimiehelle. Esimies käsittelee jokaisen ilmoituksen ja miettii yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavan toimenpiteen, jolla tapahtuneet tilanteet vältetään. Esimies varmistaa myös, että korjaava toimenpide on tehty. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä samojen poikkeamien toistumista.

Esimestä tai työvuorossa olevaa vastuuhenkilöä informoidaan asiakkaalle tapahtuneesta haittatapahtumasta tai "läheltä piti tilanteesta" Lääkityspoikkeamatilanteessa otetaan yhteys lääkäriin. Välitöntä korjausta vaativat toimenpiteet hoidetaan heti. Asianomaisen vanhuksen ja/tai vanhuksen omaisen kanssa keskustellaan tapahtuneesta.

HaiPro – ilmoitukset, läheltä piti- tilanteet ja työtapaturmat käydään läpi yksikössä osastopalavereissa yhdessä henkilökunnan kanssa. Haipro ilmoituksen linkki löytyy työntekijöille työkoneen työpöydältä yhteisistä pikakuvakkeista.

Syksyllä 2022 perusturvassa otetaan käyttöön myös asiakkaiden ja potilaiden tai hänen läheisensä tekemä sähköinen vaaratilanneilmoitus (HaiPro –ilmoitus). Sähköisen vaaratilanneilmoituksen kautta asiakkaat, potilaat tai heidän läheisensä voivat ilmoittaa toimintaan liittyvistä asiakas- ja potilasturvallisuusriskeistä tai -puutteista. Asiakas, potilas tai hänen läheisensä voivat tehdä

ilmoituksen sähköisesti HaiPro-järjestelmään Porin kaupungin verkkosivujen kautta. Kaikki ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti siinä yksikössä, jota ilmoitus koskee.

Porin perusturvassa asiakkaan tai potilaan jättämä HaiPro-ilmoitus ohjautuu yksiköiden esihenkilöille turvallisuuskoordinaattorin tai laatu- ja valvontakoordinaattorin ohjaamana. Ilmoitus käsitellään normaalin käsittelymenettelyn mukaisesti.

Käsittelyn HaiPro –ilmoituksen vastauksessa nostetaan esille ilmoittajan esille tuomat mahdollisesti asiakas- ja potilasturvallisuuteen vaikuttavat tekijät, kuten esimerkiksi tiedottamisen puutteet. Vastauksessa kerrotaan, miten asia otetaan yksikössä käsittelyyn turvallisuuden kehittämiseksi. Kerrotaan myös palvelualueen toiminnan kehittämisestä havaitun epäkohdan osalta.

Safety managerin käsittely

Työtaturma- ja väkivaltatilanteissa työntekijä ilmoittaa tapahtuneesta esimiehelle tai työvuorossa olevalle vastuuhenkilölle ja äkillistä hoitoa tarvitsevat toimenpiteet käynnistetään. Lisäksi täytetään työtaturmailmoitus WPro-ohjelmassa ja otetaan yhteys työterveyshuoltoon. Tarvittaviin muutostoiimiin ryhdytään välittömästi ja asiasta informoidaan tarvittaessa myös vanhuspalveluiden päällikköä.

Tilanteeseen liittyvät lomakkeet, myös läheltä piti-tapaukset, täytetään WPro-työturvallisuuden hallintajärjestelmään, jossa iäkkäiden palveluiden esimies käsittelee ne sähköisesti.

Ohjelman kautta siirretään haittatapaturmatiedot ja tietojen käsittely organisaatiossa edelleen johdon ja turvallisuusvastaavien tarkasteltavaksi. Yhteistyötahoihin ollaan tarvittaessa yhteydessä puhelimitse ja/tai sähköpostilla. Ilmoitus vaaratilanteesta tai läheltä piti-tapauksesta täytetään yhdessä esimiehen kanssa. Pistotapaturmasta on ohje osaston kansliassa, toimitaan ohjeen mukaan.

3.3. Riskien ja epäkohtien korjaaminen

Asiakkaalle sattuneesta haittatapahtumasta ja ”läheltä piti – tilanteesta ”informoidaan välittömästi esimiestä tai työvuorossa olevaa vastuuhenkilöä. Lääkityspoikkeamatilanteessa otetaan yhteys lääkäriin. Välitöntä korjausta vaativat toimenpiteet hoidetaan heti. Asianomaisen asiakkaan ja/tai asiakkaan omaisen kanssa keskustellaan tapahtuneesta. Työntekijät kirjaavat HaiPro -järjestelmään asiakkaalle vaaralliset tapahtumat, myös ”läheltä piti” -tilanteet.

Tehdystä HaiPro -ilmoituksesta lähtee sähköpostitse tieto osaston esimiehelle. Haittatapahtumat ja selkeät riskitilanteet käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa osastopalaverissa. Yhdessä mietitään ratkaisua ja tehdään muutoksia toimintatapoihin ja työmenetelmiin. Esimies varmistaa myös, että korjaava toimenpide on tehty. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä samojen poikkeamien toistumista. HaiPro – asioiden käsittelystä henkilökunnan kanssa tehdään muistio, joka säilytetään koko henkilökunnan saatavilla. Esimies käsittelee HaiPro haittatapahtuman sähköisesti.

4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 47½)

Omavalvontasuunnitelma on laadittava yhteistyössä johdon ja työntekijöiden kanssa. Henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä taitoa elää muutoksessa, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Omavalvontasuunnitelman huolelliseen laadintaan on syytä panostaa ja hyödyntää siinä henkilöstön ammattitaitoa laajasti.

Onnistunut omavalvonta:

- varmistaa toiminnan laadun ja asiakasturvallisuuden
- varmistaa henkilöstön hyvinvoinnin
- vahvistaa organisaation myönteistä julkisuuskuvaa turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoajana.

Omavalvonta on työkalu, jonka avulla voidaan kehittää ja seurata palvelujen laatua toimintayksiköiden päivittäisessä työssä. Omavalvonnan perusidea on siinä, että toimintayksikölle on laadittu kirjallinen suunnitelma, jonka avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelujen onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Omavalvonta perustuu yksikössä toteutettavaan riskienhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti.

Omavalvonnan tavoitteet:

- laadukkaat ja asiakasturvalliset palvelut
- avoin, oppiva toimintakulttuuri
- edistää asiakkaiden valinnan mahdollisuuksia
- asiakkaan osallisuuden parantaminen
- yhtenäiset palveluprosessit
- palveluprosessien seurannan ja arvioinnin kehittäminen valvonnan painopiste ennakolliseen valvontaan

Riskienhallinnan ja omavalvonnan perusidea on, että asiakkaan arjessa näkyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat riskit ja kriittiset työvaiheet kyetään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Vanhuspalvelulaissa säädettiin julkisille palvelujen tuottajille velvollisuus ottaa käyttöön omavalvonta vuoden 2015 alussa.

Toimintayksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä ja se kertoo lukijalle, miten yksikössä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukasti ja asiakasturvallisesti. Omavalvontasuunnitelma kertoo myös sen, miten yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Valviralle on annettu valtuutus antaa määräyksiä omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatisemisesta ja seurannasta. Omavalvontasuunnitelma on pidettävä toimintayksikössä julkisesti esillä, ja palvelujen tuottajan on seurattava sen toteutumista. (valvira.fi)

4.1. Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Vanhainkoti Kullaankodon omavalvonnan suunnittelusta ja toteuttamisesta vastaavat iäkkäiden palveluiden päällikkö Sari Lähdeniemi ja vanhainkoti Kullaankodon iäkkäiden palveluiden esimies Marianne Rajala ja vanhainkodin koko henkilökunta. Omavalvonnan suunnittelu ja kirjaaminen on tehty yhteisissä palavereissa. Poissaolijat ovat voineet osallistua muun muassa kommentoimalla suunni-

telman osia kirjallisesti. Jokainen on lukenut valmiin suunnitelman ja on vastuussa sitoutumaan omavalvonnan mukaiseen toimintaan. Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään vanhainkoti Kullaankodon omavalvontasuunnitelman noudattamiseen.

Porin Perusturvakeskuksen omavalvontasuunnitelmien toteutumista valvoo ja suunnitelmat hyväksyy perusturvan johtoryhmä. Käytännön suunnittelutyötä koordinoi perusturvajohtajan asettama laatu- ja turvallisuustyöryhmä.

lääkäiden palveluiden omavalvonnan suunnittelusta ja toteuttamisesta vastaa iäkkäiden palveluiden johtaja Pirjo Rehula ja asumisyksiköiden iäkkäiden palveluiden päällikkö Sari Lähdeniemi.

4.2. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään ja vahvistetaan vuosittain ja arkistoidaan Porin kaupungin arkiston ohjeiden mukaisesti. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelman työversioon. Päivityksestä vastaavat yksiköstä vastaava iäkkäiden palveluiden päällikkö ja iäkkäiden palveluiden esimies. Vastuuhenkilöt huolehtivat puutteellisten toimintojen korjaamisesta.

4.3. Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Asiakkaat, omaiset ja yksikön omavalvonnasta kiinnostuneet voivat tutustua omavalvontasuunnitelmaan ilman erillistä pyyntöä. Yksikön omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä Porin perusturvakeskuksen internet-sivuilla sekä vanhainkoti Kullaankodon ilmoitustaululla.

Linkki: <https://www.pori.fi/sosiaali-ja-terveys/palvelun-laatu-ja-saatavuus/omavalvonta>

5. Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1. Palvelutarpeen arviointi

Kunta ja tuleva hyvinvointialue vastaavat asiakkaan palvelutarpeen kokonaisvaltaisen arvioinnin järjestämisestä. Tämä velvoite pohjautuu vanhuspalvelulakiin. Pitkäaikaiseen ympärivuorokautiseen hoitoon siirtymisen lähtökohtana on, että kaikki asiakkaan kotona asumista tukevat palvelut on arvioitu ja käytetty. Kotona asuminen on ensisijainen vaihtoehto toimintakyvyn heikkenemisestä huolimatta.

[Linkki: Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista](#)

Ympäriuvorokautisen hoidon palveluihin hakeudutaan iäkkäiden palveluiden asiakasohjauksen palveluohjaajien kautta. Yksi yhteinen asiakasohjauksen palvelunumero toimii arkisin, yhteystiedot löytyvät Porin kaupungin sivuilta ikäihmisten palveluista.

[Linkki: asiakasohjaus yhteystiedot](#)

Hakijan palveluohjaaja selvittää ja arvioi asiakkaan kokonaistilannetta, palvelujen tarvetta ja tarkoituksenmukaista hoitopaikkaa yhdessä asiakkaan ja luvallaan häntä hoitavien muiden tahojen kanssa. Asiakkaan ympärivuorokautisen hoidon tarve määritellään aina kokonaisarvioinnin perusteella ja käytössä olevat toimintakykymittarit (RAI ja MMSE) ovat suuntaa antavia. Perusturvakeskuksen iäkkäiden palveluiden ympärivuorokautiseen hoitoon pääsyn kriteerit ovat yhtenäiset.

Viranhaltijapäätöksen asiakkaan sijoituksesta tekee iäkkäiden palveluiden viranhaltijana toimiva palveluohjaaja. Hän tekee sijoituspäätöksen SBM PA-SAS –ohjelmaan, minkä kautta viesti tavoittaa kyseisen yksikön esihenkilön.

5.2. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma

Hoito- ja palvelusuunnitelman tavoitteena on tukea ja edistää asiakaslähtöistä ja kuntouttavaa työtä. Suunnitelman laadinnassa asiakas on oman elämänsä asiantuntijana. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelma kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi siinä otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät.

Hoito- ja palvelusuunnitelma koostuu asiakkaan palvelujen tarpeista, hänen kanssaan suunnitelluista tavoitteista ja niiden saavuttamiseksi tehtävistä toimista tai tilanteen ratkaisemiseksi valituista keinoista tai palveluista. Hyvään suunnitelman toteutukseen sisältyy aina asiakkaan tilanteen seuranta, kokemusten kirjaaminen ja toiminnan vaikutusten jatkuva kirjallinen arviointi.

Hoito- ja palvelusuunnitelma on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä. Yksikön esimies seuraa ja ohjaa hoitotyön toteutumista omassa yksikössään. Omahoitaja vastaa asiakkaansa hoidon suunnittelusta ja toteutumisesta yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa.

Uuden asiakkaan tullessa hänelle nimetään omahoitajapari, joka on mahdollisimman pian yhteydessä omaisiin ja sopii hoitopalaveriaikaa. Hoitopalaveriin osallistuvat omahoitaja/t, omaiset ja asukas. Palaverissa tehdään yhdessä asiakkaalle hoito- ja palvelu- sekä kuntoutussuunnitelma. Suunnitelmaan on kirjattuna lisäksi saattohoitovaiheen hoito, asiakkaan hoitotahto sekä mahdollinen ER-päätös. Suunnitelma tehdään yhdessä ja siinä tulee näkyä kaikkien mielipiteet ja toiveet. Suunnitelmaa tarkastellaan tarvittaessa aina kun voinnissa tapahtuu pysyviä muutoksia tai jotain muuta, mikä vaikuttaa suunnitelmaan kirjattuihin asioihin. Omahoitajaparin velvollisuus ja vastuu ovat tuoda suunnitelma tiedoksi työyhteisössä kaikille työntekijöille, sillä jokaisen työntekijän tulee sitoutua sovittuihin asioihin. Osastopalavereissa käsitellään yhdessä asiakkaiden suunnitelmia.

Omahoitajat päivittävät asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman aina tarvittaessa, kun tilanteet muuttuvat, mutta vähintään puolen vuoden välein tehdään päivitys.

OMAOITAJAN TEHTÄVÄT:

- Omahoitaja on yksikössä asiakkaan hoidon ja hoivan paras asiantuntija
- Jokaiselle asiakkaalle nimetään omahoitaja
- Omahoitaja osallistuu mahdollisuuksien mukaan uuden asiakkaan vastaanottamiseen, esittelevät tilat sekä kertoo yksikön toiminnasta
- Omahoitaja sopii asiakkaan ja omaisen/läheisen kanssa yhteistyön käytännöistä ja huolehtii osaltaan yhteistyön säännöllisyydestä
- Omahoitaja huolehtii siitä, että asiakas tulee kuulluksi
- Omahoitaja osallistuu hoitokokouksiin
- Omahoitaja huolehtii, että hoito- ja palvelusuunnitelma ja kuntoutussuunnitelma laaditaan ja huolehtii niiden säännöllisestä tarkistuksesta ja ajan tasalla pitämisestä (päivitetään tarvittaessa tai kolmen kuukauden välein)

5.3. Asiakkaan kohtelu

5.3.1. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on kaiken toiminnan lähtökohta, ja sitä pyritään kunnioittamaan kaikin mahdollisin keinoin. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan toiveet ja tottumukset, jotka huomioidaan kaikissa elämisen toimintoihin liittyvissä asioissa.

Asiakkaille informoidaan mahdollisuudesta tehdä hoitotahto. Kirjallisella hoitotahtolla asiakas voi ilmaista oman tahtonsa tulevasta hoidostaan tilanteissa, joissa ei itse esimerkiksi muistisairauden tai

tajunnantason laskun vuoksi sitä pysty luotettavasti kertomaan. Myös lääkäri keskustelee erilaisista lääketieteellisistä hoitopäätöksistä asiakkaan ja omaisen tai läheisen kanssa.

Perusturvakeskuksen kirjaamistyöryhmä on laatinut ohjeen sisäiseen intraan, kuinka asiakkaan paperinen tahdonilmaisu tallennetaan ja kirjataan Lifecareen. Perusturvakeskuksessa on laadittu myös hoitotahtoon liittyvistä asioista omaisen opas; Elämän loppuvaiheen hoito.

Asiakkaalle voidaan nimetä edunvalvoja, mikäli hän ei sairauden tai muun syyn vuoksi kykene huolehtimaan asioistaan. Maistraatti selvittää hakemuksen tai ilmoituksen perusteella, tarvitseeko asiakas edunvalvontaan.

Asiakkaiden rahavarojen käytön seurannasta on toimintaohje sisäisessä intrasssa ja siihen liittyvä sopimus raha-asioiden hoitotavasta ja seurantalomake rahavaroille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa kohdataan myös tilanteita, joissa asiakkaan/potilaan itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan käyttämällä rajoitustoimenpiteitä hänen itsensä tai toisen henkilön terveyteen tai turvallisuuteen kohdistuvan uhan vuoksi.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä käytetään vain äärimmäisissä tapauksissa. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Rajoitustoimenpiteiden käytöstä keskustellaan aina asiakkaan tai omaisen kanssa ja päätöksen niiden käytöstä tekee lääkäri. Päätös on aina määräaikainen, jonka jälkeen tilanne arvioidaan uudelleen. Rajoitustoimenpiteiden käyttö edellyttää hoitajan valvontaa ja seurantaa. Lääkäri päättää seurannan ja valvonnan tiheydestä ja menetelmistä. Rajoitustoimenpiteet arvioidaan tapauskohtaisesti siten, että ne ovat oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään tai uhkaavaan vaaratilanteeseen nähden. Rajoitustoimenpiteitä pyritään vähentämään työn sisäisillä järjestelyillä ja muun muassa asiakkaan aktiviteettien lisäämisellä.

Rajoitustoimenpiteiden käytöstä keskustellaan myös aina asiakkaan tai omaisen kanssa ja päätöksen niiden käytöstä tekee lääkäri. Päätös on aina määräaikainen, jonka jälkeen tilanne arvioidaan uudelleen. Rajoitustoimenpiteiden käyttö edellyttää hoitajan valvontaa ja seurantaa. Lääkäri päättää seurannan ja valvonnan tiheydestä ja menetelmistä. Rajoitustoimenpiteet arvioidaan tapauskohtaisesti siten, että ne ovat oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään tai uhkaavaan vaaratilanteeseen nähden. Rajoitustoimenpiteitä pyritään vähentämään työn sisäisillä järjestelyillä ja

muun muassa asiakkaan aktiviteettien lisäämisellä. Kirjaamistyöryhmän päivitettyjen ohjeiden mukaan rajoitustoimista riittää lääkärin virallinen päätös joko erillisellä paperilla tai kirjattuna Lifecareen.

Perusturvakeskukseen on laadittu rajoitustoimenpiteiden osalta opas henkilökunnan käyttöön. Opas löytyy sisäisestä intrasta.

Opas: Opas henkilökunnalle;
Rajoitustoimenpiteet

Laadittu pvm 13.1.2015 Tarkistettu pvm 20.11.2018

5.3.2. Asiakkaan asiallinen kohtelu

1.1.2016 alkaen sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökuntaa ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Epäkohdan ilmoittaneeseen henkilöön ei saa kohdistaa vastatoimia. Porin kaupungilla on käytössä toimintaohje ja ilmoituslomake asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta.

Asiakkaiden kohtelu pohjautuu Porin perusturvakeskuksen arvoihin ja ne käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa perehdytysvaiheessa. Asiakasta kohdellaan aina kunnioittaen. Yksikössä kiinnitetään huomiota ja reagoidaan aina epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on kielletty. Epäasiallista kohtelua voi ilmetä myös toisen asiakkaan taholta tapahtuvana koskemattomuuden tai väkivallan uhkana.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi olla yhteydessä yksiköstä vastaaville esimiehille tai hän voi käännyä sosiaali- tai potilasasiamiehen puoleen. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus vanhuspalveluiden johtajalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Mahdolliset tapahtumat käsitellään tilanteen edellyttämällä tavalla työyksikössä.

Kullaankodossa asiakkaat asuvat pienessä yksikössä ja kaikki oppivat tuntemaan toisensa hyvin. Henkilökunta työskentelee lähellä toisiaan, jolloin työpari näkee, jos työntekijän toiminnassa ilmenee epäkohtia. Henkilökunta pystyy myös valvomaan asiakkaiden toimintaa. Näin voimme huomioida toimintaamme ja puuttua nopeasti epäkohtiin. Työntekijän ammattietiikkaan kuuluu tuoda epäkohdat

tiedoksi esimiehelleen, tapahtumasta täytetään HaiPro-ilmoitus. Epäasialliseen kohteluun puututaan heti. Lääkärin kanssa keskustellaan tarvittaessa asiakkaiden kohdalla tapahtuvassa kohtelussa, joka aiheuttaa mahdollisesti haittaa tai vaaraa toiselle asukkaalle. Jos epäasiallista kohtelua esiintyy henkilökunnan toiminnassa, puututaan esimiestasolta tähän heti.

Porin kaupungilla on erillinen ohje mahdollisen huomautuksen ja varoituksen antamisesta työntekijälle.

5.4. Asiakkaan osallisuus

lääkkäiden palvelut suorittavat vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyn ympärivuorokautisen hoidon asiakkaille ja omaisille (myös puitesopimuskuoppaanit). Kyselyt viedään tiedoksi Porin perusturvalautakuntaan. Kyselyjen tuloksia käsitellään systemaattisesti jokaisessa iäkkäiden palveluiden yksikössä tarkoituksena etsiä keinoja konkreettiseen palveluiden laadun parantamiseen.

lääkkäiden palveluissa on käytössä palvelun laatuun liittyvä ilmoitus. Lomakkeella kerätään asiakkailta, omaisilta ja yhteistyökumppaneilta tulevaa toimintaan liittyvää palautetta. Lomake on tarkoitettu työntekijöiden täytettäväksi. Lisäksi kansallinen vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyyskysely, Kerro palvelustasi THL:n toimesta toteutetaan vuodesta 2023 alkaen kansallisena kyselynä joka toinen vuosi.

Hoitopalavereissa kannustetaan omaisia antamaan avoimesti palautetta hoitohenkilökunnalle ja keskustelemaan asioista tarvittaessa. Palvelukoti Puhurissa on palautelaatikko, johon asiakkaat tai omaiset voivat jättää palautetta myös nimettömänä.

Lisäksi perusturvassa on nyt otettu käyttöön asiakkaan, potilaan tai hänen läheisensä tekemä sähköinen vaaratilanneilmoitus(HaiPro). Sähköisen vaaratilanneilmoituksen kautta asiakkaat, potilaat tai heidän läheisensä voivat ilmoittaa toimintaan liittyvistä asiakas- ja potilasturvallisuusriskeistä tai -puutteista. Sähköinen HaiPro vaaratilanneilmoitus löytyy virallisilta Porin kaupungin internet –sivuilta.

Asiakaspalautteet, muistutukset sekä itse havaitut epäkohdat välitetään asiasta vastaavalle henkilölle mahdollisimman pian. Asiakkaiden palautteisiin vastataan viipymättä ja esimies käsittelee palautteet henkilökunnan kanssa. Muistutukset ja kantelut käsitellään viivytyksettä Porin yhteistoiminta-alueen perusturvalautakunnan yksilöjaostossa.

Kyselyjen tuloksia ja asiakaspalautteista saatua tietoa käsitellään työyksiköissä ja niitä käytetään toiminnan kehittämisessä. Palautetietoa käytetään myös koulutustarpeita arvioitaessa.

5.5. Asiakkaan oikeusturva

Asiakasta koskevat Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), Lain potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) ja Lain ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista (980/2012) mukaiset oikeudet. Oikeuksia ovat esimerkiksi asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

[Muistutus sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista](#)

[Muistutus potilaan asemasta ja oikeuksista](#)

Muistutuksen vastaanottaja _____

Tarvittaessa sosiaali- tai potilasasiamies neuvoo asiakkaita ja potilaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa.

Potilasasiamiehen yhteystiedot:

Sosiaaliasiamies Jari Mäkinen
Puh. 044 707 9132

jari.makinen@satasairaala.fi

Ravanintie 359, 28450 Vanha-Ulvila

Potilasasiamies Päivi Apajasalo
Puh. 044 701 1341

paivi.apajasalo@pori.fi

Potilasasiamiehen toimisto:
Porin perusturva

Potilasasiamies

Maantiekatu 31, D-rakennus
28120 Pori

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

Viivytyksettä

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 1-7 vrk

6. Palvelun sisällön omavalvonta / Laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen

6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista tukeva toiminta

Asiakkaan hoiva- ja hoito toteutetaan yksilöllähtöisesti asiakkaan voimavaroja tukevalla hoitotyöllä. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäisiin toimintoihin, kuten liikkumiseen ja sosiaaliseen kanssakäymiseen. Asiakkailta on mahdollisuus ulkoiluun.

Henkilökunta kirjaa asiakkaiden päivittäisestä toiminnasta Lifecareen. Näin pystytään seuraamaan asiakkaan toimintakykyä. Henkilökunnan ja asiakkaan tukena on alueen fysioterapeutti sekä lääkäri tarvittaessa. Lisäksi henkilökunta voi konsultoida tarvittaessa mm. kotisairaalan henkilökuntaa, mobiililääkäreitä ja -hoitajaa sekä hygienia- että diabeteshoitajaa.

Asiakkaan toimintakyvystä tehdään arvio hänen muuttaessa vanhainkoti Kullaankotoon. Arviota tehtäessä käytetään RAI -arviointia ja MMSE -muistitestiä apuna. Asiakkaan toimintakyky ja tavoitteet kirjataan Lifecare potilastietojärjestelmän hoitosuunnitelmaan. Tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti ja kirjataan asukkaan tietoihin. Asiakkaan RAI -arviointi tehdään vähintään puolen vuoden välein tai muutoin voinnin oleellisesti muuttuessa

Kesäaikana on työllistettynä nuoria asiakkaiden virkistämiseksi, kuten ulkoiluun ja seurusteluun. Hoivohenkilökunta järjestää myös toimintaa, kuten kesäretken, kesä- ja joulujuhlat sekä omaisten illan.

6.2. Ravitseminen

Asiakkaan hoitotyön suunnitelmaan kirjataan tavoitteet ja keinot ravitsemuksesta ja siihen liittyvistä asioista kuten erityisruokavaliot, makutottumukset ja suunhoito. Asiakkaan ravitsemustilaa arvioidaan säännöllisesti, vähintään kolmen kuukauden välein hoitosuunnitelman tarkistuksen yhteydessä tai asiakkaan tilan oleellisesti muuttuessa MNA-seurantajärjestelmällä ympärivuorokautisessa hoidossa. Ravinnon saannin, painon, ravitsemustilan ja nestetasapainon seurannasta huolehditaan.

Yksikön ravitsemuspalvelut tuotetaan ostopalveluna Ulvilan kaupungilta. Päivittäinen ateriakokonaisuus on suunniteltu vastaamaan ikäihmisten ravitsemuksellisia tarpeita. Ravitsemussuosittelun mukaan asiakkaan päivittäin nauttima ruokamäärä tulee jakautua tasaisesti aamupalan, lounaan, välipalan, päivällisen sekä iltapalan kesken. Päivittäiset ateriat nautitaan säännöllisen, päivittäisen ateriarhythmin mukaisesti ja silloin energia jakaantuu tasaisemmin päivän aikana. Asiakkaille tarjotaan mahdollisuus myöhäisiltapalaan/ yöpalaan, jotta yö paasto ei ylitä suosituksen mukaista 11 tuntia. Säännöllinen, oikea ateriarhythmi pitää verensokerin tasaisena, kun ravintoaineet imeytyvät tasaisesti päivän aikana.

Päivittäisen ateria-aikojen rytmitys toteutuu asiakkaan näkökulmasta seuraavasti ja tarjotut aloitetaan:

aamiainen	klo 8.00 alkaen
lounas	klo 12.00 alkaen
päiväkahvi/välipala	klo 14.30 alkaen
päivällinen	klo 16.30 alkaen
iltapala	klo 18.30 alkaen
myöhäisiltapala	klo 21.00 alkaen

Perusturvakeskukseen on laadittu myös erillisiä ohjeita ikääntyneiden ravitsemuksen toteuttamiseen.

Uuden asiakkaan saapuessa kysytään häneltä ateriointeihin liittyvät asiat, kuten ruuan koostumus, koko ja mahdolliset allergiat. Jokaiselle pyritään antamaan ruoka ja juomat mieltymysten mukaan ja auttamaan ruokailuissa, mutta myös tukemaan itsenäistä toimintaa. Asiakasta avustetaan yhteiseen ruokailutilaan tai voidaan antaa mahdollisuus ruokailla omassa huoneessaan hänen niin tahtoessaan. Ensisijainen tavoite on, että jokainen asiakas ruokailee ainakin lounaan yhdessä yhteisessä ruokailutilassa. Täysin vuoteessa olevat asiakkaat ruokailevat huoneessaan. Ruokailutilanne pyritään rauhoittamaan ja ruokaillaan kiireettömästi.

Asiakkaiden painoa seurataan säännöllisesti kolmen kuukauden välein tai tarvittaessa useammin. Lisäravinteita käytetään tarvittaessa lääkärin luvalla ja perustelluin syin. Ruoka voidaan myös rikastuttaa tarvittaessa esim. raejuustolla, voilla ja kermalla. MNA-seuranta tehdään kerran vuodessa vähintään jokaiselle asukkaalle, mutta myös tarvittaessa useamminkin, jos asukkaan tilanne vaatii sitä. Myös virtsanerityksen ja vatsantoiminnan seuranta ovat tärkeitä asioita ravinnon suhteen.

Yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa käyttämällä ravitsemustilan arviointia kuvaavaa MNA-mittaria.

6.3. Hygieniäkäytännöt

Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikissa yksiköissä sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille. Asiakkaiden yksilöllisissä hoito- ja palvelusuunnitelmissa asetetaan asiakaskohtaisille hygieniäkäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi mm. tarvittaessa tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Yksikön puhtauspalvelut tuotetaan ostopalveluna Ulvilan kaupungilta. Yksiköiden on mahdollista konsultoida Porin perusturvakeskuksen hygieniahoitajia Katri Vuorta ja tartuntatautihoitajaa Mari Kivirantaa. Yksikössä on nimetty hygieniävastaavat, jotka vastaavat henkilökuntaa koskevasta ajantasaisesta hygieniaohjeistuksesta. Henkilökunta noudattaa hygieniaan liittyviä ohjeita.

Hygieniahoitaja käy säännöllisesti Kullaankodolla ja tarkistaa toimintaa sekä toimintaympäristöä. Hän antaa ohjeistusta koko henkilökunnalle ja seuraa käsihuuhteen kulutusta yksikössä. Siivouksesta on kerran vuodessa laatuksely ja vastauksien pohjalta käydään laatuupalaveri yksikössä.

Asiakaslähtöiseen toimintaan kuuluu puhtaat ja viihtyisät tilat. Tiloissa on voitava toimia turvallisesti ja laadukkaasti tartuntojen leviämisen ehkäisemiseksi. Yksikössä puhtaustaso ja siivouskerrat on määritelty siivousmitoituksessa. Ulvilan kaupungin siistijä huolehtii tilojen siivouksesta. Siivous käsittää ylläpitosiivouksen ja perussiivouksen. Eritetahrojen siivous välitön poisto kuuluu kaikille ammattiryhmille. Asiakashuoneiden ja asukkaiden wc- ja suihkutilojen ylläpitosiivous kuitataan tehdyksi aina suorituksen jälkeen ko. tilassa sijaitsevaan listaan.

Infektioiden leviämisen ehkäisemisessä edellytetään hyvää työntekijöiden käsihygieniaa ja oikeaa, aseptista työskentelytapaa, säännöllistä siivousta ja kosketuspintojen desinfiointia. Hoitotyössä käytetään tarpeen mukaan erilaisia suojakäsineitä ja suojaimia. Henkilökunta puukeutuu työssään asianmukaiseen suojavaatetukseen. Erityistilanteissa konsultoidaan Porin perusturvan hygieniahoitajaa.

Hoitajien aseptisen työskentelyn mittareina käytetään käsihuuhteen ja käsineiden kulutuksen seurantalukuja. Hygieniahoitaja seuraa aktiivisesti näitä mittareita ja on yhteydessä yksikköön. Hygieniahoitaja suorittaa myös osastoilla "hygieniakierroja" yhdessä hygieniayhdyshenkilön tai esimiehen kanssa tarkastaen osaston tilojen ja toiminnan asianmukaisuuden.

Asiakkaan henkilökohtaiseen hygieniaan kuuluu

- suihku tai sauna vähintään kerran viikossa, tarpeen mukaan useammin. Suihkutusten toteutukseksi asiakkaille suunnitellaan suihkupäivä viikko-ohjelmaan. Päivä on suuntaa antava ja tarpeen mukaan suihkussa käynnin ajankohtaa voidaan vaihtaa
- kasvojen, kainaloiden, käsien ja genitaalialueen pesu päivittäin
- ihon kunnon huomiointi ja tarvittaessa hoito päivittäin
- hiusten siisteys päivittäin
- parran ajo yksilöllisen tarpeen mukaan
- hampaiden pesu ja suun hoito päivittäin
- kynsien siisteysten tarkistaminen ja tarvittaessa kynsien leikkaus suihkun yhteydessä tai tarpeen mukaan. Mikäli kynsien hoito ei onnistu ilman erikoisosaamista ja välineitä, huolehditaan, että tieto jalkahoitajatarpeesta otetaan esille ja asiakkaan jalat tulevat hoidetuiksi
- käsihygienian tehostaminen käsihuuhdetta käyttäen ennen ruokailuja yhteisessä ruokasalissa
- puhdas vaatetus
- perustellusta syystä hygienihaalarin käyttö. Hygienihaalarin käytön tarvetta arvioidaan jatkuvasti ja haalarista luovutaan heti, kun asiakkaan tilanne sen sallii
- puhtaat liinavaatteet
- puhtaat apuvälineineet

Hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovitaan asiakkaan hygieniatoimintoihin liittyvät asiat.

Hygieniakäytäntöjen varmistaminen tapahtuu päivittäin seuraamalla asiakkaan yleistä siisteyttä. Asiakirjamerkinnoistä seurataan sovittujen hygieniakäytäntöjen toteuttamista. Sovitusta poikkeavat asiat ja syyt poikkeamiin kirjataan hoitotyön asiakirjoihin ja tapahtunut korjataan. Osastojen hygieniayhdyshenkilöt yhdessä esimiesten kanssa seuraavat päivittäistä toimintaa ja puuttuvat havaitsemiinsa epäkohtiin.

6.4. Terveyden- ja sairaanhoito

Yksikössä käyvä lääkäri vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Lähikierrolla Pihlajalinnan lääkäri käy kolmen kuukauden välein, jolloin hän tarkastaa kaikki asiakkaat. Pihlajalinnan oma lääkäri soittaa puhelinkierrot joka viikko maanantaisin. Virka-ajan ulkopuolella ja akuutti asioissa soitetaan Akuutti Kotikeskukseen, jossa mobiililääkäri on tavoitettavissa joka päivä kello 21 asti.

Asiakas saa suun terveydenhuollon palvelut lähipalvelualueen suun terveydenhuollon yksiköstä. Suuhygienisti voidaan pyytää yksikköön tekemään tarkastuksia ja kouluttamaan henkilökuntaa. Asukkaan suun hoidosta vastaavat koko henkilökunta. Suun hoidon vastuuhenkilöitä Kullaankodolla on kaksi.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden seuranta ja terveyden edistäminen kuuluvat kaikkien hoitotyötä tekevien perustehtävään. Perusturvakeskukseen on laadittu yhtenäiset ohjeet pitkäaikaissairauksien seurantaan.

Asiakas saa suun terveydenhuollon palvelut lähipalvelualueen suun terveydenhuollon yksiköstä. Suuhygienisti voidaan pyytää yksikköön tekemään tarkastuksia ja kouluttamaan henkilökuntaa. Tarvittaessa otamme yhteyden hammaslääkäriin.

Jokainen työvuorossa oleva hoitaja vastaa työvuorossaan asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon toteutuksesta. Sairaanhoitajat ja omahoitajat huolehtivat, että pitkäaikaissairaiden lääkitystä tarkistetaan säännöllisesti lääkärin kanssa vähintään puolen vuoden välein tai tarvittaessa useammin. Lääkäri ilmoittaa seuraavan kontrollikokeen ajankohdan, jolloin se laitetaan osaston kalenteriin ja asiakkaan tietoihin ylös. Asiakkaista otetaan laboratoriokokeita lääkärin määräyksen mukaan ja hoitaja voi suorittaa erilaisia mittauksia.

Äkillisten kuolemantapausten osalta noudatetaan Perusturvakeskuksen ohjetta. Perusturvalla on oma kuoleman toteamisen ohjeet, COVID-19 vainajan (epäily tai varmistettu) toteamisen ja siirtämisen ohje.

6.5. Lääkehoito

Perusturvakeskuksen vanhuspalveluiden ympärivuorokautisiin yksiköihin on laadittu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan (2021:5) mukainen lääkehoitosuunnitelma. Suunnitelmassa on määritelty ja sovittu lääkehoidon henkilöstön vastuut, velvollisuudet, työnjako, lupakäytäntö, lääkehoidon vaikutusten arviointi ja kirjaaminen sekä seuranta. Lääkehoitosuunnitelman laadinnassa noudatetaan perusturvakeskuksen 23.9.22 päivitettyä ohjetta, joka perustuu Satasairaalan hyväksytyyn lääkehoitosuunnitelmaan sekä STM:n Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelmien laatimiseen –oppaaseen. Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Lääkäri vastaa lääkehoidon kokonaisuudesta. Esimiehen tehtävänä on ohjata ja valvoa lääkehoidon toteuttamista ja laatua sekä päättää eri henkilöstöryhmien työnjaosta ja yhteistyöstä lääkehoidon toteuttamisessa niin, että jokaisen ammattiryhmän osaaminen hyödynnetään parhaalla mahdollisella tavalla. Esimies vastaa henkilökunnan riittävästä lääkehoidon osaamisesta, lupakäytännöistä sekä yksikön lääkehuollon toimivuudesta ja turvallisuudesta. Hän jakaa lääkevastaavan / sairaanhoitajan kanssa vastuun lääkehoidon toteuttamisesta, kehittämisestä. Jokainen lääkehoitoon osallistuva vastaa omasta toiminnastaan. Yksikköön on nimetty lääkehoidon vastaava. Lääkepoikkeamia seurataan HaiPro- järjestelmän avulla.

Kaikki lääkehoitoon osallistuvat hoitajat suorittavat Lääkehoidon osaaminen verkossa -koulutuksen (LOVe). Sairaanhoitajat suorittavat LOP, Ger 1 ja 2, PKV, rokote, IV- ja ABO- osiot. Lähihoitajat suorittavat LOP ja PKV, Ger 1 ja 2 -osiot. Toimintayksiköissä on nimetyt tenttien vastaanottajat. Kaikki lääkehoidon osaamisen varmistamisen vaiheet lisätään Loki- kirjaan. Alueen ylilääkäri myöntää tämän pohjalta lääkehoitoluvan. Lääkehoidon osaaminen päivitetään 5 vuoden välein. lääkäreiden palveluiden esimies huolehtii siitä, että kaikki sairaan- ja lähihoitajat osallistuvat LOVE –koulutukseen.

Sairaanhoitajat yhdessä vastaavat, että asiakkaiden lääkemutokset tehdään ja uuden asiakkaan lääkkeet tilataan Porin perusturvan lääkekeskuksen kautta ATCHost- ohjelmalla. Lääketiedot tulee tehdä ennen tiistaiaamua, jolloin Satadiag jakaa annospussit, jotka toimitetaan torstaina Kullaankodolle. Lääkkeet jaetaan dosettiin siihen asti, kunnes ne tulevat annosjakelupusseihin. Kerran viikossa sairaanhoitajat huolehtivat ottamalla potilaskohtaiset muuttuneet lääketilaus/lääkitysmuutokset raportit, jotka sairaanhoitaja sekä lääkäri allekirjoittavat. Nämä toimitetaan Porin lääkekeskukseen kolmen tai neljän viikon välein.

Lääkkeet (esim. poretabletit), joita ei voida pussittaa, pitää tilata Satasairaalan apteekista. Näiden lääkkeiden tilaus tehdään alkuvuokosta sähköisesti OSTi –ohjelmaa käyttäen. Lääkkeiden kuljetuspäivät ovat maanantai, keskiviikko ja perjantai. Lääkkeet, jotka eivät ehdi tilaukseen, tilataan puhelimitse

Satasairaalan apteekkista, josta ne toimitetaan Ulvilan sote-keskukseen. Hoitajat työvuoroon tullessaan hakevat tilauksen.

6.6. Monialainen yhteistyö

Yhteistyötä tehdään asiakkaan asioissa sekä toiminnan sisällöstä ja työstä nousevissa asioissa ja tilanteissa eri toimijoiden kanssa. Tiedonkulku yhteistyökumppaneiden kanssa toteutetaan toimintaohjeilla, yhteisillä kokouksilla ja/ tai koulutuksilla sekä suorilla kontakteilla.

Vapaaehtoisilta toimijoilta edellytetään salassapitositoumuksen allekirjoittamista.

Ulvilan seurakunnan kanssa on tiivis yhteistyö, diakonissa ja kanttori pitävät kahden viikon välein laulu hetken Kullaankodolla sekä pappi pitää hartaushetken kerran kuukaudessa. Yksityinen kampaaja käy huolehtimassa asiakkaiden hiuksista ja yksityinen jalkahoitaja huolehtii jalkojenhoidosta. Oppilaitosten kesken on yhteistyötä lähinnä opiskelijoiden harjoitteluiden vuoksi. Eri Kullaan alueen vapaaehtoisjärjestöt järjestävät virkistystoimintaa asiakkaille.

Porin perusturvakeskus tekee alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa sopimukset. Palvelun-tuottajat sitoutuvat kaupungin edellyttämiin vaatimuksiin. Porin perusturvakeskuksen ravitsemusasiantuntija Marjut Länsiniemi ja palvelusuunnittelija Merja Limnell valvovat ja ohjaavat osaltaan palveluiden laadun seurantaa ja yhteistyötä alihankintana tuotettujen palveluiden tuottajien kanssa. Palvelujen laatua seurataan yksikössä sekä erikseen kerättävillä seurantatiedoilla, joita käsitellään vanhuspalveluiden päällikkötiimissä.

Palautetta kerätään alihankkijoiden tuottamista palveluista. Ulvilan kaupungilla on reklamaatiolomake käytössä, Ulvilan kaupungilta ostetaan kiinteistö ja tekninen palvelu sekä siivous- että ruokahuolto. Logistiikkakeskus toimittaa varastotavarat hyllytyspalveluna. Välinehuolto toimii Satasairaalassa, mistä välineet tilataan. SataDiagilta ostetaan röntgen- ja laboratoriopalvelut. Terveystalo Oy huolehtii työterveyspalveluista.

Palautetta kerätään alihankkijoiden tuottamista palveluista. Ulvilan kaupungilla on käytössä reklamaatiolomake ateria-, puhtaus- ja kiinteistöhoitopalveluista.

7. Asiakas- ja potilasturvallisuuden rakenteet

7.1. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Työyhteisön koulutus ja työyhteisölle laadittavat turvaohjeet sekä tekniset turvajärjestelmät ovat ensisijaisia keinoja vaara- ja uhkatilanteisiin varautumisessa. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen toimipisteen turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin on välttämätöntä. Turvallisuus-ongelmien tunnistaminen ja avoin käsittely luovat pohjan turvallisuuskulttuurille. Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Yksikön käytössä on toimintaohjeet häiriötilanteiden varalle ja väkivallan ennaltaehkäisyyn ja hallintaan.

Pelastussuunnitelma on laadittu ja se päivitetään vähintään vuosittain. Pelastussuunnitelmaan on lisäksi nyt liitetty erillinen riskianalyysi, johon on kirjattu mahdollisesta sähkönjakelusta (suunnitellun tai äkillisen) aiheutuvat toimet.

Sisäiset palotarkastukset suoritetaan perusturvakeskuksen ohjeiden mukaisesti vähintään kaksi kertaa vuodessa. Sisäisen palotarkastuksen dokumentoinnissa käytetään siihen tarkoitettua loma-ketta.

Poistumisturvallisuusselvitys on laadittu ja sen päivittämisestä huolehditaan asianmukaisesti.

Porin Perusturvakeskus tuottaa turvallisuuspalvelut alihankintana ja palvelusta vastaa Securitas Oy.

Asiakasturvallisuutta varmistetaan ammattitaitoisella henkilökunnalla ja hyvällä uusien työntekijöiden perehdyttämisellä. Palo-, pelastus- ja turvallisuuskoulutusta järjestetään henkilökunnalle. Yksikön tilat pyritään pitämään turvallisena asukkaille, esimerkiksi huomioimalla käytävien esteettömyys ja minimoimalla asukkaiden kaatumisvaaraa aiheuttavat tekijät. Muistisairaiden asumisyksikössä on pohdittava ympäristössä pidettävien esineiden ja kemiallisten aineiden turvallisuus tarkkaan. Välineiden ja laitteiden hyvä huolto ja säännöllinen tarkistus takaavat turvallisen käytön.

Yhteistyötä tehdään palo- ja pelastuslaitoksen kanssa palotarkastuksin, palo – ja pelastumiskouluksin sekä poistumisharjoituksin.

Yksiköön on nimetty palo- ja pelastusvastaavat, jotka käyvät koulutuksissa ja tuovat tietoa muulle henkilökunnalle.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

7.2. Henkilöstö

7.2.1. Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Terveystieteiden ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Terveystieteiden ammattien toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaito- ja -tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Henkilöstöjohtamisella varmistetaan turvallisen toiminnan edellyttämä henkilöstömäärä ja henkilöstörakenne.

Yksikön hoitohenkilöstön määrä ja rakenne:

lääkäiden palveluiden esimies 0,5, 3 sairaanhoitajaa, 12 lähihoitajaa, 1 hoitoapulainen.

Henkilöstömitoitus on 0,76 hoitotyössä ja henkilöstöä on työvuorossa: yössä 2 henkilöä, aamuvuorossa 4-5 henkilöä ja iltavuorossa 4 henkilöä.

Yksikössä on määritelty esimiehen, sairaan- ja lähihoitajan sekä hoitoapulaisen tehtäväkuvat.

lääkäiden palveluissa asumispalvelu yksiköissä/vanhainkodeissa on oma varahenkilöstö, jossa on 14 lähihoitajan ja 5 sairaanhoitajan vakanssia. Varahenkilöstö on jaettu lääkäiden palveluiden aluejaon mukaisesti. Jokaiselle varahenkilöstössä toimivalle hoitajalle on määritelty ns. kotiyksikkö. Varahenkilö työskentelee kotiyksikössä siinä tapauksessa, että varausta ei ole. Varahenkilöstöä käytetään pääsääntöisesti henkilöstön lyhytaikaisen (alle 13vrk) vajeen korvaamiseen, mikäli toimintayksikön tilanne korvaamista edellyttää. Varahenkilöstön käyttöön on laadittu erillinen ohje.

7.2.2. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Porin kaupunki on ohjeistanut täyttölupamenettelyn ja Porin perusturvakeskuksessa on ohjeistettu tarkasti henkilökunnan eroilmoitusten, täyttölupaesitysten, työsuhteisten valinnan ja nimikemuutosesitysten käsittely. Täyttöluvista tekee päätöksen Porin perusturvan johtoryhmä. Työvoimakustannusten poikkeuksellisen voimakkaan nousupaineen takia kaikkia avautuvia virka- ja työsuhteita tarkastellaan kriittisesti ohjeistuksen mukaisesti. Laskennallisena tavoitteena kaupunkitasolla tulee olla, että n. puolet eläkkeelle lähtevien tehtävistä kyetään jättämään täyttämättä ja järjestelemään uudelleen. Uudelleen järjestelyissä voidaan käyttää hyväksi henkilöstön sisäisen liikkuvuuden parantamista, tehtäväkuvausten tarkistamista ja työaikajärjestelyjä.

Määräaikaisia sopimuksia tehdään vain työsopimuslain mukaisin perustein. Porin kaupunki käyttää sijaisten rekrytoinneissa sähköistä Kuntarekry-ohjelmaa. Henkilöstöpalveluiden rekrytointiyksikkö käsittelee kaikki sijaishakemukset sekä tarkistaa hakijoiden alkuperäiset todistukset. Sijaista hakeva yksikkö tekee ohjelmaan sijaishaun, jossa määritellään tehtävä ja ajanjakso, johon sijaista haetaan.

Valtuudet sijaisen palkkaamiseen on määritelty Porin perusturvakeskuksen toimintasäännön esimiesliitteessä. Ohjeistuksen mukaan kaikki yli vuoden kestävät määräaikaisuudet hyväksyy perusturvajohdaja. Iäkkäiden palveluiden alueen päällikkö hyväksyy enintään 12 kk kestävät määräaikaiset sopimukset. Yksikön esimies hyväksyy alle 6kk kestävät määräaikaisuudet.

7.2.3. Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

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

Porin perusturvakeskuksen perehdytyksen tavoitteet ovat seuraavat

Koko organisaation kattava yleinen kirjallinen perehdytysohjelma on käytössä. Yksikkökohtaiset kirjalliset perehdytysohjelmat ovat ajan tasalla. Käytössä on perehdytyslomake. Jokainen uusi ja toimintayksikköä vaihtava sekä työhön palaava työntekijä on perehdytetty tietyn ajanjakson kuluessa

Sosiaali- ja terveydenhuollon osaamistarpeiden muutokset edellyttävät henkilöstöltä jatkuvaa kouluttautumista ja ammattitaidon kehittämistä sekä kriittistä työtettä ja perustellun tutkimustiedon hyödyntämistä toimintakäytäntöjen kehittämisessä. Näihin haasteisiin vastaamiseksi systemaattisella ja riittävän pitkäkestoisella täydennyskoulutuksella on suuri merkitys.

Porin perusturvakeskukseen on laadittu koulutussuunnitelma.

Kullaankodossa Uudella työntekijällä on aluksi nimetty työpari, joka perehdyttää työhön työvuorossa. Uusi työntekijä käyttää perehdyttämislomaketta, jota täyttää yhdessä perehdyttäjänsä kanssa. Opiskelijoilla on aina ohjaajina kaksi henkilöä, jotka huolehtivat ohjauksen ja perehdytyksen.

Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua perusturvan omiin koulutuksiin ja lisäksi voi hakeutua omaehtoiseen koulutukseen. Maksullisiin koulutuksiin osallistumisesta tarvitaan iäkkäiden palveluiden päällikön lupa. Työntekijöillä itsellään on nähtävillä perusturvan järjestämät koulutukset intrassa ja sähköpostin kautta tulleissa tiedotteissa.

7.2.4. Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Perusturvassa yksikön työntekijä on velvollinen ilmoittamaan esimiehelle havaitessaan asiakkaan palveluun liittyviä epäkohtia tai niiden uhkia. Tällä epäkohdalla tarkoitetaan asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia ja näiden uhkia. Työntekijät ovat tietoisia kyseisestä toimintatavasta ja uusille työntekijöille asia tulee perehdytyksen kautta tutuksi. Ilmoituksen laadintaan käytetään

Ilmoituksen laadintaan käytetään [Ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta](#), joka löytyy sisäisestä intrasta.

Asia käsitellään viivytyksettä ja esimies kirjaa lomakkeelle asian selvittelyyn liittyvät toimet. Tämä toimitetaan eteenpäin sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Tilanteesta ja epäkohdasta riippuen tilanne käsitellään joko yhteisesti osastopalaverissa tai, jos asia koskee vain yhtä työntekijää, niin yksityisesti hänen kanssaan.

7.3. Toimitilat

7.3.1. Tilojen käytön periaatteet

Kullaankodolla asiakkaiden asunnoissa on hoitosänky patjoineen sekä yöpöytä sekä yleisvalaistus yksikön puolesta. Asiakas voi tuoda huoneeseen omia kalusteitaan. Asiakkaan kalusteissa tulee huomioida säännökset palosuojatun materiaalin käytöstä. Asiakas vastaa tuomistaan tavaroista itse eikä yksikkö ole velvollinen korvaamaan kadonneita tai rikkoutuneita tavaroita. Yksikkö kalustaa ja sisustaa asiakkaiden yhteisessä käytössä olevat tilat.

Asiakkaiden huoneet ovat yhden hengen huoneita. Asiakkaan joutuessa sairaalahoitoon, voidaan hänen huonettaan käyttää lyhytaikaisella asiakkaalla. Asiakashuoneiden ovia ei koskaan lukita. Yksikössä ei ole vierailuaikoja.

Vanhainkodissa on yhteinen ruokailu- ja oleskelutila sekä suihku- että saunatilat. Kullaankodolla on iso juhlasali, joka on Ulvilan ruokahuollon käytössä arkipäivisin lounastarjoiluun. Hoitajat ja vapaaehtoisjärjestöt pitävät juhlasalissa erilaisia tilaisuuksia asiakkaille. Lisäksi asiakkailta on omaisten kanssa mahdollisuus pitää salissa esimerkiksi syntymäpäiväjuhlia.

Ulko-ovet ovat yöaikaan lukossa. Päivällä kaikki ovet ovat avoimia, mutta jos asiakasturvallisuus vaatii, niin ovet pidetään lukossa myös päivisin.

7.4. Teknologiset ratkaisut

Kullaankodolla on käytössä hoitajakutsujärjestelmä, hälytyksiin vastataan aina ja pääsääntöisesti käymällä asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuitaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan. Asiakkaiden turvallisuutta varmistetaan laitteiden ja tarvikkeiden säännöllisellä huollolla. Henkilökuntaa perehdytetään laitteiden käyttöön. Rikkoutuneet laitteet poistetaan käytöstä.

Asiakkaalla on käytössä Tunstalin -hälytysranneke. Uusi asiakas perehdytetään aina rannekkeen käyttöön. Lisäksi osalla asiakkaista on käytössä dementia rannekkeet, jotka hälyttävät ulko-oivissa liikuttaessa. Hoitajilla on käytettävissä kaksi hoitajakutsupuhelinta, joihin tulee myös vanhainkodin pihapiirissä olevien rivitalojen turva- ja palohälytykset.

7.5. Sosiaali- ja terveydenhuollossa käytettävät laitteet ja tarvikkeet

Laitehankinnat tehdään Porin kaupungin hankintasääntöjen mukaisesti ja niiden suunnittelussa ja hallinnassa on keskeistä lääketieteellinen ja hoitotyön asiantuntijuus.

Porin perusturvakeskuksessa terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaava henkilö on terveys- ja hyvinvointipalveluiden johtaja Anna-Liisa Koivisto. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuuteen liittyvissä asioissa vastuuhenkilönä on sairaalapalveluiden ylilääkäri Margarita Tynni.

Tämän lisäksi yksikköön on nimetty turvapuhelin hälytyslaitteista vastaava työntekijä yhdessä kiinteistönhoitajan kanssa. Apuvälineistä vastaamaan on nimetty yksi työntekijä. Sairaanhoidajat vastaavat terveydenhuollon laitteistoista.

Asiakkaiden turvallisuutta varmistetaan laitteiden ja tarvikkeiden säännöllisellä huollolla. Henkilökuntaa perehdytetään laitteiden käyttöön. Rikkoutuneet laitteet poistetaan käytöstä. Kaikki laitteisiin ja tarvikkeisiin sekä niiden käyttöön liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro -järjestelmään ja tapahtumayksiköksi laitetaan se yksikkö, missä laite sijaitsee.

Lääkintälaitteiden huollosta vastaa Porin palveluliikelaitoksen tekninen huolto ja/tai laitevalmistajat sovitun käytännön mukaan. Kaikissa apuvälineisiin liittyvissä asioissa voidaan konsultoida yksikön fysioterapeuttia.

Perusturvakeskuksessa on käytössä laiteluettelo

Laitekorttiin merkitään kaikkien terveydenhuollon laitteiden (esim. RR-mittarit, potilasnostimet jne.) laitetiedot sekä vastuuhenkilö yksikössä (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010). Kortin tarkoituksena on helpottaa laitteiden huoltamisen varmistaminen ajallaan ja sitä kautta lisätä potilasturvallisuutta. Kortti säilytetään toimintayksikössä.

8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1. Asiakastyön kirjaaminen

Hoidon dokumentointi on osa asiakasturvallisuutta ja sillä edistetään korkeatasoisen asiakaslähtöisen hoidon toteutumista. Asiakastietojärjestelmään (Effica Lifecare) tallennetaan hoidon kannalta oleellinen tieto joita ovat muun muassa hoidon tarve ja tavoite, hoidon toteutus ja keinot, työnjako, seuranta ja arviointi sekä diagnoosi- ja lääkityslista. Hoitosuunnitelmaa laadittaessa potilaalle annetaan tietoa hänen sairauksistaan ja niiden hoitovaihtoehtoista sekä niihin liittyvistä riskeistä.

Hoitosuunnitelmassa sovitaan myös niistä asioista, joista asiakas itse huolehtii hoidossaan. Hoitosuunnitelmasta annetaan tarvittaessa kopio asiakkaalle.

Perusturvassa on laadittu kirjaamistyöryhmän osalta yleiset ohjeet ympärivuorokautisen hoidon kirjaamisen osalta. Lisäksi ohjeita löytyy Lifecaren työpöydältä ohjekansiosta. Uusille työntekijöille ja opiskelijoille esimies hakee omat tunnukset Lifecare kirjaamista varten. Työntekijät/opiskelijat perehdytetään yksikön kirjaamiseen. Perehdytyksessä käsitellään tietosuoja-asioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Yleisissä ohjeissa on määritelty, että jokaisesta asiakkaasta on kirjattava vähintään kerran vuorokaudessa tai voinnin muuttuessa oleellisesti. Kirjaamisesta on käytössä osastokohtainen taulukko, jotta varmistutaan, että jokaisesta asiakkaasta on tehty tarvittavat kirjaukset.

Potilas- ja asiakastietoja saavat käsitellä vain Porin perusturvan palveluksessa tai perusturvan lukuun toimivan palveluksessa työskentelevät henkilöt siinä laajuudessa, kuin se heidän työtehtäviensä hoitamiseksi on välttämätöntä ja tarpeellista. Henkilötietojen käsittelylle, kuten katselulle, tulee kaikissa tilanteissa löytyä lakiin perustuva hyväksyttävä syy.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 20 §:n mukaan sosiaalihuollon ja terveydenhuollon toimintayksikön vastaavan johtajan tulee antaa kirjalliset ohjeet asiakastietojen käsittelystä ja noudatettavista menettelytavoista sekä huolehtia henkilökunnan riittävästä asiantuntemuksesta ja osaamisesta asiakastietojen käsittelystä. Yksikköön työntekijäksi tai opiskelijaksi tuleva allekirjoittaa tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen. Kyseinen lomake löytyy perusturvan sisäisestä intrasta. Henkilökunta suorittaa myös perusturvan järjestämän tietosuoja- ja –turvakoulutuksen.

Perusturvakeskus vastaa omassa toiminnassaan syntyneiden asiakirjojen rekisterinpidosta henkilötietolain (523/1999) mukaisesti. Rekisteriseloste on nähtävillä Palvelukoti Puhurin molempien kerrosten ilmoitustaululla.

Perusturvakeskuksen johtoryhmä on nimennyt tietoturvapäällikön, joka on terveys- ja hyvinvointipalvelujen johtaja Anna-Liisa Koivisto. Tietosuojatyöryhmän edustajana iäkkäiden palveluista on iäkkäiden palveluiden johtaja Pirjo Rehula. Tietosuojavastaava toimii tietosuojan erityisasiantuntijana, joka valvoo tietosuojalainsäädännön noudattamista organisaatiossa. Tietosuojavastaava raportoi perusturvajohtajalle ja perusturvan johtoryhmälle tietosuojan toteutumisesta. Tietosuojavastaavana toimii Samuli Kärkiluoma, ICT- yksiköstä elinvoima- ja ympäristötoimiala. Tietosuojatyöryhmä on laatinut erillisen tietoturvaohjeiston, joka löytyy perusturvan sisäisestä intrasta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Samuli Kärkiluoma; Elinvoima- ja ympäristötoimiala, ICT-yksikkö, Tietohallinto.
044 701 4581, tietosuojavastaava@pori.fi tai samuli.karkiluoma@pori.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä

Ei

9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

RAI –ohjelmiston sujuvan käyttöönoton varmistaminen ja yksikön suunnitelma tulevien RAI –arviointien säännölliseen tekoon.

Lääkehoitosuunnitelman päivittäminen Satasairaalan uuden suunnitelman pohjaa mukaillen.

10. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelualueen johtaja.

Paikka ja päiväys _____

Allekirjoitus _____