



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

ZACHARIASSENINKATU 1 OMAVALVONTASUUNNITELMA SAKUNKULMAN PÄIVÄKESKUS JA SENIORINEUVOLA KOMPASSI

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi:	Kunnan nimi: Uusikaupunki
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0144036-6	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Vanhusten palvelut / Hyvinvointia edistävät palvelut/ Sakunkulman päiväkeskus / Seniorineuvola Kompassi	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Uusikaupunki, PL 13, 23500 Uusikaupunki	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Avoin päiväkeskustoiminta, seniorineuvolatoiminta, Ikääntyneiden neuvonta, ohjaus ja hyvinvointipalvelut. Ikääntyneet uusikaupunkilaiset. Palveluasuminen (8 asuntoa), yksi tukiasunto (lyhytaikainen kuntoutus ja kotikokeilut). Päiväkeskustoiminnassa käy noin 60 asiakasta päivittäin.	
Toimintayksikön katuosoite Zachariasseninkatu 1	
Postinumero 23500	Postitoimipaikka Uusikaupunki
Toimintayksikön vastaava esimies Päiväkeskusohjaaja Sari Mykrä, Sakunkulma, Terveystuottaja, Seniorineuvola Kompassi	Puhelin 050 5693989 044 3515 370
Sähköposti sari.mykra@uusikaupunki.fi maria.nurmi@uusikaupunki.fi	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Kaarea, ateriapalvelut. Kutsutaksi-kuljetuspalvelut. Liikennöitsijät Marjaana Lundelin, Timo Ketola Siivous- ja puhtaanapitopalvelu Turvapuhelinpalvelu / Addsecure	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Sakunkulman päiväkeskus on osa Uudenkaupungin vanhuspalveluita. Sakunkulman päiväkeskus toimii avoimena päiväkeskuksena uusikaupunkilaisille ikääntyneille. Toiminta painottuu hyvinvointia edistävään, ennaltaehkäisevään vanhustyöhön.

Seniorineuvola Kompassi toimii matalan kynnyksen arviointi-, ohjaus- ja neuvontapaikkana. Neuvolatoiminnan lähtökohtana on ennaltaehkäisevä työ ja tavoitteena on tukea ja edistää ikääntyneiden terveyttä, hyvinvointia sekä toimintakykyä. Tavoitteena on tukea ikääntyneitä sekä heidän omaisiaan, jotta ikääntyneiden arki omassa asuinympäristössä sujuisi mahdollisimman hyvin.

Toiminnan perustana on Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja ikääntyneiden sosiaali- ja terveystalvveluista 980/2012 § 12 Hyvinvointia edistävät palvelut.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Sakunkulman ja Kompassin arvot ja toimintaperiaatteet:

Yhteisöllisyys. Sakunkulma on kodinomainen kohtaamispaikka, jossa toiminnan monipuolisuus ja nopea muuntautumiskyky tarjoavat yhdessä tekemisen ja olemisen iloa ja mielekkyyttä, unohtamatta asiakkaiden toiveita. Toisten seurassa oleminen ja toimiminen ehkäisee yksinäisyyden tunnetta ja antaa mielekkyyttä ja arvokkuutta elämään.

Tavoitteellisuus. Tavoitellaan ikääntyneen toimintakyvyn edistämistä ja ylläpitämistä sekä fyysinen, psyykinen että sosiaalinen toimintakyky huomioiden.

Luottamus. Asiakkaiden luottamus pitää ansaita omalla toiminnalla. Luotamme toistemme ammattitaitoon. Pidämme kiinni asioista, joita olemme sopineet asiakkaiden, työkavereiden ja yhteistyö tahojen kanssa. Kiireettömällä ilmapiirillä ja asiakasta kuuntelemalla ja kuulemalla luodaan turvallisuuden ja luottamuksen tunne.

Rohkeus. Olemme avoimia ja valmiita kehittymiselle ja muutokselle. Olemme valmiita kehittämään toimintaamme mm. uusien toimintaryhmien muodossa. meillä on myös rohkeutta muuttaa tarvittaessa toimintatapojamme.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

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

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskinhallinnan työnjako

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

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

Työyksikön riskienarviointi suoritetaan kaupungin- ja työsuojelun ohjeiden mukaan. Riskien arviointi päivitetään säännöllisesti kolmen (3) vuoden välein tai tarpeen mukaan.

Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit? Välitön palaute epäkohdista. Henkilökuntapalaveri pidetään joka aamupäivä. Yhteydenotto yksikön esimieheen suullisesti tai kirjallisesti. HaiPro-kirjaukset.

Riskien käsitteleminen

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

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

<p>Käytössä on HaiPro- vaaratapahtumien raportointijärjestelmä. Tapahtumat käydään läpi työyksiköissä ja mukana ollutta työntekijää tuetaan. Asiasta tiedotetaan asianosaisille. Tapahtumien selvittelystä vastaa yksikön esimies. (Ks. Pelastus- turvallisuussuunnitelma, liitteenä). Asiakaspalautetta kerätään ja käsitellään jatkuvasti.</p>
<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.</p>
<p>Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <p>Kaikista vaaratapahtumista on tehtävä ilmoitus esimiehelle/HaiProon. Kaikki laatupoikkeamat käsitellään työyksiköissä työntekijöiden kanssa (päivittäin pidettävät palaverit) ja haetaan yhdessä ratkaisuja asioiden korjaamiseen sekä sovitaan korjaavista toimenpiteistä aikatauluineen.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?</p> <p>Työyhteisön pienuus mahdollistaa välittömän palautteen antamisen. Päivittäinen tiedottaminen kirjataan tiedoksi toimiston muistivihkoon.</p> <p>Työpaikkakokouksista tehdään muistiot, jotka tallennetaan sovittuun paikkaan, kaikkien työntekijöiden luettavaksi. Laatutyöhön liittyvät dokumentit ovat muiden vanhustyön yksiköiden nähtävissä yhteisellä palvelimella (IMS).</p>
<p>OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)</p>
<p>Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?</p> <p>Omavalvonnan suunnitteluun ovat osallistuneet päiväkeskusohjaaja Sari Mykrä, lähihoitaja Sirkka-Liisa Kunnasmaa, lähihoitaja Pia Karimo, hoitoapulainen Hanna Martti-Suikki, terveydenhoitaja Maria Nurmi.</p>
<p>Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Päiväkeskusohjaaja Sari Mykrä, puh 050 595 0212, sari.mykra@uusikaupunki.fi</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakas- turvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?
Työpaikkakokouksissa kerran vuodessa, ja tarvittaessa useammin.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Yksikön ilmoitustaululla, sekä Uudenkaupungin kaupungin virallisilla sivustoilla.
Muiden Uudenkaupungin vanhustyön yksiköiden nähtävillä sähköisesti.
IMS ohjelmassa.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

Päiväkeskusasiakkuudet ja seniorineuvolan asiakkuudet eivät perustu palvelupäätöksiin, vaan vapaaehtoiseen osallistumiseen, joten palvelutarpeen arviointia ei tehdä. Poikkeuksena päiväkeskuksen tuottamat tukipalvelut, saunotus- ja pyykkipalvelu.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Päivätoiminnan ja seniorineuvolan toiminnassa toteutuu yksityisyys ja vapaus päättää omista asioistaan. Asiakkaat asuvat itsenäisesti kodeissaan ja osallistuvat toimintaan vapaaehtoisesti. Asiakkaita kohdellaan heidän vapauttaan, vakaumustaan ja ihmisarvoaan kunnioittavasti. (1301/2014 § 30, 31).

Asiakkaita ja heidän toiveitaan kuunnellaan toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa. Keskusteluissa pyritään käyttämään avoimia kysymyksiä.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Päivätoiminnassa ja seniorineuvolassa ei ole käytössä rajoitteita.

Ensisijaisesti kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Jos asiakas ei pysty sairautensa tai henkisen toimintakykynsä perusteella osallistumaan omien asioidensa suunnitteluun tai ymmärtämään eri vaihtoehtoja, asiakkaan tahtoa selvitetään yhteistyössä hänen omaisensa tai laillisen edustajansa kanssa. (22.9.2000/812 § 8,9) Mikäli palveluasunnossa asuvan, kotihoidon palveluita saavan asiakkaan päätös hoitoonsa liittyen heikentää hänen terveyttään, keskustellaan lääkärin kanssa hoitolinjoista.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaiden kohtelua ohjaavat yksikön arvot.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Käytössä on myös palvelun laatuun liittyvä palautelomake (liitteenä). Asia käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Palautteen kerääminen

Kirjallinen asiakaspalaute voidaan jättää Vanhustyön eri toimintayksiköissä oleviin asiakaspalautelaatikoihin. Yhtenäiset asiakaspalautelomakkeet sijoitetaan palautelaatikoiden välittömään läheisyyteen. Kirjallinen palaute voi olla myös vapaamuotoinen kirje. Asiakaspalautteisiin vastaa yksikön esimies kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas pyytää vastausta.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palautetta käsitellään henkilökuntapalavereissa viikoittain. Niissä sovitaan myös keinoista toiminnan kehittämiseksi. Palautteet ja kehittämisohjeet kirjataan Vanhustyön yhteisille sivuille.

Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja
Vanhustyön toimisto, Terveystie 4, 23500 Uusikaupunki

b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista
Sosiaaliasiamies, Kati Lammi puh. 050 559 0765, ma 12-14, ti-to 9-11
Sähköposti: etunimi.sukunimi@vasso.fi
Osoite: Oy Vasso Ab/sosiaaliasiamies, Läntinen Pitkäkatu 21-23 E, 20100 Turku

- neuvoo ja ohjaa asiakasta, asiakas- potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä sekä tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista
Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta, puh. 029 553 6901
Potilasasiamiesten yhteinen puhelinpalvelu, puh. 02313 000, ma-pe klo 10-12 ja ti ja to 13-15.
Potilasasiamiesten yhteinen sähköposti on potilasasiamies@tyks.fi

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?
Vuosittain määritellään tärkeimmät kehittämiskohteet ja seurataan kehittämiskohteiden toteutumista työpaikkapalaverissa.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle Kuukausi

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta
a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen Päiväkeskustoiminta sekä Seniorineuvola ovat hyvinvointia edistäviä palveluita. Kaikki toiminta tähtää toimintakykyä ylläpitävään ja hyvinvointia edistävään toimintaan.
b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen Ei koske ikääntyneiden palveluita tarjoavia yksiköitä.
Ravitsemus Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa? Haastattelu sekä havainnointi.
Hygieniäkäytännöt Yksikölle laaditut toimintaohjeet asettavat hygieniäkäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Yksikössä noudatetaan yleisiä hygieniamääräyksiä sekä päiväkeskukselle asetettuja hygieniavaatimuksia. Ruuanjakelusta ja keittiötöistä vastaavalla henkilökunnalla on hygieniapassit. Hygieniäkäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.
Terveyden- ja sairaanhoito Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta. a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen? Seniorineuvola Kompassi hoitaa yhteydenotot perusterveydenhoitoon, tarvittaessa myös päiväkeskuksen henkilökunta. Kiireellisissä sairastapauksissa soimitaan hätänumeroon 112. Äkillisiä kuolemantapauksia koskeva ohje on olemassa. b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Palveluasunnoissa asuvien kohdalla sairaanhoidollinen vastuu on kotihoidolla. Muiden asiakkaiden kohdalla vastuu on perusterveydenhuollossa.

Seniorineuvolan asiakkaiden kohdalla tehdään tiivistä yhteistyötä perusterveydenhuollon kanssa.

Päiväkeskuksen asiakkaisiin ei ole hoitosuhdetta.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Seniorineuvola Kompassin terveydenhoitaja yhteistyössä Sakunkulman päiväkeskuksen henkilökunnan kanssa. Tarvittaessa konsultoidaan terveystieteiden keskuksen tai kotihoidon lääkäriä.

Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuhenkilö.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma on tehty yhteistyössä Uudenkaupungin kotihoidon esimiesten kanssa. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty viimeksi 2019.

Tiedot asiakkaiden ajantasaisesta lääkehoidosta löytyvät Mediatri -ohjelmistosta.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Seniorineuvolan terveydenhoitaja ja kotihoidon lääkäri yhteistyössä päiväkeskuksen henkilökunnan kanssa. Päiväkeskuksessa annetaan tarvittaessa asiakkaalle lääkkeitä valmiiksi jae- tuista annospusseista, satunnaisesti myös seniorineuvolassa. Seniorineuvolassa toteutetaan suunnitelman mukaan tehosterokotuksia ja kausi-influenssa rokotuksia. Palveluasunnoissa asuvien asukkaiden päivittäisestä lääkehoidosta vastaavat päiväkeskuksen lähihoitajat (arki- päivisin) sekä kotihoidon hoitajat (iltoisin, viikonloppuisin ja pyhäpäivinä).

Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvat- tuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hä- nen tarpeita vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa on käytössä Mediatri -ohjelmisto, jonka kautta on mahdollista viestiä asiakkaalle palveluita tarjoavien kaupungin viranomaisten ja yksiköiden kanssa. Mah- dollisten yksityisten palveluntarjoajien kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä asiakkaiden tarpei- den mukaan.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Kilpailutustilanteessa asetetaan ehdot palvelun tuottamiselle. Seurataan palveluiden tuottamista ja kysytään asiakkailta palautetta.

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

Yksikölle on laadittu Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma 8/2018.
Vanhustyölle on laadittu yhteinen riskienhallintasuunnitelma 2019.

Paloturvallisuustarkastukset säännöllisesti.

Henkilöstö

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

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

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

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

Sakunkulma, päiväkeskusohjaaja (1), lähihoitajat (1,5), hoitoapulainen (½), terveydenhoitaja (1)

Kaikki työntekijät ovat töissä arkipäivisin.

<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet? Pitkäaikaisiin sijaisuuksiin palkataan sijainen, muuten yritetään työjärjestelyillä selvittää lyhyistä poissaoloista.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan? Suoritetaan asiakaslaskentaa, kirjataan suoritteet ryhmistä.</p>
<p>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet? Kuntoutusmyönteisyys, sosiaalisen paineen kestäminen, luovuus ja muutoksen sietäminen.</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus? Asiakkaiden yksityisyyttä ja heidän itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan, erityisesti tämä huomioidaan, kun työskennellään satunnaisesti heidän kodeissaan (palveluasunnot). Ikääntyneiden yksiköissä ei ole asiakkaina lapsia. Yksikkö ei tuota kotihoitopalveluita.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan? Perehdytystilaisuus. Perehdytyskansio aina saatavilla ja sitä päivitetään säännöllisesti.</p>
<p>b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus? Tehdään yhteinen koulutussuunnitelma Vanhustyön yksiköille. Tarvittaessa osallistutaan oman alamme koulutuksiin. Työntekijöille on vuosittain tarjolla koulutusmahdollisuuksia. Näitä mahdollisuuksia käydään läpi kehityskeskusteluissa ja tarjolla olevista koulutuksista tiedotetaan niiden tullessa ajankohtaisiksi.</p>
<p>Toimitilat</p> <p>Tilojen käytön periaatteet Tilat ovat päivisin päiväkeskusasiakkaiden vapaassa käytössä. (n.60 henkeä päivässä) Palveluasuntoja on kahdeksan ja lisäksi on yksi tukiasunto lyhytaikaisempaa kuntoutusta sekä kotikokeiluja varten. Asunnot ovat vuokra-asuntoja. Ulkorakennuksessa sijaitsevat sauna- ja pyykkitilat, työpaja ja kuntosali.</p>

<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty? Pyykkihuolto tehdään omana työnä, tukipalveluista vastaava lähihoitaja organisoii toimintaa. Siivoustyö tehdään sekä omana työnä, että yhteistyössä kaupungin puhtaanapito-organisaation kanssa.</p>
<p>Teknologiset ratkaisut</p> <p>Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.</p> <p>Sakunkulmassa ei ole kameravalvontaa. Omaa asiakashälytysjärjestelmää ei ole. Palveluasuntojen asukkailla on mahdollisuus hankkia turvapuhelin, kuten muillakin ikääntyneillä uusi-kaupunkilaisilla.</p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan? Asiakkaiden käytössä olevat turvapuhelimet hoidetaan vanhustyön toimistosta ja kotihoidosta käsin.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</p> <p>Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.</p>
<p>Kotihoidon apuvälineasioista on mahdollista saada ohjausta ja neuvontaa vanhustyön fysioterapeutilta. Apuvälineitä haetaan tarvittaessa apuvälinekeskuksesta.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot Apuvälineet: Vanhustyön fysioterapeutti. Pientarvikkeet: Vanhustyön fysioterapeutti ja seniorineuvolan terveydenhoitaja.</p>
<p>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</p> <p>Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaa-</p>

misesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteiseen.

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

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

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

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

Tietoturvasuunnitelma (liitteenä). Asiakastietojen tarkastelua valvotaan säännöllisesti ja poikkeavat tilanteet selvitetään.

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

Perehdytysilaisuus. Perehdytyskansio saatavilla ja ajan tasalla.

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

Rekisteriseloste on esillä ilmoitustaululla.

Asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä asiakastapaamisissa. Tietojen jakamiseen sosiaali- ja terveystietojen välillä pyydetään kaksisuuntaisia suostumuksia kirjallisena.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot tietosuojavastaava@uusikaupunki.fi , puh. 050 408 5810

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

<p>Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta</p> <p>Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.</p> <p>Turvallisuussuunnitelmaa päivitetään vuosittain.</p> <p>Erityistä huomiota kiinnitetään palveluketjun saumattomuuteen ja tiedonkulun varmistamiseen vastuuhenkilöiden välillä.</p>

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Oma- ja valvontasuunnitelma on hyväksytty sosiaali- ja terveyskeskuksen johtoryhmässä 1.9.2020

Paikka ja päiväys Uusikaupunki	25.8.2020
Allekirjoitus Sari Mykrä	

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

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