



SENIORI TURVA OY

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Syksy 2022

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

OMAVALVONNAN KÄYTTÄJÄLLE	2
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3 RISKIENHALLINTA	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	10
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	11
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	16
7 ASIAKASTURVALLISUUS	20
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	24
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	26
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	27
Seniори Turvan palaute kysely asiakkaille ja heidän omaisilleen	28

OMAVALVONNAN KÄYTTÄJÄLLE

Seniori Turva Oy on kotihoitoa tuottava yritys. Sosiaalihuoltolaissa ja terveydenhuoltolaissa kotihoidolla tarkoitetaan asiakkaan kotona tapahtuvaa henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon sekä terveydenhoitoon ja sairaanhoitoon liittyvää palvelua niille vanhuksille, vammaisille ja pitkäaikaissairaille, jotka tarvitsevat apua ja tukea pystyäkseen asumaan omassa kodissaan. (Kotihoidon palvelusetelin sääntökirja)

Tämän omavalvonnan tavoitteena on kertoa, kuinka toimimme Seniori Turva Oy:ssä, miten kohtaamme asiakkaat ja omaiset, sekä kuinka toimimme yhteistyössä muiden tahojen kanssa. Tavoitteena on mahdollisimman laadukas ja asiakas turvallinen hoito, sekä kehittävä työote. Omavalvonnassa kerrotaan menettelytapoja, joilla me pystymme minimoimaan riskitekijöitä, sekä miten pystymme takaamaan mahdollisimman laadukkaan hoidon. Toimintamme perustuu kotihoidon palvelusetelin sääntökirjaan.

(https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/kotihoidon_palvelusetelin_saantokirja.pdf)

Käytämme omavalvontasuunnitelmassa Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaista pohjaa ja omavalvontasuunnitelman laatimisessa on huomioitu Valviran yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalveluiden omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskeva määräys. Omavalvonta suunnitelma on täydennetty kotisairaanhoidon palvelujen osalta Sosiaali- ja terveysministeriön asetus laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta (6.4.2011/341) annetun asetuksen mukaisilla asioilla.

Sosiaali ja terveysministeriö on antanut laatusuosituksen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi 2020-2023, Tavoitteena ikäystävällinen Suomi. Laatusuosituksen ovat: **iäkkäät ovat toimintakykyisiä pidempään, hyvinvoinnin ja toimintakyvyn edistäminen, vapaaehtoistyöllä on vakiintunut asema ikääntyvässä yhteiskunnassa, digitalisaatio ja uuden teknologian hyödyntäminen, teknologia kotona asumisen ja työntekijöiden tukena, asumisen ja asuin ympäristön kehittäminen, palvelut toteutetaan sosiaalisesti ja taloudellisesti kestäväällä tavalla, asiakaslähtöisyys on lähtökohtana ja asiakkaiden tarpeet ohjaavat palveluiden tuottamista ja järjestämistä, osaavan ja hyvinvoivan henkilöstön turvaaminen, lähijohtamisen ja osaamisen kehittäminen, palveluiden laadun varmistaminen ja omavalvonta osana normaalia toimintaa.** Seniori turva on huomioinut toiminnassaan nämä asetetut laatusuositukset ja näiden toteutuksesta lukee tässä omavalvontasuunnitelmassa.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Seniori Turva Oy Y-tunnus 2440431-7

Kunta

Kunnan nimi Turku

Kuntayhtymän nimi _____

Sote-alueen nimi Varsinais-Suomen sote

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Seniori Turva Oy

Katuosoite Ruohonpääntie 27

Postinumero 20300 Postitoimipaikka Turku

Sijaintikunta yhteystietoineen Seniori Turva Oy, Asunto-osakeyhtiö Ruohonpääntie,

Ruohonpääntie 27, 20300 Turku

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotihoito ja Everon -hoitajakutsujärjestelmän valvonta, asiakasryhmä vanhukset.

PSOP-asiakkaita 21, yksityisen kotihoidon eli kotikäyntiasiakkaita 7 sekä

Ruohonpääntiellä 111 asunnossa on Seniori Turvan valvoma Everon

hoitajakutsuhälytysjärjestelmä sekä vastaanottotoiminta Seniori Turvan hoituhuoneessa.

Esimies: Juho Ala-Lahti (toimitusjohtaja), Eija Ala-Lahti (hoitotyön esimies)

Puhelin 050532933 Sähköposti juho.ala-lahti@senioturva.com

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) 16.11.2011

Palvelu, johon lupa on myönnetty Kotihoito ja Everon -hoitajakutsujärjestelmän valvonta

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 9.12.2011

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat Seniori Turva Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Seniori Turvalla ei ole alihankintaa.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä Ei x

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Seniori Turva Oy tuottaa kotihoidon palvelua, sisältäen kotisairaanhoidoa ja kotiavun palveluita, lisäksi se vastaa ympärivuorokautisesti turvapuhelin palvelusta Everon- hoitajakutsujärjestelmän avulla. Asiakasryhmänä on pääsääntöisesti ikäihmiset ja suurin osa meidän asiakkaistamme koostuu vanhuksista, joille on myönnetty Turun kaupungin palveluseteli (PSOP). Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelun järjestämistä vastuussa olevan kunnan säännölliseen tai tilapäiseen kotihoitoon oikeutetulle kunnan asukkaalle myöntämää sitoumusta (viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä ja palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä oleva palveluseteli), jonka mukaan se korvaa palveluntuottajan palvelusetelissä mainitun palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. (Kotihoidon palvelusetelin sääntökirja) Asiakas tekee Seniori turvan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säädökset.

Asiakkaanamme on myös yksityisiä kotihoidon asiakkaita, joille ei ole palveluseteliä myönnetty. Kotihoito sisältää sekä kotipalvelu, että kotisairaanhoidon. Kotipalveluun kuuluu mm. ravitsemuksesta huolehtiminen, henkilökohtainen hoiva ja puhtaudesta huolehtiminen, kodinhoidolliset tehtävät tarkoittaen pyykinhuoltoa tai kodin perus siisteyden ylläpito, asiakkaan turvallisuuteen ja esteettömyyteen liittyvät asiat. henkisen vireyden ylläpito, yhteistyö ja neuvonta asiakkaan, omaisten ja muiden yhteistyötahojen kanssa, sekä mahdollisesti yöhoidon.

Kotisairaanhoido sisältää muun muassa terveyden edistämisen ja sairaanhoidon suunnittelun, toteutuksen, ohjauksen, neuvonnan, lääkehoidon toteutuksen, verinäytteiden oton, mittausten kuten verenpaineen seurannan sekä muun hoidon ja toimenpiteet lääkärin määräysten ja asiantuntijoiden ohjeiden mukaisesti. Nämä palvelut voivat tapahtua joko asiakkaan kotona tai Ruohonpääntie 27 C sijaitsevassa hoituhuoneessa. Monet asiakkaamme asuvat Ruohonpääntiellä, mutta asiakkaitamme asuu myös muualla Turun alueella.

Seniori Turvan toimintaa ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä vanhuspalvelulaki. Turun kaupungin kotihoidon palvelusetelin sääntökirja on myös työmme tukena.

Kotihoidossa laatu tarkoittaa kotihoidon kykyä vastata järjestelmällisesti asiakkaiden tarkoituksenmukaisesti arvioituihin palvelutarpeisiin vaikuttavasti, säännösten mukaisesti ja kustannustehokkaasti. Laadukas kotihoidon palvelu ylläpitää tai parantaa asiakkaan toimintakykyä ja lisää terveyshyötyä, mutta turvaa myös hyvän hoidon elämän loppuvaiheessa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintamme ohjaavia arvoja ovat **asiakkaiden, asukkaiden ja omaisten kunnioitus,**

arvostus, yksilöllisyys, itsemääräämisoikeus sekä turvallisuus. Toimintamme periaatteena on toteuttaa asiakaslähtöistä, yksilöllistä, asiakkaan tarpeen mukaista ja välittävää hoitotyötä

kuuntelemalla sekä kunnioittamalla asiakkaitamme. Asiakkaamme toimintakykyä, kuntoa ja omatoimisuutta ylläpidetään toimintakykyä edistävällä työotteella arjen läheisesti ja asiakkaan voimavarat huomioiden. Pyrimme turvaamaan, että asiakas pystyy mahdollisimman pitkään asumaan kotonaan heille tuotettujen palveluiden ja hoidon avulla.

Asiakas kohdataan suvaitsevasti ja kunnioittavasti huomioiden hänen omat tapansa, tottumukset, mieltymykset ja kulttuuri. Hoito perustuu vapaaehtoisuuteen ja hoitoa toteutetaan rajoittamatta heidän itsemääräämisoikeuttaan. Asiakastyössä luottamus ja vaitiolovelvollisuus ovat hyvin tärkeitä asioita, sekä heidän oikeuksiensa puolustaminen, niiden toteutuminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Ylläpidämme ja edistämme asiakkaidemme kokonaisvaltaista hyvinvointia, niin psyykkistä, fyysistä kuin sosiaalista.

Asiakkaiden hoito perustuu tutkittuun tietoon ja näyttöön. Käypä Hoito suosituksia ja näyttöön perustuvia toimintatapoja noudatetaan asiakkaiden hoidossa. Arvioimme hoidon laatua ja hoidon toteutumista erilaisin mittarein ja tavoitteenamme on kehittää palveluiden laatua asiakaskyselyiden avulla. Asiakkaan hoidon ja hyvinvoinnin tukemiseksi toimimme moniammatillisessa yhteistyössä eri tahojen kanssa, näitä ovat muun muassa ikääntyneiden palveluohjaus, terveysasemat,geriatrian poliklinikka, apteekki, laboratorio ja Turun kaupungin kotihoito.

Laadukkaan palvelun edellytyksiä ovat ammatillinen, koulutettu ja riittävä henkilökunta, jotka arvioivat omaa toimintaansa. Henkilökuntaa osaamistaan tuetaan erilaisten lisä- ja täydennyskoulutusten avulla. Jokainen työntekijä on vastuussa omasta toiminnastaan ja on velvollinen puuttumaan mahdollisiin epäkohtiin tai epäasialliseen käytökseen.

3 RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Omaevalvontasuunnitelman tavoitteena on vaarantavien riskitekijöiden tunnistaminen. Epäkohtien tunnistamisella voidaan ennaltaehkäistä asiakasturvallisuusriskejä ja näin toteutuneisiin epäkohtiin voidaan puuttua suunnitelmallisesti.

Riskitekijöinä voi olla: riittämätön henkilöstömäärä; puutteelliset toimintatavat, jossa ei ole turvallisuus näkökulmaa huomioitu; toimintaympäristö, jossa ei huomioida riskitekijöitä, alkeelliset toimintatavat, jossa ei huomioida asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksilöllisyyttä.

Riskejä pystytään minimoimaan kehittämällä toimintatapoja, sekä avoimesti asioista keskustelemalla. Asiakkaita, omaisia ja henkilökuntaa ohjeistetaan kertomaan mikäli epäkohtia, riskejä ja poikkeamia palveluiden laadussa havaitaan. Henkilökunnalla on myös vastuu ottaa asiakkaan tai omaisen tuoma epäkohta ja viedä asia eteenpäin esimiehellemme tai vastaavalle sairaanhoitajalle.

Seniori Turvassa on pieni työyhteisö, asiakkaat ja heidän omaisensa tulevat hoitajille tutuiksi. Pyrimme luomaan luottavan, vuorovaikutuksellisen ilmapiirin, jotta asiakkaat ja heidän omaisensa pystyvät matalalla kynnyksellä tuomaan epäkohtia esille henkilökunnalle. Pieni työyhteisö mahdollistaa myös hyvän tiedonkulun, asioista keskustellaan ja niitä pohditaan yhdessä koko työyhteisön kesken.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Pyrimme ennakoivasti tunnistamaan kriittisesti työvaiheet, joissa toiminnalle asetetut vaatimukset ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa, näin parannetaan laatua ja asiakasturvallisuutta. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta riskien epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi sekä minimoimiseksi. Riskienhallintaan kuuluu toteutuneiden häirtatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatko toimien toteuttaminen.

Riskienhallinnan työnjako

Esimiehen, toimitusjohtajan ja sairaanhoitajan tehtävänä on huolehtia, että jokainen työntekijä perehtyy omavalvontasuunnitelmaan sekä jokainen työntekijä saa riittävästi tietoa siitä, kuinka Seniori Turvassa toteutetaan turvallisuusnäkökulmia. Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Uusi työntekijä lukee aina perehdytyskansion. Perehdytyskansio sisältää: **yleisen perehdytys ohjeen, toiminta kirjausten toimintaohjeen, vuosittaisen toimintasuunnitelman, omavalvontasuunnitelman, lääkehoitosuunnitelman, äkillisen kuolemantapauksen toimintaohjeet, yleiset hygieniaohjeistukset, tietosujoaohjeen, sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden ja hälytysjärjestelmän käyttöohjeet.** Esimies ja vastaava sairaanhoitaja perehdyttää uuden työntekijän asiakastyöhön, kirjaamiseen ja työssä käytettävän mobiilin käyttöön, hoitajakutsujärjestelmään ja vastaanotto toimintaan. Vastaava sairaanhoitaja perehdyttää lääkehoitoon. Jokaisen työntekijän vastuulla on uuden työntekijän perehdytys, mutta esimiehellä on päävastuu, jotta uusi työntekijä saa perehdytystä kaikilta osa-alueilta. Hyvällä perehdytyksellä minimoidaan riskejä.

Esimiehen vastuulla on taata riittävä henkilöstömitoitus joka vuorossa ja tarvittaessa hankkia työvuoroihin ammattitaitoisia sijaisia.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- | | |
|------------------------------------|--|
| - Perehdytysohjeet | - Tietosujoaohjeet |
| - Toimintakirjausten toimintamalli | - Henkilökunnan sosiaalihoitolaian mukainen ilmoitusvelvollisuus |
| - Toimintasuunnitelma | - Paloturvallisuusohjeet |
| - Lääkehoitosuunnitelma | - Kaatumisen vaaratekijät |
| - Omavalvontasuunnitelma | - Everon- hoitajakutsujärjestelmä |
| - Hygieniaohjeet | |

Riskien tunnistaminen

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa henkilöstöä ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista. Henkilökunta on ilmoitusvelvollinen esimiehelle tai vastaavalle sairaanhoitajalle, mikäli he huomaavat työssään puutteita, uhkia tai epäkohtia. Koko työyhteisön vastuulla on ennakoivasti tunnistaa asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat, jolloin niihin voidaan puuttua riittävän ajoissa.

Riskeistä ja epäkohdista tulee informoida viipymättä esimiestä tai vastaavaa sairaanhoitajaa. Työntekijöitä ja etenkin sijaisia on ohjeistettu soittamaan ongelmatilanteissa joko toimitusjohtajalle, hoitotyön esimiehelle tai vastaavalle sairaanhoitajalle. Asioista keskustellaan yhdessä ja mietitään ratkaisut sekä menettelytavat riskin laadun mukaan. Asioista tiedotetaan ja raportoidaan myös muuta henkilökuntaa.

Epäkohdista saa ilmoittaa suullisesti suoraan henkilökunnallemme

puhelimitse:

Seniori Turvan päivystyspuhelimeen: 022786611

esimiehellemme: 0505119957

toimitusjohtajallemme: 05053293

vastaavalle sairaanhoitajalle: 0452563148

sekä sähköpostitse:

paivystys@senioriturva.com

juho.alalahti@senioriturva.com

eija-alalahti@senioriturva.com

elisa.kiuru@senioriturva.com

Hoitoon ja palveluntuottoon liittyvä riski on riittävän ja koulutetun henkilökunnan saatavuus, sillä riittämätön henkilöstömitoitus saattaa vaikuttaa asiakkaiden hoidon laatuun ja asiakkaiden turvallisuus saattaa vaarantua. Sijaisten, vakituisten työntekijöiden joustaminen ja esimiehen osallistuminen asiakaskäynteihin ovat olleet keinoja riittävän henkilöstömitoituksen turvaamiseksi. Sijaisten ja uusien työntekijöiden henkilötiedot toimitusjohtaja tarkistaa henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä JulkiTerhikki-rekisteristä. Sijaisilla tulee olla työtehtäviin nähden riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus ja henkilökunnan tulee olla suomen kielen taitoisia.

Lääkehoidon turvalliseen toteuttamiseen liittyviä riskejä voi olla virheellinen lääkkeiden annostelu. Seniori Turvan lääkehoitosuunnitelma on laadittu Turvallinen lääkehoito oppaan mukaisesti, siihen on kuvattu yksikössä toteutettava lääkehoito ja siihen on linjattu mitä lääkehoidon tehtäviä kukin ammattiryhmä voi toteuttaa.

Seniori turvan tiloissa hoituhuoneessa on lukollinen lääkekaappi ja lääkejääkaappi asiakkaiden lääkkeille. Hoituhuoneen lääkekaapissa on myös erillinen kaappi N- lääkkeille (huumausaineeksi

luokiteltu lääke) ja näille lääkkeille on omat kulutus- ja seurantakortit, näiden lääkkeiden käsittelyyn ja jakamiseen vaaditaan kahden hoitajan kuittaus. Osalla asiakkaista lääkkeet säilytetään heidän kotonaan joko yhdessä asiakkaan kanssa tai omaisen kanssa sovituissa paikoissa. Lääkelista löytyy sekä asiakkaan kotona, että Seniori Turvan hoituhuoneesta lääkelista kansioista.

Lääkelistoja tulostetaan aina kaksi kappaletta, kun lääkelistaan tulee jokin muutos, toinen asiakkaan kotiin ja toinen jää Seniori Turvan lääkelista kansioon. Jokainen lääkeluvallinen hoitaja on velvollinen päivittämään lääkelistan ja tulostamaan uudet listat muutos tiedon saatuaan. Kun muutokset toteutetaan ja lääkelistat tulostetaan heti, vältetään lääkkeenjaossa tapahtuvaa virhettä. Seniori Turvan lääkehoidosta vastaavat vain lääkeluvalliset hoitajat, lääkelupa on voimassa 5 vuotta. Lääkkeiden annosjakaminen toteutetaan siten että yksi hoitaja jakaa lääkkeet dosettiin ja toinen hoitaja tarkistaa dosetin, molemmat tekevät asiasta kirjaukset asiakkaan tietoihin. Näin asiakkaiden lääkkeisiin tulee tehtyä kaksoistarkistus ja tämä edesauttaa turvallisen lääkehoidon toteutumista.

Lääkepoikkeamista aina teemme ilmoituksen ja toimimme ohjeiden mukaisesti.

Tietosuojaan liittyvät riski on, että koska kotipalvelu työtä tehdään liikkuvasti asiakkaiden kotona paikasta toiseen ja asiakkaita koskevia puheluita tulee hoitajille koko työpäivän ajan, että puhelussa puhuttavaa tietoa kuuluu ulkopuolisille. Tätä ehkäistään siten että asiakkaista koskevista asioista keskustellaan vain erillisessä tilassa tai hänen kotonaan. Hoituhuoneen ja toimiston ovi on aina suljettava sieltä ähtiessä, sillä sijaitsee asiakkaisiin liittyvää tietoa. Toki asiakkaita koskevat asiakaskansiot ja lääkelistat säilytetään hoituhuoneessakin lukollisessa kaapissa.

Työntekijöiden kirjaus mobiilisovellus DomaCaresta on aina kirjauduttava ulos työvuoron päätteeksi tai kun ei enää käytä sovellusta. Tällä ehkäistään ettei kukaan pääse toisen tunnuksilla DomaCare ohjelmaan. Sama pätee myös tietokoneelle kirjautumisia.

Henkilöstöön liittyvät riskit ovat tapaturmat, epidemiat, veriteitse tarttuvat infektiot ja muut tarttuvat taudit. Näitä ehkäistään VSSHP:n hygieniaohteita noudattamalla, apuvälineitä hyödyntämällä ja oikeanlaisella pistävien jätteiden käsittelyllä. Työntekijän on oltava töissä työkykyinen ja työntekijöillä on käytössään Terveystalon työterveyspalvelut. Henkilöstötyytyväisyyden lisääminen on yksi laadunhallinta tavoitteemme ja tämä on huomioitu omavalvontasuunnitelman kehittämiskohteissa. **Jätteiden käsittelyn riskien** ehkäiseviä toimia ovat pistävä - ja viiltävä jäte pakataan muovisiin riskijäteastioihin käytön jälkeen. Asiakkailta joilla tulee jatkuvasti pistojätettä kuten esimerkiksi insuliinikynien neulat, heillä on kotonaan kyseinen riskijäteastia. Käyttämättömät ja vanhentuneet lääkkeet kerätään lukollisen lääkekaapin alaosaan ja lähetetään Seniori turvan yhteistyö apteekkiin (Raunistulan apteekki)hävitettäväksi.

Asiakkaan tiloihin ja kotona käytettäviin laitteisiin liittyvät riskit. Hoitoa ja palveluita toteutetaan asiakkaiden kotona, jolloin asiakkaiden kotona voi olla erilaisia riskitekijöitä. Asiakkaan nosteluita vältetään, pyydetään toinen henkilö auttamaan tai käytetään mahdollisia apuvälineitä.

Asiakasta tai hänen läheistä koskeva riski on arvaamattomasti käyttäytyvä henkilö. Jokaisella työntekijällä on työvuorossaan käytössä puhelin, jolla voi hätätilanteessa ottaa yhteyttä. Aggressiivisen asiakkaan luota työntekijän on heti poistuttava ja sijoitettava itsensä asiakkaan kodissa niin, että mahdollisissa vaaratilanteissa pääsee poistumaan. Tarvittaessa hätäkeskukseen soitto.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Läheltä piti-tilanteet, epäkohdat, haittatapahtumat ja palautteet aina kirjataan, jotta saadaan dokumenttia asiasta. Dokumentit käsittelemme yksikössämme koko henkilökunnan kesken niin pian kuin mahdollista ja etsitään yhdessä ratkaisuja, miten tilanteiden syntyminen voitaisiin estää ja vähentää riskitekijöitä. Riippuen asian luonteesta työntekijä tekee haittatapahtuma ilmoituksen. Haittatapahtuman käsittelystä vastaa vastaava sairaanhoitaja ja esimies. Haittatapahtumista keskustellaan aina yhdessä. Suullinen palaute kirjataan ja viedään asia esimiehelle, toimitusjohtajalle tai vastaavalle sairaanhoitajalle. Kaikki palautteet dokumentoidaan ja toimitusjohtajalla on kaikki dokumentit arkistoituna. Koko henkilökunta pitää yhdessä palavereita ja tärkeää on keskustella haittatapahtumista, palautteesta ja korjaavista toimenpiteistä.

Doma mobiilikirjaus järjestelmässä on keskustelualusta työntekijöille ja jossa esimies sekä vastaava sairaanhoitaja voi antaa työntekijöille työohjeita, keskustella epäkohdista, muistuttaa asioista tai keskustella asiakkaita koskevista asioista. Työntekijöitä on ohjeistettu käyttämään ja hyödyntämään tätä keskustelualustaa.

Sovituista muutoksista ja haittatapahtumista keskustelemme yhdessä asiakkaan sekä hänen omaistensa kanssa ja korjaavista toimenpiteistä otamme yhteyttä yhteistyötahoihin. Päävastuu näistä on vastaavalla sairaanhoitajalla ja esimiehellä.

Korjaavat toimenpiteet

Läheltä piti-tilanteiden ja muiden epäkohtien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, toimenpiteillä estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Korjaavia toimenpiteitä on muun muassa syiden selvittäminen ja menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi.

Käyttöömme on tulossa Haipro järjestelmä, jolloin vaaratilanteet tulee kirjattua systemaattisesti ja käsiteltyä kerran kuukaudessa, kuun lopulla. Vastaava sairaanhoitaja käsittelee tapahtumat ja asioista käsitellään henkilökunnan kesken. Asiakaspalautteita otetaan asiakkailta ja heidän omaisiltaan vastaan, niistä saatua palautetta kunnioitetaan ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Havaittujen poikkeamien korjaavat toimenpiteet käynnistetään mahdollisimman pian.

Lääkepoikkeamissa sairaanhoitaja selvittää poikkeaman syyn, vaikutukset ja pohtii miten vastaavilta tilanteilta jatkossa vältytään. Vastaava sairaanhoitaja ja esimies käy tarvittaessa keskustelut yhdessä työntekijän tai koko henkilökunnan kanssa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnassa suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvonnassa suunnittelusta vastaa:

Toimitusjohtaja Juho Ala-Lahti puh. 050532933

Hoitotyön esimies Eija-Ala-Lahti puh. 0505119957

Vastaava sairaanhoitaja Elisa Kiuru puh. puh. 022786611

Omavalvonnassa seurannasta ja päivityksestä vastaa:

Hoitotyön esimies Eija-Ala-Lahti

Vastaava sairaanhoitaja Elisa Kiuru

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus: Omavalvontasuunnitelman päivitämme vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa muutosten tullessa toimitusjohtajan allekirjoittamana ja päivättyinä. Vastaava sairaanhoitaja huolehtii omavalvontasuunnitelman päivittämisestä toimitusjohtajan ja esimiehen kanssa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä kaikille paperisena versiona Seniori Turvan hoituhuoneessa Ruohonpääntie 27 C, 20300 Turku. Omavalvontasuunnitelma on omassa kansiossaan hoituhuoneen hyllyssä, lisäksi omavalvontasuunnitelma on perehdytyskansiossa. Omavalvontasuunnitelma tulee jatkossa näkyväksi myös sähköisenä parastapalvelua.fi sekä internet sivuillamme www.senioriturva.com

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan aina yhdessä asiakkaan ja omaisten, läheisten tai laillistetun edustajan kanssa, jos asiakas näin haluaa. Tärkeää on saada selville asiakkaan oma näkemys hänen voimavaroistaan, hoidon tarpeesta sekä miten jäljellä olevaa toimintakykyä pystymme vahvistamaan. Palvelutarpeen arvioinnissa käydään kokonaisvaltaisesti läpi asiakkaan toimintakyky niin psyykinen, kognitiivinen, fyysinen kuin sosiaalinen tilanne. Asiakkaan mahdolliset riskitekijät on hyvä saada selville hyvissä ajoin, jotta niihin voidaan puuttua näitä ovat esimerkiksi terveydestä johtuva, huono ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien heikkous tai mahdolliset kivut.

Asiakkaan tullessa kaupungin myöntämän palvelusetelin (PSOP) kautta meidän asiakkaaksemme, tekee palvelutarpeen arvioinnin aina kaupungin viranomaisen. Viranomaisen on Turun kaupungin palveluohjaaja ja teemme yhteistyötä kaupungin palveluohjaajien kanssa koko asiakkaan hoidon ajan, sillä palveluntarve arvioidaan puolen vuoden välein. Arvioinnin perusteella palveluohjaaja päättää yhdessä asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa, mitä palveluita ja apuja asiakas tarvitsee.

Palvelutarpeen arvioinnin aikana palveluohjaaja tekee asiakkaalle henkilökohtaisen palvelu- ja hoitosuunnitelman. Seniori Turvan edustaja on myös hoitopalaverissa mukana, joko esimiehemme, vastaava sairaanhoitaja tai työntekijä joka tuntee riittävästi tuntee asiakkaan tilanteen. Palvelutarpeen arvioija ilmoittaa arviointi ajankohdan asiakkaalle, läheisille sekä Seniori Turvan edustajalle, hoitopalaveri pidetään asiakkaan kotona. Hoitopalaverit pidetään vähintään vuosittain ja puolen vuoden välein on palveluntarpeen arviointi, joka hoidetaan joko puhelimitse tai käyntinä. Mikäli asiakkaan hoidon tarpeet muuttuvat, otamme itse palvelutarpeenarvioijaan yhteyttä mahdollisimman pian.

Asiakkaan tullessa meidän asiakkaaksemme ilman palveluseteliä eli kotikäynnin asiakkaana, käy asiakkaan luona Seniori Turvan esimies tai vastaava sairaanhoitaja kartoittaen asiakkaan ja hänen läheisten kanssa, mitä kaikkia apuja asiakas tarvitsee ja mitä meidän kuuluu tietää koskien asiakkaan hoitoa ja palveluita. Tällöin käytämme apunamme Seniori Turvan omaa hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Yhteydenoton asiakkaaseen ja/tai läheisiin ottaa Seniori Turvan edustaja esimiehemme tai vastaava sairaanhoitaja

Palveluntarpeen arvioinnin apuna kaupungin palveluohjaaja käyttää **RAI- mittaria**.

Hoitotyön tarpeen apuna, suunnittelussa ja toteutuksessa Seniori Turvassa käytetään erilaisia mittareita. Näitä ovat :

MMSE(Mini-mental-state examination) , jolla arvoimme asiakkaan muistia sekä jo olemassa olevan muistisairauden etenemistä; **GDS -15 (Myöhäisiän masennusseula)**, jolla arvoimme asiakkaan psyykkistä tilaa sekä **Kellotesti**, jolla arvoimme asiakkaan kognitiivista heikkenemistä, neurologisia ja psykologisia häiriöitä.

MNA (Mini Nutritional Assessment) käytetään ravitsemustilan arviointiin.

Kipua voimme arvioida **VAS-mittarin** avulla. Mikäli asiakas on paljon vuoteessa, voimme käyttää **Braden mittausta**, jolla arvoimme painehaavojen riskiä.

Teemme myös säännöllisesti kaikilta asiakkailtamme verenpaineen ja painon mittaukset. Verenpaine ja pulssi mitataan vähintään kerran viikossa ja paino vähintään kerran kuukaudessa.

Tarvittaessa teemme mittaukset useammin, riippuen asiakkaan seurannan tarpeesta tai lääkärin määräyksestä. Voimme myös mitata asiakkaan verensokerin verensokerimittarin avulla tai happisaturaation pulssioksimetrin avulla.

Palvelutarpeen Arvioinnin aikana palveluohjaaja tekee asiakkaalle henkilökohtaisen palvelu- ja hoitosuunnitelman. Seniori Turvan edustaja on myös hoitopalaverissa mukana, joko esimiehemme tai vastaava sairaanhoitaja. Palvelutarpeen arvioija ilmoittaa arviointi ajankohdan asiakkaalle, läheisille sekä Seniori Turvan edustajalle, hoitopalaveri pidetään asiakkaan kotona.

Asiakkaan tullessa meidän asiakkaaksemme ilman palveluseteliä eli kotikäynnin asiakkaana, käy asiakkaan luona Seniori Turvan edustaja kartoittaen asiakkaan ja hänen läheisten kanssa, mitä kaikkia apuja asiakas tarvitsee ja mitä meidän kuuluu tietää koskien asiakkaan hoitoa ja tarjoamia palveluita. Tällöin käytämme apunamme Seniori Turvan omaa hoito- ja palvelusuunnitelmaa sekä jos asiakkaasta on tehty kaupungin kautta palvelu- ja hoitosuunnitelma. Yhteydenoton asiakkaaseen ja/tai läheisiin ottaa Seniori Turvan edustaja esimiehemme tai vastaava sairaanhoitaja.

Asiakkaan tullessa Seniori Turvan asiakkaaksi tulee hoitajan päivittäin arvioida, raportoida ja kirjata, ovat asiakkaan saamat hoidot ja palvelut tarpeeksi kattavat sekä onko asiakkaalle myönnetty käyntiaika riittävä.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Palvelutarpeen Arvioinnin käynnillä Turun kaupungin palveluohjaaja tekee PSOP asiakkaalle palvelu- ja hoitosuunnitelman yhdessä asiakkaan, omaisten ja Seniori Turvan edustajan kanssa. Tämä ohjaa meitä, kuinka asiakasta hoidetaan, mitä palveluja hän tarvitsee ja kuinka useasti asiakas tarvitsee meidän apua/käyntejä.

Tällöin palvelutarpeen arvioija päivittää palvelu- ja hoitosuunnitelma. Palvelutarpeen Arvioija tekee uuden/päivittää palvelu- ja hoitosuunnitelman (Pahosu) mahdollisimman pian riippuen asiakkaan hoidon tarpeen kiireellisyydestä. Palvelutarpeen arvioinnin käynnillä palveluohjaaja kertoo, mitä eri palvelun tarjoajia on olemassa, mitä eri palvelut maksavat ja mitä eri palveluita on mahdollista saada.

Asiakkaan mielipiteet ja toiveet kuullaan aina ja palvelutarpeen arvioija kirjaa nämä ylös. Asiakas päättää, mitä palveluja hän haluaa, miltä palveluntarjoajalta, kuinka usein, mitä toiveita on sekä muuta huomioon otettavaa hoidon suhteen.

Mikäli asiakkaamme tulee meille yksityisesti eli kotikäynnin asiakkaaksi, laadimme yhdessä hänen ja omaisten kanssa, mitä palveluja asiakas tarvitsee ja kuinka usein käyttäen apunamme Seniori Turvan hoito- ja palvelusopimusta. Teemme kaikille meidän asiakkaillemme Seniori Turvan hoito- ja palvelusopimuksen, josta vastaa esimiehemme ja/tai vastaava sairaanhoitajamme. Pohjana käytämme palveluohjaajan Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa sekä kerromme, mitä Seniori Turvan sopimus sisältää. Sopimuksessa käy ilmi palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet, esimerkiksi irtisanomisesta, mitä asiakkaalle sovitut palvelut sisältävät, miten käsitellään asiakirjoja lakien mukaisesti, meidän hinnastomme, esimerkiksi palveluseteli hinnasto on eriarvoinen kuin yksityisesti tuleva asiakas. Seniori Turvan hoito- ja palvelusopimuksen laadimme mahdollisimman pian, kun asiakaskäynnit ovat alkaneet.

Asiakkaamme palvelu- ja hoitosuunnitelma on asiakkaan omassa asiakas kansiossa. Asiakas kansioita säilytetään Seniori Turvan hoituhuoneessa, lukollisessa kaapissa. Asiakkaalla on myös kotona palvelu- ja hoitosuunnitelma.

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma kirjataan myös meidän asiakastietojärjestelmään DomaCareen, johon kirjaamme kaikki asiakkaan hoitoa koskevat asiat. Keskeiset asiat palvelu ja hoitosuunnitelmasta ovat DomaCare- mobiilijärjestelmän asiakaskäyntien tehtävien kuvauksessa. Tämän avulla kaikki hoitajat tietävät, mitä asiakkaan luona kuuluu tehdä, missä hän tarvitsee apuja sekä kuinka pitkä käyntiaika asiakkaan luona on. Tehtäväkuvauksien päivittämisen päävastuu on hoitotyön esimiehellä ja vastaavalla sairaanhoitajalla.

Jokaisella kotihoidon käynnillä tulee kuitenkin hoitosuunnitelmaan määriteltyjen toimintojen lisäksi huomioida kotihoidon sääntökirjan mukaiset minimihuomiolistan kohdat. Kyseinen minimihuomio lista on nähtävillä työntekijöille perehdytyskansiossa ja Seniori Turvan hoituhuoneen seinällä. Minimihuomiolista sisältää kuvauksineen seuraavat kohdat : **ravitseminen ja nesteytys, apuvälineet, henkilökohtainen hygienia, lääkkeiden ottaminen, yleissiisteys, asiointi.**

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Hoitoa suunniteltaessa otetaan huomioon asiakkaan tarpeet ja itsemääräämisoikeuden. Päivittäisissä toiminnoissa huomioimme asiakkaan olosuhteet, yksilölliset tarpeet, toimintakyvyn ja iän. Asiakkaan itsemääräämisoikeus on ensisijainen jokapäiväisissä toiminnoissa ja jokaisen hoitajan tulee kunnioittaa sitä. Mikäli emme saa asiakkaan mielipidettä esille, sitä on selvitettävä yhdessä asiakkaan läheisten tai laillisen edustajan kanssa. Asiakkaan kanssa yhdessä sovitaan käyntiajat ja hänen päätökset huomioidaan jokapäiväisessä hoitotyössä, hänelle suodaan tehdä päätökset itseään koskevissa asioissa ja hän saa tehdä omat valintansa. Asiakkaan toiveet ja päätökset tulee aina kirjata. Kotihoito on palveluiden ja hoidon tuottamista asiakkaan omaan kotiin, henkilökunnan tulee kunnioittaa jokaisen omaa kotia ja yksityisyyttä. Asiakkaan kanssa on sovittu haluaako hän itse avata hoitajalle oven vai saako hoitaja käyttää avainta.

Seniori turva ei käytä rajoitustoimenpiteitä , joten meillä ei ole tarvetta tämän toimintaperiaatteisiin. Myöskään rajoittavia välineitä ei ole käytössä. Mikäli rajoitustoimenpiteitä tarvitsisi käyttää niille on oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollon itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden ihmisten terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoittamistoimenpiteisiin on pyydetty aina lääkärin lupa ja kannanotto, lisäksi on keskusteltava asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. Yksikköön ja asiakastietoihin on myös tehtävä kirjalliset toimintaperiaatteet.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Työntekijöiden tulee kohdella asiakkaita ja heidän omaisiaan ammatillisesti, ystävällisesti ja kohteliaasti sekä hyvät käytöstavat huomioiden. Asiakkaan ja heidän omaisten tulee tehdä ilmoitus epäasiallisesta kohtelusta, haittatapahtumasta tai vaaratilanteesta Seniori Turvan toimitusjohtajalle, hoitotyön esimiehelle, vastaavalle sairaanhoitajalle tai sosiaalihuollon

johtavalle viranhaltijalle. Asia käsitellään viipymättä yhdessä asiakkaan tai hänen omaisensa kanssa. Tilanteissa jossa ei päästä asiasta sopuun, ohjeistetaan ottamaan yhteys potilas- ja sosiaaliasiamieheen.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkailla ja omaisilla on mahdollisuus antaa palautetta Seniori Turvan laadun ja omavalvonnan kehittämiseen. Pyrimme luomaan luottavaisen, vuorovaikutteisen hoitosuhteen, jotta asioista voidaan keskustella avoimesti yhdessä asiakkaan ja heidän omaistensa kanssa. Näin mahdollistuu jatkuvan ja reaaliaikaisen palautteen saanti. Työyhteisömme ja asiakaskuntamme on pieni, tällöin on helpompi luoda avoin sekä luottamuksellinen suhde asiakkaisiin ja heidän omaisiinsa. Asiakkaan huomioiden, myös omaisten kanssa pyrimme luomaan asiakkaan tilanteesta riippuen tiiviin ja rakentavan suhteen, jolloin asiakkaan omainen pystyy helposti tuomaan omat näkemyksensä Seniori turvalle.

Joskus laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, joten systemaattisesti kerätty palaute on tärkeätä yksikön laadun kehittämisessä. Olemme juuri laatineet uuden asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen, joka on tarkoitettu asiakkaille ja heidän omaisilleen.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Tulemme keräämään systemaattisesti asiakaspalautetta. Tarkoitus on jakaa puolen vuoden välein (syksy/kevät) asiakastyytyväisyyskyselyt asiakkaille ja heidän omaisilleen. Asiakastyytyväisyyskysely toimii palveluiden ja hoidon laadun mittarina. Kyselyn voi täyttää asiakas ja omaiset yhdessä tai erikseen. Kyselyn tulosten perusteella kehitämme palveluidemme laatua. Asiakastyytyväisyyskyselyssä pyydetään arvioimaan Seniori Turvan toimintaa seuraaviin asioihin: **saako asiakas tarpeeksi apuja arkipäivästä selviytymiseen, onko asiakkaan toiveet otettu huomioon hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa, asiakkaan omien voimavarojen huomiointi, henkilökunnan kohtelu, yhteyden saaminen henkilökuntaan, palvelun ja hoidon turvallisuus, arvio yleisesti hoidosta ja arvio henkilökunnan ammattitaidosta.** Kyselyssä on asiakastyytyväisyyskyselylle sopivat vastaus vaihtoehdot: **Hyvä, melko hyvä, melko huono, huono.** Kyselyyn vastataan kirjallisesti lomakkeelle ympyröiden vastaajan mielestä sopivin vaihtoehto. Lisäksi kysymysten perään on pyydetty asiakkaan toivetta kyseistä osa aluetta kohtaan ja tyytyväisyyskyselyn loppuun on jätetty vapaamuotoinen palaute, eli näihin asiakas tai omainen voi halutessaan kirjoittaa palautetta. Asiakastyytyväisyyskyselyn saa täyttää nimettömänä ja se palautetaan Seniori Turvalle suljetussa kirjekuoressa. Kyselylomakkeet ja kirjekuoret jaetaan asiakkaille ja heidän omaisilleen syyskuun loppuun mennessä. Kysely vastauksineen pyydetään palauttamaan Seniori Turvalle lokakuun aikana, kyselyn saa palauttaa hoitajien kautta. Kyselyn aineisto käydään läpi lokakuun lopussa ja kaikki vastaukset käydään läpi samanaikaisesti. Seniori turvan toimitusjohtaja, hoitotyön esimies ja vastaava sairaanhoitaja käyvät kyselyn tulokset läpi yhdessä ja henkilökuntaa tiedotetaan kyselyn tuloksista. Kyselyn tulokset käsitellään, niistä laaditaan kirjallinen dokumentti ja toimintaa kehitetään kyselyn tulosten mukaisesti. Riippuen siitä mitä osa-alueita tarvitsee yksikössä kehittää. Tavoitteena on asiakkaiden tyytyväisyys Seniori Turvaan ja laadun tavoitteena on että

kyselyssä osa-alueet arvioidaan **Hyväksi**. Kotihoidon palvelusetelin sääntökirjan mukaisesti tulemme luovuttamaan kunnalle tiedot asiakaspalautekyselystä. Tämän jälkeen seuraava asiakastyytyväisyyskysely jaetaan maaliskuun lopussa. Asiakastyytyväisyyskysely lomake on liitteenä omavalvontasuunnitelmassa.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja

Erimielisyys tilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteyttä palveluntuottajaan asian selvittämiseksi ja sopimiseksi.

Juho Ala-Lahti; toimitusjohtaja, p.0505323933 juho.ala-lahti@senioriturva.com

Muistutuksen, kantelun ja muiden valvonta päätösten liittyvien selvityksen päävastuu on toimitusjohtajalla. Toimitusjohtaja laatii esimiehen kanssa kirjallisen vastauksen korjaustoimenpiteiden viipymättä, viimeistään 2 viikon kuluessa muistutuksen jättämisestä. Muistutuksia ja niihin tehtyjä vastauksia tulee käsitellä organisaatiossa viipymättä. Vastauksen tulee olla asiakkaalle/asianomaiselle perusteltu ja ymmärrettävä. Muistutusten käsittely koko työryhmän kanssa on osa palveluiden laadun kehittämistä. Tämä mahdollistaa sen, että asiakkaan oikeuksia vaarantavat tilanteet saadaan korjattua välittömästi eikä tulisi lisäongelmia. Muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset sekä niiden vastaukset toimitusjohtaja arkistoi.

Kotihoidon palvelusetelin sääntökirjan mukaan “asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas-tai sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun viranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI)”.

Seniöri turvan potilasasiamies on Markku Honkanen p. 02 2786611

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista: Turun kaupungin hyvinvointitoimiala, Sosiaaliasiamiehen toimisto (Sosiaaliasiamies) ma-to klo: 10-12 p. 02 262 6171, Käyntiosoite Aurakatu 8, Kop-kolmio. 20100 Turku. 25 Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä lakiasioissa, avustaa muistutuksen teossa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toiminnallaan edistää asiakkaan oikeuksia ja seuraa asiakkaan oikeuksien ja aseman edistymistä.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista Turun kaupunki/ Kuluttajaneuvonta Turku, Yliopistonkatu 25 A, 20100 Turku p.02 330000 sekä valtakunnallinen kuluttajaneuvonta 0295536901 www.kuluttajaneuvonta.fi Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä heidän keskinäisissä kiistoissaan ja valvoo kaikkien kuluttajien etuja.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Käytämme voimavara- ja lähtöistä työtettä, jolla ylläpidämme ja edistämme asiakkaan jäljellä olevaa toimintakykyä. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä ettemme tee asioita suoraan asiakkaan puolesta, vaan avustamme, ohjaamme tai teemme yhdessä asiakkaan kanssa. Kannustamme asiakkaita virikkeelliseen toimintaan ja harrastustoimintaan, tuemme yhteydenpitoa läheisiin, ulkoilua/aktivointi hetkiä toteutamme niille varatuilla käynneillä, sekä keskustelut kuuluvat jokaiseen käyntiin. Vanhuspalvelulakiin perustuvan laatusuosituksen mukaan asiakkaille tarjotaan mahdollisuus ulkoiluun. Näiden asioiden toteutumisesta raportoimme käynti kirjauksissa, seuraamme asiakkaan toimintakykyä ja siinä mahdollisesti tapahtuvia muutoksia. Muutoksiin reagoidaan niihin vaatimalla tavalla, esimerkiksi yhteys lääkäriin, fysioterapeuttiin, apuvälineiden järjestäminen tai aktivointi käyntien lisääminen asiakkaan palveluihin. Asiakkaalle tehdyn palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti edistämme asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallistetaan häntä. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattu tavoitteita, jonka mukaan me toimimme asiakkaan hoidossa ja mihin hoidolla pyritään.

Ravitsemus

Kuuntelemme ja kunnioitamme aina asiakkaan mieltymyksiä ja toiveita, huomioiden erityisruokavalion, sairaudet ja asiakkaan iän. Erityisruokavaliot, allergiat, poikkeavuudet, uskonnolliset ja eettiset vakaumukset ravitsemuksessa kirjaamme aina asiakastietojärjestelmään.

Ravitsemuksen toteutumisen huomioimme jokaisella asiakaskäynnillä. Asiakkaanamme on muistisairaita ikäihmisiä, jotka eivät täysin kykene huolehtimaan ravitsemuksestaan tai tarvitsevat siihen hoitajan avustusta. Yhtämittainen paasto pyritään pitämään alle 11 tuntiin, yksilöllisen ja joustavan ateriaritmin vuoksi. Monen asiakkaan käyntiajat suunniteltu niin että se noudattaa samalla ateriaritmiä: **aamupala, lounas, päivällinen ja iltapala**. Mikäli asiakas ei kykene itse ottamaan ruokaa tai juomaa jääkaapista esimerkiksi muistisairauden vuoksi, jätämme joka käynnillä hänelle juotavaa ja välipalaa tarjolle käyntien väliseksi ajaksi. Huomioimme myös käynneillä jääkaapin kunnon, vanhentuneet ruuat heitämme pois ja seuraamme että jääkaapin lämpötila on riittävä.

Ravitsemuksesta huolehtimisen käytännöt vaihtelevat asiakkaiden tilanteiden mukaan. Osalla asiakkaistamme on käytössään ateriapalvelu, jolloin valmiit annokset tulevat asiakkaalle kotiin, osa asiakkaista käy syömässä Ruohonpänttiellä sijaitsevassa ravintolassa ja järjestämme

tarvittaessa sekä erikseen sovitusti asiakkaan saaton ravintolaan, osalla asiakkaistamme on käytössä kauppapalvelu, joko kaupan kanssa sovittu palvelu, Seniori Turvan toimesta tapahtuva kauppapalvelu tai omaiset huolehtivat kaupassa asiointin asiakkaalle. Avustamme asiakkaita kauppalistan teossa ja kerromme eri tuote vaihtoehdoista, hienotunteisesti voimme suositella jonkin tuotteen käyttöä ravitsemuksessa (esimerkiksi. rasvaisempien tuotteiden käyttö tai runsasproteiiniset maitotuotteet ja välipalat) mutta huomioiden asiakkaan itsemääräämisoikeus.

Asiakkaan painon seuranta on yksi tärkeimmistä mittareista. Mittaamme asiakkaan painon vähintään kerran kuukaudessa tai tarvittaessa useammin asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Mikäli ravitsemuksessa on poikkeavuutta on vastuu hoitajalla, joka tekee asiakaskäynnin ja joka huomaa poikkeavuuden. Mikäli huomaamme asiakkaalla painon laskua tai ruokahaluttomuutta otamme asian heti puheeksi asiakkaan, omaisten ja työryhmän kanssa, sekä konsultoimme lääkäriä. Lisäravinteiden käytön ravitsemuksen tueksi aloitamme mahdollisimman pian, jos asiakas ja omaiset suostuvat siihen kustannussyistä, lisäravinteet tilataan apteekista, myös mieliruokien suosiminen korostuu erityisesti, jos asiakkaan syöminen on heikompaa tai ruokahaluttomuutta esiintyy. Asiakkaan ravitsemuksen toteutuminen kirjataan käynneillä, asiakkailla joilla on jonkinlaista poikkeavuutta ravitsemuksessa, havainnoimme ja kirjaamme käynnillä toteutuneen ravitsemuksen vielä tarkemmin, tällöin seuraava hoitaja pystyy seuraamaan miten kotona on ruoka maistunut, voimme tarvittaessa käyttää ravitsemus-/nestelistaa tai toteuttaa ruokapäiväkirjaa.

MNA -mittarilla voidaan myös arvioida asiakkaan ravitsemuksen tilaa, valmiita lomakkeita löytyy Seniori Turvan hoituhuoneesta ja jokainen hoitaja voi tehdä kyseisen testin asiakkaalle.

Ruokailusuosituksissa ja ohjeissa voimme käyttää apuna: **Vireyttä seniorivuosiin: ikääntyneiden ruokasuositus (julkari.fi).**

Hygieniakäytännöt

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa on näkyvissä, milloin asiakkaalla on suihkupäivä ja mitä päivittäisiä hygieniä apuja hän tarvitsee. Asiakkaamme käyvät avustetusti saunassa/suihkussa vähintään kerran viikossa sekä päivittäisiin pesuihin avustamme ja ohjaamme. Kirjaaminen tässäkin on avainasemassa, jotta näemme, että tämä on toteutunut. Esimies seuraa kirjaamisia päivittäin, jotta hygieniatoimet toteutuvat.

Asiakkaan hoidossa on otettava huomioon infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen ehkäisy. Seniori turvassa noudatetaan VSSH:n hygieniiohjeita, pyrimme asiakastyössä aseptiseen työjärjestykseen (esimerkiksi haavan hoidot toteutetaan aseptiikkaa noudattaen ja työvaiheet suunnitellen), käytämme asianmukaisia suojavaatteita, työntekijät tulevat vain terveenä töihin ja työntekijöillä on vaaditut rokotteet, hyvä käsihygieniä on kaiken perusta. Käsihuuhteen kulutusta seurataan. Työntekijöiden on noudatettava käsihygieniä ohjeita: **kädet pestään aina töihin tullessa ja lähtiessä, kädet desinfioidaan aina ennen ja jälkeen asiakaskäynnin, sekä tarvittaessa useammin asiakaskäynnin aikana, kädet pestään aina Seniori Turvan hoituhuoneeseen saapuessa.**

Seniori turvan hoituhuoneessa ja varastossa säilytetään: **käsidesit, hanskat, suojaessut, kenkäsuojat, suu-nenäsuojukset, visiirit ja suojatakit**, työntekijöitä ohjeistetaan näiden käytössä ja suojaamien asianmukaisella käytöllä ehkäistään infektioiden ja sairauksien

leviäminen. Mikäli asiakkaalla on tarttuva tauti, edellä mainittuja suojaimia käytetään ohjeistusten mukaisesti. Suojainten riittävydestä ja tilaamisesta vastaa hoitotyön esimies.

Seniори turvan perehdytyskansioon on koottu normaaliajan toimintaohjeet käsien pesusta ja desinfioinnista; varotoimet ja eristystarve eri infektiosairauksissa; erityis- ja varotoimiluokat; tavanomaiset varotoimet; kosketusvarotoimet; suojainten pukeminen ja riisuminen.

Poikkeusajan koronavirusilanteesta saa tietoa sivustolla Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen kunnassa koronaepidemian aikana - THL. Sivustolta saa viranomaisohjeet ja päätökset koronavirusilanteessa (STM) ja ajankohtaista tietoa, toimintaohjeita ja materiaaleja koronavirukset (THL).

Henkilökunnan suojavaatteet hankitaan Image wear työasupalvelusta. Työntekijä huolehtii itse että hänellä on asianmukaiset ja työhön sopivat jalkineet. Hoitaja käyttää suojavaatteita vain töissä, vapaa-ajalla käytetään omia vaatteita. Suojavaatteet puetaan ja riisutaan pukuhuoneessa, jokaisella hoitajalla on käytössään oma pukukaappi.

Asunto-osakeyksikö Ruohonpääntien D-talon alakerrassa on pyykkitupa, jota voi käyttää suojavaatteiden pesuun. Suojavaatteet voi myös pestä jokainen hoitaja kotonaan. Tämä on ohjeistettu työntekijöille niin että voi toteuttaa suojavaatteiden pesun haluamallaan tavalla joko pestä vaatteet pyykkituvassa tai kotona, kuitenkin noudattaen pesuohjeita. Suojavaatteet pestään aina 60 asteessa, veriroiskeet pestään 90 asteessa.

Asiakkaan pyykkiä pestään joko edellä mainitussa pyykkituvassa tai hänen kotonaan. Asiakkaan kodin yleisilmeestä huolehdimme asiakaskäynnin aikana, mutta jokainen asiakas itse päättää, miten järjestää oman kodin siivouksen. Osalla asiakkaistamme on käytössään siivouspalvelu.

Seniори Turvalla ei ulkopuolista siivousta vaan hoituhuoneen ja pukuhuoneiden siivouksesta vastaa Seniори Turvan henkilökunta, lauantaisin aamuvuorolainen siivoaa hoituhuoneen pinnat ja lattiat. Joka päivä aamuvuorolainen pyyhkii hoituhuoneen ovenkahvan ja pinnat. Vuoron vaihtuessa hoitaja pyyhkii käytössään olleet puhelimet ja avaimet sekä tietokoneen näppäimistön Easydesin kanssa. Hoituhuoneen siivouksen perehdytyksestä vastaa esimies.

Terveyden- ja sairaanhoito

Perustietolomakkeelle on tärkeää merkitä, koska asiakas on käynyt hammashoitolassa, minkä terveydenhuollon piiriin kuuluu, käyttääkö terveysaseman, sairaalan tai yksityisen palveluita ja kuka on omalääkäri. Perustietolomakkeen asianmukaisesta täyttämisestä vastaa vastaava sairaanhoitajan ja esimies.

Asiakkaan vointia seurataan päivittäin joka käynnillä ja voinnin arviointi kuuluu jokaiselle hoitajalle. Mikäli asiakkaan voinnissa on muutoksia hoitamme on käynnin aikana arvioitava, onko asiakas kiireettömän tai kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa ja konsultoi tarvittaessa sairaanhoitajaa tai hoitotyön esimiestä. Työntekijä voi soittaa ilta ja viikonloppu aikana hoitotyön esimiehelle tai vastaavalle sairaanhoitajalle.

Asiakkaan kuuluu päästä vuosittain lääkärin sekä hammaslääkärin vastaanotolle ja hänestä on otettava vähintään vuosittaiset lääkärin määräämät verikokeet. Tästä pitää huolen vastaava sairaanhoitaja. Seniори turvan palveluseteli asiakkaat ja yksityiset asiakkaat voivat muun muassa

olla terveysaseman lääkärin potilaita, kunnan kotihoidon lääkärin potilaita tai yksityisten lääkäripalvelujen potilaita.

Palveluseteliasiakas voi siirtyä kunnan kotihoidon lääkärin potilaaksi terveydentilan, toimintakyvyn sekä asiakkaan suostumuksen perusteella. Päätöksen tästä tekee kunnan kotihoidon lääkäri. Turun kaupungin kotihoidon lääkärin asiakkaiden kohdalla Turun kaupungin kotihoidon sairaanhoitaja ja Seniori turvan sopivat yhteistyöstä ja Seniori turva raportoi Turun kaupungin kotihoidon sairaanhoitajalle asiakkaan hoidosta, kuten toimintakyvyn ja voinnin muutoksista. Palveluseteliasiakas saa siis samat palvelut kuin Turun kaupungin kotihoidossa ollessaan.

Päivittäinen kirjaaminen ja avoin keskustelu asiakkaan, omaisten ja työryhmän kanssa on tärkeitä, tästä on vastuussa kaikki hoitajamme. Asiakkaan voinnin muutoksiin puutummme heti ja teemme korjaavat toimenpiteet. Tilanteesta ja vuorokaudenajasta riippuen konsultoimme joko asiakkaan omaa lääkäriä tai päivystyksen lääkäriä.

Asiakkaallemme tapahtuva kuolema on aina äkillinen, koska asiakaskuntamme on sen kuntoisia, että pystyvät kotona asumaan. Asiakkaan ollessa eloton, soitamme hätäkeskukseen ja toimimme heidän ohjeiden mukaisesti. Tästä vastaa hoitaja, joka on asiakaskäynnillä.

Lääkehoito

Seniori Turvan lääkehoitoa ohjaa yksikkömme lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelman avulla hoitajamme tietävät lääkehoidolliset toimintatavat ja -ohjeet sekä näin voimme minimoida lääkehoidon riskejä. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa perehdytystä, omavalvontaa sekä laadukkaan ja turvallisen lääkehoidon toteutumista. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu Turvallinen lääkehoito -oppaan ohjeistuksen mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä tarvittaessa, kun muutoksia tulee. Lääkehoitosuunnitelman päivittää vastaava sairaanhoitaja ja tämän allekirjoittaa Seniori Turvan omalääkäri Geriatri Mika Mulari, Lääkärikeskus Trinitas.

Lääkehoidon perehdytyksestä vastaa vastaava sairaanhoitaja. Jokaisen lääkeluvallisen hoitajan vastuulla on hoitaa ja toteuttaa turvallista lääkehoitoa, sekä perehtyä lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoidon päävastuu on vastaavalla sairaanhoitajalla.

Esimiehen tehtävänä on järjestää ja tarjota lisäkoulutuksia lääkehoitoon. Vastaava sairaanhoitaja valvoo lääkehoito tentit ja ottaa vastaan yksikön lääkehoito näytöt. Vastaava sairaanhoitaja pitää kirjaa työntekijöiden lääkeluvista ja huolehtii, että kaikilla on asianmukaiset ja ajantasaiset luvat. Asiakkaiden lääkehoitoon osallistuvat vain lääkeluvan suorittaneet hoitajat.

Monialainen yhteistyö

Avoimuus ja moniammatillisuus, sekä hyvä hoitotyön kirjaus on tärkeä osa yhteistyön onnistumisessa. Yhteistyö eri tahojen kanssa kuuluu asiakkaan palvelukokonaisuuteen ja Seniori turvassa teemme yhteistyötä eri tahojen kanssa riippuen asiakkaan hoidon tarpeesta ja tilanteesta. Hyödynnämme Turun kaupungin asiantuntijoiden palveluita kuten muistikoordinaattoria, diabeteshoitajaa ja haavahoitajaa. Teemme yhteistyötä asiakkaiden

hoitavien tahojen kanssa kuten Tyksin poliklinikat, geriatrian poliklinikka, Turun kaupungin terveysasemat, yksityiset lääkäripalvelut ja Turun kaupungin kotihoidon lääkäripalvelut. Järjestämme asiakkaalle hoitotarvikkeet hoitotarvikejakelusta (esimerkiksi vaipat/hygieniasuojat, diabetes hoitotarvikkeet, avannetarvikkeet, haavanhoitotarvikkeet) ja apuvälineet kotiin. Yhteistyö apteekkimme on Raunistulan apteekki ja asiakkaamme voivat tehdä apteekkisopimuksen apteekkiin. Turun kaupungin laboratorioon toimitamme asiakkailta otetut näytteet ja sieltä saamme välineistön näytteiden ottamiseen. Teemme yhteistyötä myös edunvalvonnan kanssa ja tukipalveluiden järjestämisestä asiakkaalle tarkoittaen siivouspalvelua, ateriapalvelua ja vapaaehtoistyötä kuten muistikaveri toimintaa. Lisäksi tuemme asiakkaitamme osallistumaan kaupungin järjestämään päivätoimintaan ja autamme tämän asian järjestämisessä asiakkaitamme. Suunnittelemme asiakaskäynnit niin että asiakkaan päivätoimintaan osallistuminen mahdollistuu. Tarvittaessa ja sovitusti toteutamme asiakkaidemme saatot terveyspalveluihin.

Raportoimme asiakkaistamme sekä suullisesti että kirjallisesti. Käytännössä tämä tarkoittaa että tulostamme mukaan tarvittavat asiakirjat/dokumentit sekä soittamme yksikköön, johon asiakas on menossa. Lääkärikäynneille tulostamme asiakkaan lääkelistan ja mittaustulokset mukaan. Päävastuu näistä on vastaavalla sairaanhoitajalla ja esimiehellä. Laadimme asiakkaista puolen vuoden välein hoitotyön yhteenvedon joka toimitetaan PSOP-asiakkaista palveluntarpeenarvioijalle. Hoitotyön yhteenvedon laadimme myös asiakkaan hoitavan tahon vaihtuessa.

Yksikön omasta omavalvonnasta vastaa esimies. Hän vastaa, että asiakaskäynnit ovat toteutuneet asiallisesti, on kirjattu kaikki palvelu- ja hoitosuunnitelmassa vaaditut asiat, asiakaskäynti on tehty, ajan ylityksiä ja -alituksia ei ole tapahtunut. Meidän työmme perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014) 41 §:än, ohjeet löytyvät Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX ®

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuus on tärkein prioriteetti ja jatkuvasti pyrimme kehittämään tätä. Teemme yhteistyötä Turun kaupungin eri toimihenkilöiden kanssa mm. paloviranomaisten sekä sosiaali- ja terveydenhuollon kanssa. Esimerkiksi, voimme tehdä asiakkaasta huoli-ilmoituksen Turun kaupungin sosiaalityöntekijälle tai ottaa edunvalvonta virastoon yhteyttä, jos asiakas tätä tarvitsee.

Ruohonpääntiellä missä Seniori Turvan toimitilat sijaitsevat on asukkailla käytössään turvapuhelinpalvelu, tällä turvataan asiakkaiden turvallisuutta ympäri vuorokauden. Ruohonpääntien taloyhtiö on määritellyt että jokaisessa asunnossa on oltava turvapuhelin palvelu, joko Seniori turvan valvoma Everon-hoitajakutsujärjestelmä tai joku muu vastaavan palvelun tarjoavan yrityksen turvapuhelinpalvelu. Nämä muut turvapuhelin palvelut eivät kuulu Seniori Turvan valvonnan alle, vaan Seniori turva vastaa ainoastaan Everon-hoitajakutsujärjestelmän valvonnasta ja toimivuudesta. Everon-hoitajakutsujärjestelmän laitteet omistaa Ruohonpääntien taloyhtiö, Seniori turva toimii valvovana toimijana Everon-hoitajakutsujärjestelmällä. Turvapuhelin hälytykset tulevat Seniori turvan

hälytyspuhelimeen, joka on aina jollain työntekijällä mukanaan aamu että iltavuorossa, yöaikaan hälytysten valvonta tapahtuu kotoa päivystäen, tuolloin hoitajalla on hälytyspuhelin mukanaan. Tarkemmin hoitajakutsujärjestelmästä kerrotaan omavalvontasuunnitelmassa vielä myöhemmin kappalees teknologiset ratkaisut.

Ruohonpääntiellä asuvien asiakkaiden palovaroittimet asunnossa toimivat sähköllä, paristo vain varalla. Kerran vuodessa, tammikuussa, vaihdamme paristot. Teemme yhteistyötä Ruohonpääntien taloyhtion hallituksen kanssa.

Henkilöstö

Jokaisessa työvuorossa on vähintään yksi lääkehoitoluvallinen hoitaja, aamuvuorossa työskentelee 2-3 hoitajaa, iltavuorossa 1-2 ja yöajat tapahtuvat varallaololla etäpäivystyksenä, jolloin on 1 hoitaja. Seniori Turvassa työskentelee sairaanhoitajia, lähihoitajia ja yksi lähihoitaja oppisopimusopiskelija. Tällä hetkellä vakituudessa työsuhhteessa on neljä lähihoitajaa, vastaavan sairaanhoitajan lisäksi sijaisina työskentelee kaksi sairaanhoitajaa, säännöllisiä lähihoitaja sijaisuuksia Seniori turvalla tekee neljä lähihoitajaa. Sijaisten käytössä pyrimme hyödyntämään meillä jo aiemmin työskennelleitä sijaisia, jolloin asiakkaat ja tavat ovat työntekijälle entuudestaan tuttuja. Sijaisten käytöllä pystymme turvaamaan riittävän henkilökunnan määrän työtehtäviin.

Hoitajamitoituksessa huomioimme niin, että vuorossa oleva hoitaja pystyy tekemään hänelle osoitetut asiakaskäynnit. Asiakaskäynteihin on merkitty, kuinka pitkä käyntiaika on asiakkaan luona. Hoitajalla ei voi olla asiakaskäyntejä enemmän kuin on työaika. Samalla pitää myös huomioida siirtymiset paikasta toiseen sekä tautot. Hoitajamitoituksen riittävydestä vastaa esimies. Seniori Turvalla on käytössä vakio sijaisia lähi- ja sairaanhoitajia. Sijainen otetaan aina tarvittaessa töihin. Jos emme saa sijaista, esimies tulee silloin töihin. Esimies vastaa sijaistarpeistamme ja Seniori turva on hyödyntänyt Deal henkilöstöratkaisut oy:n palveluja.

Pyrimme, ettemme tekisi töitä alimiehityksellä, jotta voimme turvata asiakaskäynnit ja palvelun hyvän laadun. Vastuuhenkilöille ja esimiehellä on asiakaskäyntien lisäksi paljon ei suoranaista asiakastyötä. Riittävällä henkilökunnan määrällä ja työn organisoinnilla taataan heille työrauha suorittaa näitä töitä.

Seniori turvassa voi työskennellä myös hoiva-avustajia, mutta he eivät osallistu asiakkaiden lääkehoidon toteutukseen, toimenpiteisiin, haavan hoitoihin tai muihin sellaisiin toimintoihin, joihin tarvitaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillinen tutkinto. He voivat osallistua asiakkaiden perustarpeista huolehtimiseen, kuten peseytymisessä ja pukeutumisessa avustaminen, ruokailusta ja aktivoinnista huolehtimiseen.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Yksikkömme rekrytoi tarvittaessa uusia työntekijöitä Seniori turvan johto ilmoittaa avoimet työpaikat valtakunnallisesti ja paikallisesti yleisillä työpaikka sivustoilla, kuten TE-toimiston internet sivuilla. Avoinna oleviin työpaikkoihin on asetettu pätevyysvaatimukset ja henkilöstöä rekrytoitaessa noudatetaan hoiva- ja hoitotyön osalta annettuja lainmääräyksiä.

Uudet työntekijät toimitusjohtaja tapaa ja haastattelee. Toimitusjohtaja käy läpi haastateltavan koulutusta koskevat paperit ja työtodistukset, myös toimitusjohtaja tarkistaa asiakirjojen virallisuuden ja että haastateltava on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisterissä ja tarvittaessa otetaan yhteyttä haastateltavan suosittelijaan. Emme työskentele lasten kanssa, joten rikosrekisterin tarkistuksen tarvetta ei ole. Toimintaperiaatteitamme ovat, että asiakasta ja hänen kotiaan kunnioitetaan, haastattelu vaiheessa näistä asioista keskustellaan haastateltavan kanssa. Haastattelutilanteessa huomioidaan henkilön soveltuvuus ja luotettavuus työhön.

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat lainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijän että työnantajan oikeudet ja velvollisuudet. Seniori turvassa uusille työntekijöille on aina koeaika, jonka puitteissa työsopimus voidaan purkaa puolin ja toisin painavasta syystä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden työntekijän perehdytys on ensiarvoista, perehdytykseen kuuluu: **asiakastyö, asiakastietojen käsittely, tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttaminen**. Uuden työntekijän lukea perehdytyskansio kokonaisuudessa, mikä sisältää muun muassa lääkehoito- ja omavalvontasuunnitelman. Tästä ohjeistaa hoitajamme, joka perehdyttää uutta työntekijää. Jokainen työntekijämme osallistuu uuden työntekijän perehdytykseen. Uusi työntekijämme tekee muutaman perehdytys vuoron, 2-3 vuoroa, jolloin hän tekee asiakaskäynnit yhdessä työntekijämme kanssa. Harkinnassa on laatia ja ottaa käyttöön perehdytyslista perehdytyksen toteutumisen tueksi. Tätä asiaa tullaan pohtimaan ja kehittämään jatkossa.

Opiskelijat eivät mene yksin asiakaskäynnille vaan aina hoitajamme kanssa. Opiskelijamme saavat sitten mennä yksin käynnille, kun hän suorittanut vähintään Mini-LOP luvan ja tarpeeksi perehtynyt sekä kykeneväinen tekemään asiakaskäyntejä yksin.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajan velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Seniori turvan henkilökunta pääsee aina tarvittaessa koulutuksiin ja saa aina mahdollisuuden täydennys kouluttautua. Koulutustarjonnasta vastaa esimies. Ensiapu, palo- ja pelastusturvallisuuskoulutus järjestetään kolmen vuoden välein. Koulutuksen järjestämisestä vastaa toimitusjohtaja. Lääkehoitolupien koulutus on viiden vuoden välein. Vastaava sairaanhoitaja pitää kirjaa lääkeluvista ja ilmoittaa hoitajalle, kun luvat ovat vanhentumassa, mutta kuitenkin hyvissä ajoin enne lupien vanhentumista. Työntekijöiden kouluttautuminen ja ammatillisten tietojen päivitys on tärkeä laadukkaan hoitotyön ja palvelun tuoton perusta. Laatuvaatimuksena on että työntekijällä on työhön riittävä tietotaito ja koulutus.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen

vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

Seniори turvan omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. (katso Riskienhallinta) Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Toimitilat

Seniори turvan toimitilat sijaitsevat Ruohonpääntien 27 C-talon ensimmäisessä kerroksessa. Seniори turvan tiloja on hoituhuone, toimisto, varasto ja pukuhuoneet ovat työntekijöiden käyttöön. Hoitohuoneessa toteutamme vastaanottotoimintaa, lisäksi siellä säilytetään asiakkaiden lääkkeitä, asiakkaiden asiakas kansiot, asiakkaiden avaimet sekä muut avaimet, kirjalliset materiaalit ja lomakkeet, Seniори turvan mittarit ja hoitovälineet. Hoituhuone toimii työntekijöiden raportointi ja taukotilana.

Jokainen asiakas sisustaa itse läheistensä kanssa oman kotinsa, Seniори Turvan hoitajat eivät voi sisustukseen tai muullakaan tavalla vaikuttaa asiakkaan kotiin. Eikä ketään muu voi asiakkaan kotia käyttää kuin hän itse. Hoitajat voivat tietenkin ohjeistaa kodin turvallisuusasioita.

Teknologiset ratkaisut

Seniори turvalla on tiloissaan käytettävissä kolme internet yhteydellä varustettua tietokonetta, nämä ovat tarkoitettu toimitusjohtajan, esimiehen, vastaavan sairaanhoitajan ja muiden työntekijöiden käyttöön. Asiakastietojen kirjaamiseen ja muuhun työntekoon Seniори turvalla on käytössä kuusi kappaletta älypuhelimia, joissa jokaisessa on DomaCare ohjelma työntekijöiden käyttöön. Neljässä puhelimesta on turvapuhelinten hälytysten vastaanotto mahdollisuus.

Hoitajakutsujärjestelmällä turvaamme asiakkaan turvallisuuden. Ruohonpääntien taloyhtiö omistaa Everon- hoitajakutsujärjestelmän laitteet ja Seniори Turva valvoo näitä. Hoitajakutsujärjestelmä on käytössä ympäri vuorokauden ja hälytykset tulevat hälytys puhelimeen, hälytyspuhelin on aina jollain vuorossa olevan hoitajan mukana. Yöaikana klo 22- 07 hälytyksistä vastataan etäpäivystyksenä kotoa käsin, tämä vuoro on suunniteltu työntekijöille työvuorolistoihin. Hälytyksessä lukee asukkaan nimi ja tukiasema josta hälytys tulee, esimerkiksi turvaranneke ottaa hälytystiedon lähimmän tukiaseman kautta. Hälytysjärjestelmän hälytykset on ohjattu myös niin että mikäli joistain syystä ensimmäinen hälytyspuhelin ei vastaa yhdistyy hälytyspuhelu muihin työpuhelimiin, puhelu ei voi jäädä siis huomioimatta, sillä se kiertää puhelimeen niin kauan että siihen vastataan. Hoitajakutsu järjestelmää ei tarvitse manuaalisesti testata, sillä laitteet päivittyvät etäyhteyden kautta, jos yhteys on jostain syystä katkennut tai laitteiden paristo on vähissä, tulee siitä ilmoitus hälytyksenä hälytyspuhelimeen. Jokaisen työntekijöiden on reagoitava näihin ilmoitusluontoihin hälytyksiin. Laitteiden kuntoa ja niiden sijaintia havainnoidaan asiakaskäynneillä. Hoitohuoneessa on kuvalliset ohjeet hälytyslaitteiden käyttöön ja ohjeet ovat jokaisen työntekijän saatavilla. Everon ohjeet löytyvät myös perehdytyskansioista. Everon järjestelmän kautta voi myös katsoa laitteiden toimivuutta. Muistisairaiden asiakkaidemme turvallisuuden parantamiseksi voimme ottaa käyttöön Everon

pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojasetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoja, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojasetus 29 artikla).

Tietosuojasetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidylle. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaalutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen (2/2015) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtäväksi pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla, kirjaamisveloitteessa on säädetty aissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirja rakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Jokaisen hoitajan vastuulla on perehdyttää uusi työntekijä kirjaamiseen. Käytämme päivittäin työssämme kirjaamisessa pääsääntöisesti mobiilikirjausta. Jokaiselle työntekijälle luodaan henkilökohtaiset käyttäjätunnukset sekä jokaisella työntekijällä on käytössä vuoron aikana puhelin mobiilikirjaamista varten. Käyttäjätunnuksen luo Seniori Turvan DomaCaren pääkäyttäjät vastaava sairaanhoitaja ja esimies. Perehdytys päivinä uusi työntekijä kirjaa yhdessä perehtyneen hoitajan avustamana. Tarvittaessa saa lisäkoulutusta. Perehdytyksen päävastuu on esimiehellä. Perehdytyskansiossa on toimintakirjausten toimintamalli.

Työntekijän tullessa työvuoroon hänelle on laadittu vuorokohtainen tehtävälista. Tehtävälistassa näkyy työntekijälle asiakaskäynnit ja käyntiajat. Työtehtävät työntekijä kirjaa ja laskuttaa asiakaskäynnin päätteeksi. Koko henkilökunnan vastuulla on että kirjaaminen on ammatillista ja

asiallista. Työntekijä on itse vastuussa omasta kirjaamisestaan ja työntekijän tulee ymmärtää lait, suositukset ja ohjeistukset, joiden pohjalta kirjaukset tehdään. Ilman kirjausta, tehtävä jää avoimeksi hoitajalle ja tuolloin hoitaja ei ole tehnyt annettua työtehtävää. Kirjaamisia seurataan ja tästä on apua seuraavalle hoitajalle, joka menee asiakkaan luokse.

Esimies valvoo kirjaamisia ja asiakaslaskutuksia sekä toteuttaa tällöin Seniori Turvan omavalvontaa. Jokainen työntekijä täyttää vaitiolositoumuksen. Asiakkaita koskevat kirjalliset dokumentit säilytetään asiakaskansioissa Seniori turvan hoituhuoneessa lukollisessa kaapissa. Lääkelistat säilytetään hoituhuoneen lukollisessa lääkekaapissa. Myöskään kenenkään työntekijän henkilötietoja ei ole näkyvillä vaan lukollisessa kaapissa Seniori Turvan hoituhuoneessa, jossa on muun muassa henkilökunnan lääkelupa- ja koulutodistukset. Tietosuojapaperit hävitetään tietosuojajätteenä, astia on hoituhuoneessa. L&T:n kanssa on sopimus astian tyhjentämisestä.

Seniori Turva Oy:n tietosuojavastaava: Matti Riikari OTM, p. +358 50 4915633

Tietosuojavastaavamme ohjeistaa henkilökuntaamme vastuullisesta viestinnästä, tietoturvakäytännöistä ja verkkopalveluiden kriittisestä käytöstä. Hän ohjeistaa Seniori turvan työntekijöitä teknologiaan tai sitä vaativan toimintaympäristön muutoksista ja käytännöistä.

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä : X Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet vuosina 2022- 2023:

- Haipro järjestelmään siirtyminen
- Henkilöstöpalaverien säännöllisyys
- Asiakas- ja työntekijätyytyväisyys sekä palautejärjestelmän käyttöönotto
- Kehityskeskusteluiden säännöllisyys
- Perehdytyslistan laatiminen perehdytyksen tueksi
- Asiakkaiden omahoitajasysteemin suunnittelu ja käyttöön otto

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Turku 16.9.2022

Allekirjoitus _____

Juho Ala-Lahti

Liite 1

Syksy 2022

Seniori Turvan palaute kysely asiakkaille ja heidän omaisilleen

Kyselyyn vastataan nimettömästi ja vastauksen voi palauttaa suljetussa kirjekuoressa hoitajille.

Ympyröikää teidän mielestänne parhaiten Seniori Turvan toimintaa kuvaava vaihtoehto.

Koetteko saavanne tarpeeksi apuja Seniori Turvalta arkipäivästä selviytymiseen?

Hyvin Melko hyvin Melko huonosti Huonosti

Jos koette saavanne apuja huonosti, minkälaista apua olisitte tarvinneet enemmän?

Koetteko että toiveenne on otettu huomioon hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa?

Hyvin Melko hyvin Melko huonosti Huonosti

Olisiko teillä toivomuksia tähän asiaan?

Miten koette Seniori Turvan henkilökunnan huomioivan omat voimavaranne?

