



**Porin perusturvan sosiaali- ja terveystalvelujen
omavalvontasuunnitelma
Palvelukoti Puhurikoti**

16.11.2022

Sisällysluettelo

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	4
2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
2.1. Toiminta-ajatus.....	5
2.2. Arvot ja toimintaperiaatteet	5
3. Riskienhallinta	6
3.1. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen sekä ennaltaehkäisy.....	7
3.2. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	8
3.3. Riskien ja epäkohtien korjaaminen	10
4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen	10
4.1. Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt	11
4.2. Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	12
4.3. Omavalvontasuunnitelman julkisuus.....	12
5. Asiakkaan asema ja oikeudet.....	12
5.1. Palvelutarpeen arviointi.....	12
5.2. Hoito- ja palvelu- ja kuntoutussuunnitelma	13
5.3. Asiakkaan kohtelu	15
5.3.1. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	15
5.3.2. Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	17
5.4. Asiakkaan osallisuus	17
5.5. Asiakkaan oikeusturva	18
6. Palvelun sisällön omavalvonta / Laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen.....	20
6.1. Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta	20
6.2. Ravitsemus.....	21
6.3. Hygieniaikäytännöt.....	23
6.4. Terveysten- ja sairaanhoito.....	24
6.5. Lääkehoito.....	26
6.6. Monialainen yhteistyö.....	26
7. Asiakas- ja potilasturvallisuuden rakenteet	27
7.1. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	27
7.2. Henkilöstö.....	28
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	32
7.3.1. Tilojen käytön periaatteet.....	32

7.4. Teknologiset ratkaisut	32
7.5. Sosiaali- ja terveydenhuollossa käytettävät laitteet ja tarvikkeet	33
8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen	34
8.1. Asiakastyön kirjaaminen	34
9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	35
10. Omavalvontasuunnitelman seuranta	36

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 Palvelukoti Puhurikoti	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Palvelukoti Puhurissa on 28 asiakaspaikkaa; Yhteensä 28 asiakaspaikkaa kahdessa eri kerroksessa. Molemmissa kerroksissa on 11 yksiötä ja 3 kaksioita. Paikat on tarkoitettu vanhuksille, jotka tarvitsevat ympärivuorokautista hoitoa ja jotka eivät selviydy omaisten hoidon tai muiden palveluiden avulla kotihoidossa.	
Toimintayksikön yhteystiedot Puhurintie 1	
Postinumero 28370	Postitoimipaikka Pori
Toimintayksikön vastaavat lääkäiden palveluiden johtaja Pirjo Rehula lääkäiden palveluiden päällikkö Sari Lähdeniemi lääkäiden palveluiden esimies Raisa Ahtola	Yhteystiedot puh. 044 701 4463, Maantiekatu 31 D, 28120 Pori puh. 044 701 6701, Maantiekatu 31, 28120 Pori puh. 044 701 8880, Puhurintie 1, 28370 Pori
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat. Yksiköt täydentävät ja muuttavat tiedot tarvittaessa Ateria-, siivous- ja puhtauspalvelut: Porin palveluliikelaitos / Merikarvian kunta / Ulvilan kaupunki Tekninen - ja kiinteistöhuolto: Porin palveluliikelaitos ja Porin tekninen palvelukeskus, Sampolan Lämpö ja huolto Jätehuolto: Astalan kiinteistöpalvelu Tietosuojajätehuolto: Veikko Lehti Oy Hyllytyspalvelu: Logistiikkakeskus Satasairaala Laboratorio, rtg ja välinehuolto: SataDiag Lääkehuolto: SataDiag / yksityinen apteekki esim. Asema-apteekki Tekstiilihuolto: Lännen tekstiilihuolto OY	

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.

Puhurikodin toiminnan päämääränä on taata ikääntyneen ihmisen arvokas elämä, hyvä olo ja optimaalinen toimintakyky sekä sujuva yhteistyö omaisten kanssa. Puhurikoti on hoitoyhteisö, jossa asiakkaat, omaiset ja henkilökunta voivat hyvin.

2.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

Porin perusturvakeskuksessa on sitouduttu seuraaviin ydinarvoihin

- Luottamus
- Kumppanuus
- Ihmisistä välittäminen
- Osaaminen

Palvelukoti Puhurissa on tärkeää saavuttaa luottamuksellinen hoitosuhde asiakkaisiin ja omaisiin. Asiakkaiden luottamus saavutetaan yksilöllisellä hoitosuhteella. Asiakkaiden luottamus hoitajia kohtaan näkyy arjessa heidän tyytyväisyytenä. Omaisten luottamus hoitoon saavutetaan keskustelemalla asiakkaan hoitoon liittyvistä asioista avoimesti ja antamalla tietoa asiakkaan vointiin liittyvistä asioista sekä toteuttamalla sovittuja asioita.

Palvelukoti Puhurissa henkilökunta toimii yhteisten sovittujen sääntöjen mukaisesti. Hoitohenkilökunta luottaa toistensa ammattitaitoon ja osaamiseen. Työilmapiiri on avoin. Henkilökunta jakaa osaamistaan työyhteisössä ja vie tietoa eteenpäin. Henkilökunta ylläpitää osaamistaan osallistumalla koulutuksiin ja päivittämällä tietoja säännöllisesti esim. lääkehoidon koulutus (LoVe) suoritetaan viiden vuoden välein.

Henkilökunnan keskinäinen kumppanuus vahvistuu työtovereiden pysyessä samoina. Palvelukoti Puhurin yhteistyökumppaneita ovat muun muassa palveluliikelaitos, logistiikkakeskus ja kolmas sektori. Kumppanuussuhteita on luotu myös vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa ja yksityisten palveluntuottajien kanssa. Puhurissa luodaan hyvä kumppanuussuhde omaisten kanssa keskustelemalla asukkaan hoitoon liittyvistä toiveista ja ottamalla vastaan palautetta. Asiakkaan muuttaessa Palvelukoti Puhuriin pidetään asiakkaan ja omaisten kanssa hoitopalaveri, jossa laaditaan hoitosuunnitelma.

Palvelukoti Puhurissa asiakkaita hoidetaan yksilöllisesti, kunnioittaen heidän tarpeita ja tottumuksia. Yksikössä otetaan huomioon omaisten toiveet ja toteutetaan niitä mahdollisuuksien mukaan. Välitetään työtoverista työyhteisössä.

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 omavalvonnasta ja omavalvonnasta syntyvän tiedon hyödyntämisen tuki.

Riskienhallinta 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 riskienhallinta kuuluvat jokaisen työntekijän työnkuvaan. Toimivan riskienhallinnan avain on organisaation avoin ilmapiiri, joka mahdollistaa virheiden esille ottamisen ja siten toiminnan kehittämisen. Riskienhallintaan kuuluu haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Riskienhallinnalla 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 fyysiset 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.

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.

Käsittely 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 haittatapatumatiedot 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

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat turvallisesti tuoda esille laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

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 ennakkolliseen 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, laatisesta 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

Palvelukoti Puhurinkodin omavalvonnan suunnittelusta ja toteuttamisesta vastaavat iäkkäiden palveluiden päällikkö Sari Lähdeniemi ja Palvelukoti Puhurinkodin iäkkäiden palveluiden esimies Raisa Ahtola ja Palvelukoti Puhurinkodin koko henkilökunta. Omavalvonnan suunnittelu ja kirjaaminen on tehty yhteisissä palaverieissa. Poissaolijat ovat voineet osallistua muun muassa kommentoimalla suunnitelman osia kirjallisesti. Jokainen on lukenut valmiin suunnitelman ja on vastuussa sitoutumaan omavalvonnan mukaiseen toimintaan. Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään Palvelukoti Puhurinkodin omavalvontasuunnitelman noudattamiseen.

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

Iäkkäiden 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 Palvelukoti Puhurinkodin ilmoitustauluilla.

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 terveystalvontasuunnitelma

Ympäri vuorokautisen 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- ja 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. Suunnitelmassa on määriteltävä iäkkään henkilön toimintakykyä koskevan arvion perusteella, millainen palvelujen kokonaisuus tarvitaan hänen hyvinvointinsa, terveytensä, toimintakykynsä ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi sekä hänen hyvän hoitonsa turvaamiseksi.

Vanhuspalvelulakiin perustuen kunnan ja tulevan hyvinvointialueen on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, kun hän saa säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Lisäksi kunta ja hyvinvointialue vastaavat siitä, että RAI-arviointivälineistöä käytetään myös silloin kun iäkkään henkilön olosuhteissaan tapahtuu

olennaisia muutoksia. Porin perusturvassa ollaan parhaillaan ottamassa käyttöön RAI arviointijärjestelmä, jonka kautta saatuja tietoja pystytään hyödyntämään tehtäessä hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmia.

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.

Asiakkaan muuttaessa Palvelukoti Puhurikotiin nimetään hänelle omahoitaja ja järjestetään hoitopalaveri, johon osallistuvat asiakas, omainen, omahoitaja ja sairaanhoitaja. Hoitopalaverissa keskustellaan asiakkaan ja omaisen toiveista hoitoon liittyvissä asioissa sekä asiakkaan mahdollisesta hoitotahdosta. Kirjallisella hoitotahdolla asiakas on voinut ilmaista oman tahtonsa hoidostaan tilanteissa, joissa ei itse sitä pysty luotettavasti kertomaan. Hoitotahdossa iäkäs henkilö on myös voinut valtuuttaa toisen henkilön tekemään tarvittaessa hoitopäätöksiä iäkkään puolesta yhdessä lääkärin kanssa. Hoitohenkilökunta huolehtii tiedon siirtämisen asiakaspapereihin, jotta kaikki hoitoon osallistuvat saavat tiedon hoitotahdosta.

Sairaanhoitaja kirjaa hoitopalaverin jälkeen hoitosuunnitelman, jossa otetaan huomioon asiakkaan toiveet, omaisilta saatu tieto ja hoitohenkilökunnan arvio asiakkaan avuntarpeista sekä hoidon tavoitteista. Hoitosuunnitelma, elämänkaari ja elämisen toiminnot kirjataan Lifecareen. Hoitohenkilökunta tutustuu asiakkaan hoitosuunnitelmaan ja toimii sen mukaisesti. Esimies seuraa ja ohjaa hoidon toteutumista yksikössä. Hoitosuunnitelma päivitetään asiakkaan voinnin muuttuessa tai vähintään kaksi kertaa vuodessa. Omahoitaja tekee myös RAI arvioinnin omasta asiakkaastaan tässä yhteydessä. RAI arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa, jotta hänen omat näkemyksensä tulevat esille.

Hoitava lääkäri päättää asiakkaan oireenmukaiseen (palliativiseen) tai saattohoitoon siirtymisestä keskustellen omaisen kanssa. Saattohoitopäätös kirjataan selkeästi potilasasiakirjoihin.

Jokaiselle asiakkaalle valitaan omahoitaja, joka perehtyy kyseisen iäkkään asioihin. Omahoitaja esittelee itsensä iäkkäälle ja hänen omaisilleen/läheisilleen. Omahoitaja sopii iäkkään ja hänen omaisten/läheisten kanssa yhteistyön muodoista ja käytännöistä. Omahoitajalla on päävastuu iäkkään asioista esim. vaatetus, hygieniatarvikkeet. Ellei iäkkäällä ole omaisia/läheisiä omahoitaja huolehtii asiakkaan päivittäisten tarpeiden mm. vaatteet, partakone ostamisesta. Omahoitajalla on vastuu myös iäkkään hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman ajan tasalla pitämisestä ja päivittämisestä.

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.

Asiakkailla informoidaan mahdollisuudesta tehdä hoitotahto. Kirjallisella hoitotahdolla asiakas voi ilmaista oman tahtonsa tulevasta hoidostaan tilanteissa, joissa ei itse esimerkiksi muistisairaudesta 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 intrassa ja siihen liittyvä sopimus raha-asioiden hoitotavasta ja seurantalomake rahavaroille.

Asiakkailla on Palvelukoti Puhurikodissa omat huoneet, jotka voidaan sisustaa omilla tavaroilla kodikkaiksi. Asiakas saa halutessaan esimerkiksi nukkua aamuisin pidempään, pesu- ja saunavuoroissa joustetaan siirtämällä niitä vanhuksen toivomaan ajankohtaan. Asiakkaan mielipiteitä kysytään arkisissa asioissa, kuten pukeutumisessa. Asiakkaan toiveita kunnioitetaan. Asiakkaalta kysytään halukkuutta osallistua yksikön virikehetkiin.

Asiakkaan yksityisyys voidaan varmistaa pitämällä asiakkaan huoneiston ovea lukittuna. Hoitajilla on yleisavaimet käytössä työvuoron aikana. Asiakkaalla on mahdollisuus huoneistonsa oman avaimen käyttämiseen, mikäli siihen on tarvetta ja hän pystyy sitä käyttämään. Avain luovutetaan asiakkaalle omaisen suostumuksella, koska asiakas on vastuussa avaimen katoamisesta ja korvaamisesta. Asiakkaiden omaiset saavat vieraila Palvelukoti Puhurissa vapaasti kellonajoista riippumatta ja myös yöpyä asukkaan huoneistossa.

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.

Puhurikodissa asiakkaan rajoitustoimenpiteisiin liittyvistä asioista keskustellaan ensin yhdessä osaston tiimin kanssa ja arvioidaan sekä punnitaan asioita huomioiden asiakkaan turvallisuus. 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.

Perusturvakeskuksessa on laadittu opas henkilökunnalle asiakkaan rajoitustoimenpiteistä. Opas löytyy sisäisestä intrasta.

Rajoitustoimenpiteisiin liittyen Puhurikodissa on myös tavoitteena välttää kemiallista sitomista lääkkeillä. Näissä tilanteissa pyritään löytämään keinoja, kuinka kohdata yksilöllisesti muistisairaana vastaamattomia tarpeita. Muistisairaana käytösoireet ovat usein jokin oire, mitä ei ole sillä hetkellä ehkä osattu tulkita ja sen myötä reagoida sekä tukea asiakasta siinä hetkessä.

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.

Sijaisten ja uusien työntekijöiden hyvä perehdytys on keskeistä. Perehdytyksessä tuodaan esille asukkaiden yksilöllisiä piirteitä ja toimintatapoja. Työyhteisössä kerrataan yksikön omia arvoja ja ratkaistaan ongelmatilanteita yhdessä.

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

Palvelukoti Puhurin asiakkaat ovat huonokuntoisia ja/tai muistisairaita, josta johtuen heidän on vaikea ilmaista tyytymättömyyttä hoitoon ja lähes mahdotonta puolustautua kohdatessaan epäasiallista kohtelua. Tämän vuoksi yksikössä hoitohenkilökunnalta tarvitaan hyvää moraalista omaatuntoa ja eettistä osaamista. Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitessaan asiakkaan epäasiallista kohtelua esimiehelle ja asia käsitellään viipymättä.

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 puitesopimus Kumppanit). Kyselyt viedään tiedoksi Porin perusturvalau-

takuntaan. 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.

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 kansallinen vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyyskysely, Kerro palvelustasi THL:n toimesta toteutetaan vuodesta 2023 alkaen kansallisena kyselynä joka toinen vuosi.

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 terveysterveystoimista (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. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- tai sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI). Muistutukset ja kantelut käsitellään viivytyksettä Porin perusturvalautakunnan yksilöjaoistossa. 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:

Päivi Apajasalo
Puh. 044 701 1341

paivi.apajasalo@pori.fi

Potilasasiamiehen toimisto:

Porin perusturva

Potilasasiamies

Palvelukoti Puhurissa noudatetaan toimintakykyä edistävää työtettä asiakkaiden hoidossa. Asiakkaiden hoitotilanteissa käytetään paljon ohjausta esim. ruokailutilanteissa, jotta omatoimisuus säilyisi. Asiakkaiden liikuntakyvyn ylläpitäminen on tärkeää. Asiakkaat tuodaan ruokailemaan yhteisiin tiloihin, jolloin asiakkaat saavat sosiaalista kontaktia toisiinsa. Asiakkailla ei ole mahdollisuutta itsenäiseen ulkoiluun, koska Palvelukoti Puhurissa ei ole aidattua piha-aluetta, jossa muistisairas voisi halutessaan turvallisesti ulkoilla. Hoitohenkilökunta järjestää ulkoilua aina mahdollisuuksien mukaan.

Palvelukoti Puhurissa virikeohjaaja käy kerran viikossa. Hoitohenkilökunta järjestää viriketoimintaa päivittäisten työtehtävien niin salliessa. Toimintaan on suunniteltu nyt myös viikoittaista Sävelsirku ohjelmaa. Sävelsirku on tabletilla käytettävä selainpohjainen ohjelma ikääntyneiden ja hoitajien välisiin kohtaamisiin. Palvelu tuo ryhmätoimintaan vaihtuvia, monipuolisia ideoita ja sisältöehdotuksia kuntouttavan ja kulttuurisen toiminnan järjestämiseen. Ajankohtainen ja uusiutuva sisältö, kuten esimerkiksi musiikit, yhteislaulut, luontoaiheet, hengelliset sisällöt, pelit, tietovisat, liikunnat, muisteluohjelmat ja kuvat löytyvät Sävelsirku ohjelmasta.

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

6.2. Ravitsemus

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 Porin palveluliikelaitokselta. Päivittäinen ateriakokonaisuus on suunniteltu vastaamaan ikäihmisten ravitsemuksellisia tarpeita.

Ravitsemussuositusten 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 yön paasto ei ylitä suosituksen mukaista 11 tuntia. Säännöllinen, oikea ateriarhythmi pitää verensokerin tasaisena, kun ravintoaineet imeytyvät tasaisesti päivän aikana.

Aterioiden tarjoilu aloitetaan asiakkaan näkökulmasta seuraavasti:

aamiainen	klo 7.30 alkaen
lounas	klo 11.30 alkaen
päiväkahvi/välipala	klo 14.00 alkaen
päivällinen	klo 16.30 alkaen
iltapala,	klo 18.30 alkaen
myöhäisiltapala	klo 21.00 alkaen

Perusturvakeskukseen on laadittu ohjeita ikääntyneiden ravitsemuksen toteuttamiseen.

Palvelukoti Puhuriin toimitetaan lounas ja päivällinen Porin palveluliikelaitoksen keittiöltä. Lounas tuodaan lämpökärryissä lämpimänä. Päivällinen tuodaan kylmänä, jonka hoitajat lämmittävät. Puhurikodin hoitajat tilaavat ateriat asiakkaille sähköisesti, jolloin huomioidaan myös erityistarpeet. Aamiaisen, päiväkahvin ja illallisen valmistamisesta vastaavat yksikön hoitajat.

Asiakkaan hoitosuunnitelmaan kirjataan erityisruokavalio, erityishuomiot esim. runsasenergisien ruokavalion tarve ja ruuan koostumus. Lisäksi kirjataan, tarvitseeko asiakas ohjausta ruokailutilanteissa vai onko hän syötettävä. Mikäli asiakas on aliravittu tai se on vaarana, varmistetaan hänen energian saantinsa lisäämällä ruoka-annoksiin voita ja kermaa. Mikäli asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, huomioidaan riittävän ajan antaminen ruokailutilanteissa ja nesteiden sakeuttaminen sakeutusjauheella nielemisen helpottamiseksi. Asiakkaalla saattaa olla myös vaikeuksia hahmottaa useita ruoka-astioita samaan aikaan, jolloin tarjotaan ruoka ja juoma erikseen ruokailun sujumiseksi. Ruokailutilanteissa muistisairaat tarvitsevat paljon ohjausta ja henkilökunnan valvontaa, jotta heidän ravinnon saantinsa tulee turvatuksi.

Ravitsemuksen tilaa seurataan yksikössä ottamalla asiakkaista paino säännöllisesti. MNA-testiä käytetään apuna ravitsemustilan arvioinnissa. Mikäli asiakkaalla todetaan aliravitsemusta, otetaan käyttöön ruuan ja nesteenseurantalomake, ja pohditaan eri vaihtoehtoja hänen ravitsemuksensa

turvaamiseksi. Lisäravinnejuomia voidaan tarvittaessa käyttää, mutta ongelmana on, että ne tulevat asiakkaalle itselle kustannettaviksi ja niiden hankintaan tarvitaan omaisten suostumus.

Yksikköön on nimetty ravitsemusvastaavat.

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 Porin palveluliikelaitokselta. Yksiköiden on mahdollista konsultoida Porin perusturvakeskuksen hygieniahoitajaa Katri Vuorta ja tartuntatautihoitajaa Mari Kivirantaa. Yksikössä on nimetty hygieniaavastaavat, joka vastaa henkilökuntaa koskevasta ajantasaisesta hygienia-ohjeistuksesta.

Porin palveluliikelaitos huolehtii Palvelukoti Puhurin siivouksesta. Siivous käsittää sekä ylläpitosiivouksen että perussiivouksen. Eritetahrojen siivoukseen on erilliset ohjeet, joita henkilökunta noudattaa. Palvelukoti Puhurin puhtaustaso ja siivouskerrat on määritelty siivousmitoituksessa.

Hoitohenkilökunta on velvollinen noudattamaan hygieniaohjeita ja huolehtimaan hygienian toteutumisesta yksikössä. Omalla toiminnallaan jokainen osallistuu ympäristön puhtaanapitoon siinä määrin, kuin se on tarpeellista yleisen siisteyden ylläpitämiseksi. Mikäli siivouksessa todetaan poikkeamia, reklamoidaan Porin Palveluliikelaitosta erillisellä kaavakkeella. Reklamaation voi tehdä joko vanhus itse, omainen tai Palvelukoti Puhurin henkilökunta.

Palvelukoti Puhurissa on jakelukeittiöt molemmissa kerroksissa. Ateriat, paitsi aamiainen ja illallinen, tuodaan tällä hetkellä Ravintokeskuksesta Maantiekadulta. Palvelukoti Puhurin henkilökunta mittaa tuotujen aterioiden lämpötilat. Palvelukoti Puhurissa välitystuotteet tilataan suoraan Meiralta. Välitystuotteiden toimituspäivät ovat tiistai ja torstai. Henkilökunta mittaa kylmätuotteiden lämpötilat niiden saapuessa. Jakelukeittiöistä otetaan bakteeriviljelynäytteitä kahdesti vuodessa.

Hygieniahoitaja käy säännöllisesti tarkastuskäynnillä. Hygieniahoitaja tekee yhteistyötä yksikön hygieniaavastaavien kanssa. Yksikön hygieniaavastaavat vievät hygienia-asioista tietoa eteenpäin työyhteisössä. Infektioiden leviämisen estämiseksi edellytetään työntekijöiden hyvää käsihygieniaa ja

aseptista työskentelyä. Hoitotoimenpiteissä käytetään tarpeen mukaan erilaisia suojaimia. Henkilökunta pukeutuu työskennellessään suoja-asuihin.

Perusturva noudattaa yleisiä Satakunnan sairaanhoitopiirin ohjeita koskien erilaisia hygieniaan liittyviä tilanteita ja infektiosairauksien varotoimia. Nämä ohjeet löytyvät Satasairaalan ohjepankista. Henkilökunta noudattaa ja pystyy tarkistamaan sieltä kyseisiä hygieniaan liittyviä ohjeita.

Erityistilanteissa otetaan yhteys hygieniahoitajaan ja infektiolääkäriin oikeiden ohjeiden ja käytäntöjen noudattamiseksi.

lääkkään henkilökohtaiseen hygieniaan kuuluu

- suihku tai sauna kerran viikossa, tarpeen mukaan useamminkin.
- osapesut päivittäin esim. kasvot, kainalot jne.
- ihon kunnon huomiointi ja hoito
- päivittäinen hiusten hoito
- päivittäinen hampaiden hoito
- tarvittaessa parran ajo
- puhdas vaatetus
- puhtaat liinavaatteet
- apuvälineiden siisteydestä ja kunnosta huolehtiminen

Hoitopalaverissa keskustellut asiat hygienian hoidosta kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Jos sovituihin asioista tulee poikkeamia, niin niiden syyt kirjataan potilastietojärjestelmään.

Palvelukoti Puhurin hygieniavastaavat käyvät koulutuksissa ja tuovat sieltä tietoa henkilökunnalle. He yhdessä esimiehen 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. Palvelukoti Puhurissa toimii vastuulääkärinä Pihlajalinnan lääkäri. Hänet saa puhelimitse kiinni maanantaista perjantaihin virka-aikana.

Puhelinkierto on kerran viikossa, yleensä maanantaisin aamupäivällä. Puhelinkierrolla keskustellaan asiakkaiden terveydellisistä ongelmista. Puhelinkierron yhteydessä voi myös ottaa videoyhteyden.

Omainen voi myös osallistua videoyhteydellä puhelinkiertoon. Lähikiertopäivä on kolmen kuukauden välein, jolloin hoidosta vastaava lääkäri tarkistaa kaikkien asiakkaiden terveydentila ja tekee tarvittavat toimenpiteet.

Akuuteissa asiakkaiden sairaustapauksissa otetaan yhteyttä Akuutti Kotihoitokeskukseen. He tulevat tarvittaessa Palvelukoti Puhurinkotiin asiakkaan luo ja antavat hoito-ohjeet hoitohenkilökunnalle.

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

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

Palvelukoti Puhurikodin hoitohenkilökunta seuraa asiakkaiden terveydentilaa päivittäin ja havainnoi iäkkään tilassa tapahtuvia muutoksia. Asiakkailta mitataan säännöllisesti muun muassa verenpaine ja paino. Sairaanhoitajat vastaavat yksikössä asiakkaan sairaanhoidollisista tarpeista. Sairaanhoitajat ottavat asiakkaista lääkärin määräämiä verikokeita, sekä vastaavat vuosittaisten kontrollien toteutumisesta.

Kirjallisella hoitotahdolla iäkäs voi ilmaista tahtonsa tulevasta hoidostaan tilanteissa, joissa hän ei itse enää pysty luotettavasti kertomaan. Hoitotahdossa hän voi valtuuttaa toisen henkilön päättämään hoidostaan lääkärin kanssa. Hoitotahdon voi tehdä valmiille lomakkeelle tai hoitotahdon voi ilmaista vapaasti kirjoittaen paperille. Hoitotahto tulee vahvistaa omalla allekirjoituksella. Ajoissa tehty hoitotahto helpottaa omaisten suhtautumista vanhuksen sairauden edetessä. Hoitohenkilökunnan on helpompi hoitaa vanhusta hänen toiveittensa mukaan, jotka hän on ilmaissut olleessaan paremmassa kunnossa.

Saattohoito päätöksen tekee hoitava lääkäri yhdessä omaisten/läheisten kanssa. Päätöksessä huomioidaan iäkkään hoitotahto, mikäli hän on sellaisen tehnyt. Kuolevaa iäkästä ja hänen omaisiaan tuetaan, kärsimystä ja oireita lievennetään.

Äkillisten kuolemantapausten osalta noudatetaan Perusturvakeskuksen ohjetta.

Perusturvalla on kuoleman toteamisen ohjeet, COVID-19 vainajan (epäily tai varmistettu) toteamisen ja siirtämisen ohje kaikissa asumispalveluyksiköissä.

6.5. Lääkehoito

Perusturvakeskuksen iäkkäiden palveluiden ympärivuorokautisiin yksiköihin on laadittu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan (2021:6) 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.

Lääkepoikkeamia seurataan HaiPro- järjestelmän avulla.

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 sairaanhoitajien kanssa vastuun lääkehoidon toteuttamisesta ja kehittämisestä. Jokainen lääkehoitoon osallistuva vastaa omasta toiminnastaan. Yksikköön on nimetty lääkehoidon vastaavaksi sairaanhoitajat.

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

Palvelukoti Puhurikodin asiakkaila on Karhu-apteekin kanssa laskutussopimukset, jonka omaiset tekevät asiakkaan muuttaessa yksikköön. Karhu-apteekki sijaitsee Mikkolassa Prisman tiloissa. Sairanhoitaja tilaa lääkkeet kerran kahdessa viikossa tai tarpeen mukaan apteekista ja apteekki toimittaa ne Palvelukoti Puhurikotiin joka toinen perjantai. Omaiset saavat kuukausittain apteekista laskutustiedot lääkkeistä. Apteekissa säilytetään asiakkaiden reseptitiedot ja apteekki pyytää tarvittaessa uusimaan asiakkaiden reseptejä. Palvelukoti Puhurissa Pihlajalinnan nimetty omalääkäri uusii asiakkaiden reseptit.

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 koulutuksilla sekä suorilla kontakteilla.

Vapaaehtoisilta toimijoilta edellytetään salassapitositoumuksen allekirjoittamista.

Yhteistyötä tehdään yksityisen kampaajan, jalkahoitajan ja fysioterapeuttien kanssa. Seurakunnan työntekijät käyvät pitämässä hartaustilaisuuksia Sampolantähden alakerran kerhohuoneella. Lisäksi yhteistyötä tehdään eri oppilaitosten kanssa.

Yhteistyötahojamme ovat lisäksi Porin perusturvan toimijat, Porin kaupungin eri hallintoalat, Satakunnan sairaanhoitopiiri ja alueen erilaiset yksityiset palveluiden tuottajat.

Porin perusturvakeskus tekee alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa sopimukset. Palveluntuottajat sitoutuvat kaupungin edellyttämiin vaatimuksiin. Porin perusturvakeskuksen ravitsemusasiantuntija Marjut Länsiniemi ja palvelusuunnittelija Merja Limnell valvovat ja ohjaavat osaltaan palveluiden laadun seuranta ja yhteistyötä alihankintana tuotettujen palveluiden tuottajien kanssa.

Palvelujen laatua seurataan yksikössä sekä erikseen kerättävillä seurantatiedoilla, joita käsitellään vanhuspalveluiden päällikkötiimissä.

Yksikköön tulevat tuotteet tarkistaa vastaanottaja. Henkilökunta on velvollinen ilmoittamaan tuotteista, jotka eivät vastaa laatu- ja turvallisuusvaatimuksia.

Palautetta kerätään alihankkijoiden tuottamista palveluista. Porin palveluliikelaitoksella on käytössä reklamaatiolomake ateria, puhtaus ja kiinteistönhoitopalveluista

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 tunnustaminen 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 lomaketta.

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 vanhuspäalvelulain 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

Terveydenhuollon ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Terveydenhuollon ammattiteissa 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

Palvelukoti Puhurissa on 0,5 vanhuspalveluiden esimies, neljä sairaanhoitajaa ja 19 lähihoitajaa. Hoitohenkilökuntamitoitus on 0,68. Aamuvuorossa minimimäärä on 3 hoitajaa kerrosta kohden ja iltavuorossa minimi hoitajamäärä on kaksi hoitajaa kerrosta kohden ja yövuorossa yksi hoitaja kerrosta kohden.

Palvelukoti Puhurissa on kuvattu esimiehen, sairaanhoitajan ja lähihoitajan tehtäväkuvat. Hoitohenkilökunnan työtehtäviin kuuluvat asiakkaiden kaikissa päivittäisissä toiminnoissa auttaminen ja ohjaaminen, asiakkaiden valvonta, yksilölliset hoitotoimenpiteet sekä kirjaaminen. Työtehtäviin kuuluvat myös ruokahuolto, ruuan tarjolle asettaminen ja jakelu. Ruokailujen jälkeen hoitajat huolehtivat jakelukeittiön ja ruokasalin siivouksen sekä astiahuollosta. Yöhoitajan työtehtäviin kuuluu aamupalan valmistaminen ja ruokasalin kattaminen. Iltavuoron työtehtäviin kuuluu päivällisruuan lämmittäminen ja iltapalan valmistaminen. Hoitajien työtehtäviin kuuluvat keittiön omavalvonta, yksikköön tulevien ruokien lämpötilojen säännöllinen seuranta sekä tuoretuotteiden tarpeen arviointi ja tilaaminen. Asiakkaiden pyykkihuolto ja päivittäinen asukashuoneiden yleissiisteys kuuluvat hoitohenkilökunnan työtehtäviin kaikissa työvuoroissa.

lääkkäiden palveluissa asumispalvelu yksiköissä on oma varahenkilöstö, jossa on 14 lähihoitajan ja 5 sairaanhoitajan vakanssia. Varahenkilöstö on jaettu iäkkäiden 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
- Jokainen uusi ja toimintayksikköä vaihtava sekä työhön palaava työntekijä on perehdytetty tietyn ajanjakson kuluessa
- Uudella työntekijällä on tietty minimiaika perehdytykseen

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.

Palvelukoti Puhurissa uuden työntekijän aloittaessa hänelle on ensimmäisenä päivänä nimetty perehdyttäjä. Perehdytyksessä käytetään apuna perehdytyslomaketta. Opiskelijoille nimetään omat ohjaajat, jotka ovat päävastuussa heidän perehdyttämisestä. Uuden työntekijän tai opiskelijan perehdyttämisessä keskustellaan vaitiolovelvollisuudesta sekä ohjataan asiakastietojen käsittelyssä. Jokainen uusi työntekijä lukee ja allekirjoittaa Tietojen ja tietojärjestelmän käyttö- ja salassapitositoumuksen, jonka esimies arkistoi. Omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen toimii myös osana perehdytystä.

Esimies tiedottaa hoitohenkilökunta erilaisista täydennyskoulutuksista ja esittää mahdollisuuden osallistua koulutuksiin. Myös työntekijä itse voi hakea esimieheltä lupaa osallistua palkalliseen eli työaikana käytävään koulutukseen. Työntekijöillä itsellään on myös 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 [Ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta](#) – lomaketta, 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

Palvelukoti Puhurissa asiakkaiden yhteisiä tiloja ovat ruokasali ja olohuone. Nämä tilat pidetään asiakkaille avoimina. Ruokasalista pääsee myös lasitetulle terassille. Yhteiset tilat on sisustettu kodinomaisiksi ja viihtyisiksi. Palvelukoti Puhurin kerrokset ovat pitkän mallisia ja molemmissa päädyissä on tuuletusparvekkeet. Parvekkeiden ovet pidetään turvallisuussyistä lukittuina, mutta molempien kerroksien toisessa päässä oleville parvekkeille asiakas voidaan päästää, koska niissä on turvaverkot kaiteiden päällä. Molemmissa kerroksissa sauna ja suihkutilat ovat yhteiskäytössä. Hoitajien käytössä on molemmissa kerroksissa oma kanslia, jakelukeittiö sekä pyykkihuone.

Yksikön asunnossa on hoitosänky patjoiheen sekä yöpöytä sekä yleisvalaistus yksikön puolesta. Asiakas kalustaa ja sisustaa oman asuntonsa itse. Asiakkaan kalusteissa tulee huomioida säännökset palosuojatun materiaalin käytöstä. Asiakas vastaa tuomistaan tavaroista itse eikä yksikkö ole velvollinen korvaamaan kadonneita tai rikkoutuneita tavaroita. Palveluasuntoa ei käytä kukaan muu esim. asiakkaan sairaalahoidon aikana. Yksikkö kalustaa ja sisustaa asiakkaiden yhteisessä käytössä olevat tilat.

Asiakkaan yksityisyys voidaan varmistaa pitämällä asiakkaan huoneiston ovea lukittuna. Hoitajilla on yleisavaimet käytössä työvuoron aikana. Asiakkaalla on mahdollisuus huoneistonsa oman avaimen käyttämiseen, mikäli siihen on tarvetta ja hän pystyy sitä käyttämään. Avain luovutetaan asiakkaalle omaisen suostumuksella, koska asiakas on vastuussa avaimen katoamisesta ja korvaamisesta. Asiakkaiden omaiset saavat vierailta Palvelukoti Puhurissa vapaasti kellonajoista riippumatta ja myös yöpyä asukkaan huoneistossa.

7.4. Teknologiset ratkaisut

Hoitajakutsujärjestelmä on käytössä, hälytyksiin vastataan aina ja pääsääntöisesti käymällä asukkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan. Käytössämme on Vivago mobile ja työkoneilla tätä varten Vivagon pikakuvake.

Palvelukoti Puhurin käytävillä ja yleisissä tiloissa on tallentavat turvakamerat, joista tulee kuvaa näytölle hoitajien kansliaan. Palvelukoti Puhurin asiakkaalla oleva Vivago turvaranneke toimii hoitajakutsuna. Asiakkaan painaessa rannekkeesta hälytys tulee hoitajien kännykkään, joista voidaan

vastata asiakkaalle. Turvahälytys vaatii sammuukseen hoitajan kuittauksen joko kännykästä tai asiakkaan huoneessa olevasta turvapuhelimesta.

Sampolantähden alaovet ovat avoinna arkipäivisin aamuseitsemästä kuuteen asti illalla, viikonloppuisin ne ovat suljettuna koko vuorokauden. Alaovilla on summerit ensimmäiseen ja toiseen kerrokseen, joista tulee hälytys hoitajien matkapuhelimiin. Hoitajat pystyvät avaamaan alaovet ovipuhelimista, jotka ovat molemmissa kerroksissa keittiössä ja kansliassa. Ovipuhelimen välityksellä pystyy myös puhumaan ja esim. kysymään vierailijan nimeä.

Palvelukoti Puhurissa kerroksien ulko-ovet pidetään turvallisuussyistä lukittuina. Vierailijat soittavat ovikelloa, josta tulee hälytys hoitajien matkapuhelimiin. Omaisille on mahdollista antaa ovi-koodi, jolla pääsee porraskäytävän puolelta sisälle. Ulos lähtiessä hoitajat avaavat oven lähtijöille. Hissi pidetään ajolukittuna sisältäpäin, jolloin Palvelukoti Puhurin kerrokseen ei pääse hissillä muista talon kerroksista. Hissin ajolukon pystyy avaamaan koodilla, joka annetaan omaisille. Hissi on myös lukittuna yksiköiden kerroksissa.

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.

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/ Safety manager-järjestelmään ja tapahtumayksiköksi laitetaan se yksikkö, missä laite sijaitsee. Lääkintälaitteiden huollosta vastaa Porin palveluliikelaitoksen tekninen huolto ja/tai laitevalmistajat sovitun käytännön mukaan.

Perusturvakeskuksessa on käytössä laitekortti (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010). Jokainen yksikkö tekee oman taulukon ja tallentaa sen kustannuspaikan nimellä osoitteeseen P://Laiteluettelo perusturva. Laitetekorttiin 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.

Hoitajat arvioivat asiakkaan apuvälineen tarpeen ja huolehtivat yhdessä yksikölle nimetyin fysioterapeutin kanssa niiden hankinnan apuvälinelainaamosta. Henkilökunta perehtyy apuvälineen käyttöön. Tarvittaessa apuvälineet toimitetaan huoltoon apuvälinelainaamoon.

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 lääketyslista. Hoitosuunnitelmaa laadittaessa potilaalle annetaan tietoa hänen sairauksistaan ja niiden hoitovaihtoehdoista 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 määriteltä, 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.

Sävelsirkun käytön vakiinnuttaminen käytännön työhön. Osastojen Sävelsirkku vastaavien johdolla tapahtuva ohjelman suunnittelu yhdessä hoitajien kanssa.

Lääkehoitosuunnitelman päivittäminen Satasairaalan uuden suunnitelman pohjaa mukailleen.

10. Omavalvontasuunnitelman seuranta**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelualueen johtaja.**

Paikka ja päiväys _____

Allekirjoitus _____