

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE .....	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
3 RISKIENHALLINTA .....	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	10
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	13
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	16
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	17
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	17

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi HOPEAPUISTO OY

Y-tunnus 3101105-2

Kunta Ulvila

Kunnan nimi ULVILAN KAUPUNKI

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi HOPEAPUISTO OY

Katuosoite PAPPILANTIE 3-4

Postinumero 28450

Postitoimipaikka VANHA-ULVILA

Sijaintikunta yhteystietoineen Uvilan kaupunki

Loukkurantie 1

28450 VANHA-ULVILA

PL 77, 28401 ULVILA

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Tehostettu palveluasuminen ikäihmiset 22/ Palveluasuminen ikäihmiset 42/ päivätoiminta ikäihmiset 20/pvä 100/vko

Esimies Katja Igbineweka

Puhelin 0445482830

Sähköposti katja.igbineweka@hopeapuisto.fi

### **Toimintalupatiedot**

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) 16.12.2020

Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen ikäihmiset

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 16.12.2020

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat Ei ole

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Hopeapuisto tarjoaa yksilöllistä ja itsenäistä arkea tukevaa hoiva- ja hoitopalvelua ympärivuorokautisesti sekä palveluasumista yöpartion turvin. Palveluasuminen tarkoittaa välimuotoista asumismuotoa kodin ja tehostetun palveluasumisen välillä. Palveluasumisessa asiakasta autetaan selviytymään tavanomaisista arkielämän toiminnoista sekä tuetaan asiakkaan toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista. Hoivaa on saatavilla klo 7:00 – 21:00 välisenä aikana ja muuna aikana yksittäisen asiakkaan satunnaisiin tuen tarpeisiin on varauduttu turvarannekkeilla tai yhteistyökumppanin yöpartiolla.

Tavoitteena ovat tyytyväiset asiakkaat, heille oma loppuelämän koti turvallisessa ympäristössä, tuttujen ihmisten ympäröimänä. Taataan heille heidän itsensä kokemana hyvän elämän laatu yksilöllisesti. Hopeapuisto luo toimivan, esteettömän, viihtyisän sekä turvallisen asumisympäristön moniammatillisen henkilöstön tukemana. Tavoitteena on asiakaslähtöisen fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin parantaminen. Tämä mahdollistuu osallisuuden, toiminnallisuuden ja kokemuksellisuuden kautta sekä toimintakykyä tukevan työotteen avulla. Hyvän ja hoitavan ympäristön avulla voimme myös tähdä-tä vain tarkoituksen mukaiseen lääkehoitoon. Asiakkaat osallistetaan itse oman hoidon suunnitteluun. Hyvällä hoidolla ja palvelulla huomioimme asiakkaan sekä omaisten ja lähipiirin odotukset.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Hopeapuiston toimintaa ohjaavat arvot ja periaatteet

#### 1. Yksilöllisyys

- Osallisuus
- Eettisyys
- Itsemääräämisoikeus
- Asiakaslähtöisyys
- Tasa-arvo

Toiminta on eettisesti oikeaa ja päätökset tehdään yksilöllisesti asiakkaan tarpeisiin sekä toiveisiin perustuen. Asiakas kohdataan omana yksilönä tapoineen, arvoineen, tottumuksineen ja tarpeineen, asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Asiakasta kannustetaan omaan hoitoonsa ja sen suunnittelun osallistumiseen henkilöstön ohjaamana ja tukemana. Kaikkia asiakkaita kohdellaan tasa-arvoisesti asiakkaan yksilöllisyyttä arvostaen.

#### 2. Hyvä hoito ja palvelu

- Turvallisuus; fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen
- Pysyvyys
- Moniammatillisuus

Hyvä palvelu toteutetaan siten, että se tukee iäkkään henkilön hyvinvointia, toimintakykyä, terveyttä, itsenäistä suoriutumista sekä osallisuutta. Toiminnan tavoitteena on tarjota laadukasta hoitoa ja palvelua, kuntoutusta ja virkistystä. Tärkeää on, että asiakas voi kokea elämänsä turvalliseksi, arvokkaaksi ja merkitykselliseksi. Käytössämme on omahoitajajärjestelmä ja toiminnan tueksi laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma ja tarvittaessa kuntoutussuunnitelma. Hoitotyötämme ohjaa toimintakykyä tukeva työote. Hyvä hoito ja palvelu perustuu henkilöstön korkeaan ammattitaitoon ja ammatillisuuteen. Erityisasiantuntemusta on hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen, gerontologisen- ja sosiaalityön alalta, muistihoidajan ja jalkahoidajan sekä fysioterapeutin osaamisesta. Jokainen työntekijä vastaa omasta työstään ja työnsä tuloksista, sekä on velvollinen kehittämään itseään, ammattitaitoaan, työtapojaan ja työympäristöään.

### 3. Avoimuus

- Yhteistyö
- Luotettavuus
- Vastuu
- Tasa-arvo työyhteisössä
- Vuorovaikutuskyky
- Joustavuus

Luottamusta rakennetaan avoimella vuorovaikutuksella yrityksen johdon, henkilöstön, asiakkaiden, omaisten, verkoston ja muiden yhteistyökumppaneiden välillä. Mielipiteitä, palautteita ja kehitysehdotuksia hyödynnetään toiminnan kehittämässä ja niiden antamiseen kannustetaan. Yrityksen henkilöstö toimii tasa-arvoisena tiiminä ja on aktiivisessa yhteistyössä asiakkaiden, omaisten ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa.

### 4. Jatkuva kehitys

- Innovatiivisuus
- Uusien asioiden omaksuminen
- Ammatillisuuden jatkuva kehittäminen
- Työssä oppiminen
- Toisten tukeminen
- Toimintatapojen kehittäminen

Toiminnan tavoitteena on asiakastyytyväisyys sekä asiakkaiden hyvinvointi. Se saavutetaan asiakkaiden tarpeista lähtevällä laadukkaalla hoito- ja kuntoutustyöllä. Panostamme viihtyvyyteen, elämysten luomiseen, asiakkaiden sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämiseen, mielekkään terveyttä, hyvinvointia ja toimintakykyä edistävään toimintaan ja yhteisön me-hengen luomiseen. Henkilöstöä kannustetaan ja tuetaan oman ammattitaidon lisäämiseen ja kehittämiseen. Henkilöstö saa ja voi vaikuttaa työtapojen ja toimintojen kehittämiseen.

### 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

#### RISKIENHALLINTA

Riskien hallintaa ylläpidetään yksiköissä jatkuvasti ja siihen kuuluvat riskianalyysit, riskin merkittävyyden arvioinnit sekä ehdotukset riskien pienentämiseksi.

Riskien hallinnasta vastaa toimitusjohtaja, jota avustaa työsuojeluorganisaatio sekä henkilöstö. Koko henkilöstön riskien hallinnan tietoisuutta ylläpidetään vuosittain koulutuksilla. Riskien hallinnasta ylläpidetään dokumentaatiota (riskianalyysit, työsuojelutoimikunnan muistiot sekä koulutusrekisteri).

Riskien arviointia tehdään fyysisistä vaaroista, tapaturmavaaroista, ergonomisista vaaroista, kemiallisista ja biologisista vaaroista ja henkistä vaaroista. Riskien arvioinnissa hyödynnetään sosiaali- ja terveysministeriön lomakkeita. Riskienhallinta on osa laatujärjestelmäämme ja strategista riskienhallintaa toteutetaan johtoryhmätasolla. Toiminnan riskit tunnistetaan ja analysoidaan vuosittain tai tarpeen vaatiessa esimiehen johdolla. Riskejä kartoitetaan mm. laadunhallinnan, omavalvonnan, työsuojelun ja pelastussuunnitelman avulla.

#### Riskien tunnistaminen

Läheltä piti tilanteista ja poikkeamista täytetään lomake (poikkeamalomake). Lomakkeet käsitellään johtoryhmän kokouksessa ja henkilöstökokouksissa.

Suullinen ja kirjallinen palaute on aina mahdollista. Omais- ja asukastyytyväisyys tehdään talon sisäisesti keran vuodessa. Sijoittavan kunnan puolesta omat tyytyväisyyskyselyt

#### Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Läheltä piti tilanteista ja poikkeamista täytetään lomake (poikkeamalomake). Lomakkeet käsitellään johtoryhmän kokouksessa ja henkilöstökokouksissa.

#### Korjaavat toimenpiteet

Johtoryhmä määrittelee tarvittavat korjaavat toimenpiteet, toimenpiteiden aikataulun ja vastuuhenkilön.

#### Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle henkilöstöpalaverissa.

Yhteistyökumppaneille kuten kunnille tiedotetaan tarpeen mukaan asiasta joko sähköpostilla tai kirjeitse.

### 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

#### Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Johtoryhmä ja henkilökunta

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Katja Igbineweka [katja.igbineweka@hopeapuisto.fi](mailto:katja.igbineweka@hopeapuisto.fi) / 044 548 2830.

## **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään toimintajärjestelmän päivityksen yhteydessä, vähintään kerran vuodessa, mutta aina jos toiminnassa tapahtuu muutos, joka vaatii päivitystä. Omavalvonta sisältyy yksikön ISO 9001/2015-standardin mukaiseen toimintajärjestelmään.

## **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on esillä Hopeapuiston ilmoitustaululla sekä kotisivuilla [www.hopeapuisto.fi](http://www.hopeapuisto.fi) ja osana toimintakäsikirjaa.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi**

Palvelun ostava kunta / kaupunki tekee oman käytäntönsä mukaisen palvelutarpeen arvioinnin ja antaa asiakkaalle päätöksen hoitopaikasta.

Hoidon tarpeen arvioinnissa käytetään mm. Rava ja esim. MMSE –mittareita.

Hopeapuistossa asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan säännöllisesti hoito- ja palvelusuunnitelman ja kuntoutuussuunnitelman päivittämisen yhteydessä sekä aina tarpeen vaatiessa ja asiakkaan tilan muuttuessa.

Käytettäviä mittareita ovat Rava, MMSE, MNA ja GDS-15.

Hopeapuistossa kannustetaan asiakkaan omaisia, asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen, osallistumaan hoito- ja palvelusuunnitelman tekemiseen ja päivittämiseen. Keskusteluja hoidosta käydään aina tarpeen mukaan tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Vastuuhoitaja vastaa hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisestä ja ajan tasalla pysymisestä.

### **Hoito- ja palvelusuunnitelma**

Hoito-, palvelu- ja kuntoutuussuunnitelmia laaditaan yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa, asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen sekä tarvittaessa palvelunostajan kanssa 1 kk sisällä asiakkaan saapumisesta Hopeapuistoon. Hoito-, palvelu- ja kuntoutuussuunnitelmia arvioidaan ja päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa asiakkaan tilan muuttuessa. Asiakkaan vastuuhoitaja vastaa Hoito-, palvelu- ja kuntoutuussuunnitelmia tekemisestä ja päivityksistä yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa.

Hopeapuistossa kannustetaan asiakkaan omaisia, asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen, osallistumaan hoito- ja palvelusuunnitelman tekemiseen ja päivittämiseen. Keskusteluja hoidosta käydään aina tarpeen mukaan tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Asukkaalle nimetty vastuuhoitaja vastaa hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisestä ja ajan tasalla pysymisestä.

Hoito- ja palvelu- ja kuntoutuussuunnitelmat ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Jokainen työntekijä perehtyy hoidettavanaan olevien asiakkaiden Hoito-, palvelu- ja kuntoutuussuunnitelmiin. Koko henkilökunta on vastuussa, että toimitaan näiden mukaan. Asukkaan vastuuhoitaja, sairaanhoitaja ja fysioterapeutti sekä johto seuraavat hoidon toteutumista.

### **Asiakkaan kohtelu**

## **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Asiakkaan toivomukset ja mielipide huomioidaan, kunnioitetaan hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakas saa sisustaa huoneensa omilla tavaroillaan ja esineillään. Hopeapuisto on asiakkaan koti ja hänen kotiaan tulee kunnioittaa, huoneeseen ei mennä koputtamatta. Asiakasta koskeva asia käsitellään ja ratkaistaan siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakkaan tahdosta riippumattomista toimenpiteistä sekä asiakkaan hoitoon tai huoltoon liittyvistä pakotteista ja rajoituksista sekä niitä koskevasta päätöksentekomenettelystä sosiaalihuollossa on voimassa laki, mitä niistä erikseen säädetään ja tätä noudatetaan. Asiakkaat ovat mukana hoito- ja palvelusuunnitelman sekä kuntoutussuunnitelman laatimisessa sekä niiden päivittämisessä yhdessä henkilökunnan, omaisten ja viranomaistahojen kanssa. Tällöin sovitaan yhteiset pelisäännöt asiakkaan parasta ajatellen.

Asiakkaat osallistuvat toimintaan eri tavoin: Toimintakykyä tukeva työote, joka sisältää eri päivittäisiä askareita. Ryhmä- ja koulutustoiminta? Matka ja muu virkistystoiminta. Omaisille on järjestetty seuraavia tapoja olla mukana toiminnassa ja antaa palautetta: Omaisten tyytyväisyyskysely, vapaat vierailuajat, palaute eri muodoissa, omaisten päivä, puurojuhla, mahdollisuus osallistua hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman tekemiseen. Asiakas saa vaikuttaa omaan arkeensa monin eri tavoin kuten mm: ulkopuoliset menot, ruoka mieltymykset, huoneensa sisustaminen oman maun mukaan, ryhmiin ja reissuihin osallistuminen. Jokaviikkoinen yhteisöpalaveri. Asiakasta pyritään integroimaan ympäröivään yhteiskuntaan hänen lähtökohdistaan käsin. Asiakkaiden liikkumista ja eristämistä käytetään ja rajoitetaan vain äärimmäisissä poikkeustilanteissa. Liikkumista rajoittavia toimenpiteitä koskeva päätös perustellaan asiakkaalle ja/tai hänen omaiselleen ja se käsitellään ja kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Liikkumista rajoittavien turvavälineiden käytöstä tehdään yksilöity asianmukainen päätös, josta vastaa hoitava lääkäri. Mikäli asiakkaan muita itsemääräämisoikeuksia joudutaan rajoittamaan, pyydetään asiakkaalta tai hänen edustajaltaan suostumus rajoittamistoimenpiteisiin, kuten postin avaaminen, tupakoinnin rajoittaminen, rahankäyttö tai tms. mutta näihin on oltava painava peruste. Asiakas elää meillä mahdollisimman normaalia elämää.

Toimintakäsikirjassa: 2.2.2 Asiakkaan tarpeet, asema ja oikeudet

Rajoitteiden ja pakotteiden käyttöön tulee olla perusteet. Kaikissa rajoitteiden ja pakotteiden käytössä on mietittävä vaihtoehtoiset toimintatavat ja rajoitteiden ja pakotteiden käyttö pitää kestää vain sen aikaa, kun se on välttämätöntä.

Liikkumista rajoittavien turvavälineiden käytöstä on tehtävä yksilöity asianmukainen päätös, joka perustuu potilaan turvallisuuden takaamiseen väliaikaisessa tilanteessa, esimerkiksi levottoman ikäihmisen kohdalla. Täällaisesta hoitopäätöksistä vastaa potilasta hoitava lääkäri.

Liikkumista rajoittavia toimenpiteitä koskeva hoitopäätös on perusteltava asiakkaalle ja/tai hänen omaiselleen ja se voidaan ottaa esille asiakaskohtaisessa hoito- ja palvelusuunnitelmaa koskevassa neuvottelussa.

Suojatoimenpiteeseen tarvitaan aina asiakaskohtainen lääkärin myöntämä lupa.

Suojatoimenpiteen käytön jälkeen on arvioitava, mikä tilanteeseen johti ja kuinka näitä pyritään jatkossa välttämään. Suojatoimenpiteen perusteita tulee arvioida tarkoin, samoin vaihtoehtoisia toimintamalleja. Suojatoimenpiteitä ovat

Fyysisen vapauden rajoittaminen suojatoimenpitein

– fyysinen ohjaaminen/siirtäminen tahdosta riippumatta

- kiinni pitäminen

– rajoittavien siteiden tai muiden apuvälineiden käyttö

– huoneeseen lukitseminen / turvahuoneen käyttö

– liikkumisvapauden rajoittaminen

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen suojoimenpitein

– välttämätön hoitotoimenpide, lääkkeen antaminen

– omaisuuden haltuunotto

– omaisuuden (myös posti ym.) tarkastaminen

– henkilöntarkastus tai –katsastus

– yhteydenpidon rajoittaminen

Suojatoimenpiteestä tehdään aina kirjaukset asiakkaan tietoihin Domacareen.

Toimintakäsikirjassa: 2.2.2 Asiakkaan tarpeet, asema ja oikeudet

Suojatoimenpiteeseen tarvitaan aina asiakaskohtainen lääkärin myöntämä lupa.

Suojatoimenpiteen käytön jälkeen on arvioitava, mikä tilanteeseen johti ja kuinka näitä pyritään jatkossa välttämään. Suojatoimenpiteen perusteita tulee arvioida tarkoin, samoin vaihtoehtoisia toimintamalleja. Suojatoimenpiteitä ovat:

Fyysisen vapauden rajoittaminen suojoimenpitein

- fyysinen ohjaaminen/siirtäminen tahdosta riippumatta
- kiinni pitäminen
- rajoittavien siteiden tai muiden apuvälineiden käyttö
- huoneeseen lukitseminen / turvahuoneen käyttö
- liikkumisvapauden rajoittaminen

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen suojoimenpitein

- välttämätön hoitotoimenpide, lääkkeen antaminen
- omaisuuden haltuunotto
- omaisuuden (myös posti ym.) tarkastaminen
- henkilöntarkastus tai –katsastus
- yhteydenpidon rajoittaminen

Suojatoimenpiteestä tehdään aina kirjaukset asiakkaan tietoihin Domacareen.



## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaan kaltoinkohtelusta on laadittu erillinen työohje. Mikäli asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, asiaan puututaan välittömästi ja asiakkaan kanssa keskustellaan asiasta.

Mikäli kaltoin kohtelua esiintyy omaisten osalta, järjestetään välittömästi hoitokokous, jossa asiaa käsitellään. Jos kaltoin kohtelua havaitaan, kirjataan siitä tiedot Domacareen. Mahdollisissa törkeissä tapauksissa harkitaan asiasta ilmoittamista poliisille.

Mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti, kannustamme häntä tai hänen omaistaan /läheistään antamaan palautetta toiminnasta tai tekemään kirjallisen muistutuksen. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus. Muistutukset käydään läpi johtoryhmän kokouksissa ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle henkilöstöpalaverissa. Asiakkaalle annetaan vastine 14 arkipäivän kuluessa.

Muistutuksen tai muussa muodossa annetun reklamaation aiheuttanutta tapahtumaa käsitellään välittömästi asianosaisten kesken ja myös yhteisesti työyhteisön palaverissa, jossa pyritään löytämään korjaavia toimenpiteitä, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa.

## **Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on toimintamme kannalta tärkeää ja asiakkaiden vaatimusten toteutumista seuraamme sekä asiakkaiden, heidän omaistensa ja palvelun maksajien osalta.

Kotisivuillamme on palautelomake, jolla voi kertoa mielipiteensä Hopeapuiston palveluista. Palautetta saa antaa ihan kaikesta, hyvin toimivista asioista, ideoista, ongelmista tai pulmista, mitä vaan haluaakin meille kertoa.

Keräämme myös omais- ja asiakastyytyväisyyskyselyitä säännöllisesti. Kullekin asiakasryhmälle tehdään vuosittain asiakastyytyväisyyskysely, jonka asiakkaat voivat täyttää internetissä. Tämän lisäksi he voivat milloin tahansa antaa palautetta vapaamuotoisesti. Suullista palautetta kerätään myös ja suullinen palaute kirjataan henkilöstöpalaverissa käsiteltävien asioiden listaan.

Esim. Omaistenpäivinä teemme asiakastyytyväisyyskyselyn.

Jokainen palautteen vastaan ottanut henkilö huolehtii, että se tulee kirjattua. Palautteen keräämisestä ja analysoinnista vastaa johtoryhmä.

Asiakaspalautteet käsitellään henkilöstöpalaverissa sekä johtoryhmässä ja kerran vuodessa pidettävässä johdon katselmuksessa. Mahdolliset poikkeamat korjataan välittömästi ja kehittämis ehdotuksiin otetaan kantaa. Poikkeamien korjaamiseen ja kehittämis ehdotusten toimeenpanoon määritellään aikataulu ja vastuuhenkilöt. Toteutumista seurataan johtoryhmässä.

## **Asiakkaan oikeusturva**

Muistutuksen vastaanottaja [Katja Igbineweka](mailto:katja.igbineweka@hopeapuisto.fi) [katja.igbineweka@hopeapuisto.fi](mailto:katja.igbineweka@hopeapuisto.fi)

Sosiaaliamies Jari Mäkinen [jari.makinen@satshp.fi](mailto:jari.makinen@satshp.fi)

Sähköinen asiointi: [www.kkv.fi](http://www.kkv.fi) tai puhelimitse 029 505 3050. Kuluttajaneuvonta palvelee puhelimitse arkisin klo 9–15. Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

Muistutukset käydään läpi johtoryhmän kokouksissa ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle henkilöstöpalaverissa.

Asiakkaalle annetaan vastine 14 arkipäivän kuluessa.

**Toimintakäsikirjassa: 6.3.1 Poikkeava palvelu ja reklamaatiot**

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaat osallistuvat omaan hoitoonsa, kuntoutukseen ja päätöksentekoon, palveluiden kehittämiseen ja järjestämiseen kokemusasiantuntijan roolissa. Tuetaan ja rohkaistaan asiakkaiden osallisuutta. Henkilökunta on vierellä kulkijan, tukijan ja valmentajan roolissa.

Asiakasta rohkaistaan ja hänen voimavarojaan ja uskoa toipumiseen vahvistetaan. Tarjotaan valinnan mahdollisuuksia arjessa. Omaisiin pyritään pitämään kontaktia. Tavoitteet ja toiminta jäsenellään säännöllisellä päivä- ja viikko-ohjelmalla muistuttamaan mahdollisimman normaalia elämää.

Henkilökunnasta on valtuutettu virkistysvastaavat ja he pitävät huolen mielekkään arjen toteutumisesta. Fyysioterapeutti huolehtii viikko-ohjelmat.

Asiakkaan tilannetta seurataan ja tilanteen muuttuessa suunnitelmaa päivitetään yhdessä asiakkaan kanssa. Toimintakyvyn arvioita päivitetään asiakkaan tilanteiden muuttuessa, jolloin pystytään vertaamaan toimintakyvyn muutoksia pidemmällä aikavälillä.

### Ravitsemus

Valmistuskeittiö on rakennuksessa 3:ssa ja toimii 7 päivänä viikossa omalla keittiöhenkilökunnalla. Valmistuskeittiö toimii ravitsemusalan ammattilaisen johtamana. Valmistuskeittiö, on tyypiltään laitoskeittiö. Keittiö on läpäissyt OIVA-testin oivallisena. Rakennuksessa 4 on kolme jakelukeittiötä

Ruokalista suunniteltaessa otetaan huomioon ravintoarvojen riittävyys, ravintoaine- ja energiasisältö mitoitetaan asiakkaiden tarpeiden mukaisesti, erityisruokavaliot, monipuolisuus ja asiakkaiden omat mieltymykset sekä toiveet.

Ruokalistat ovat kaikkien nähtävillä. Ruokalistojen suunnittelussa käytetään pohjana myös suomalaisia ravitsemussuosituksia ja ikääntyneiden ravitsemussuosituksia. Ruokalistat ovat kuuden viikon kiertäviä listoja, jotka on tarkastanut Porin Perusturvan Ravitsemusasiantuntija Tuula Mikola Porin Perustuvasta. Keittiössä suositaan lähiruokaa. Ruokailu-aikoihin on varattu tarpeeksi aikaa. Tilanteista pyritään luomaan kiireettömiä ja yhteisöllisiä hetkiä.

Asiakkaita, jotka tarvitsevat apua tai eivät kykene omatoimisesti ruokailemaan, avustetaan henkilökunnan toimesta ja ruokailuun annetaan riittävästi aikaa. Tarvittaessa käytössä on nestelista. Asiakkaiden ravitsemustilaa seurataan mm. MNA-testin avulla ja painoa seuraamalla.

Tavoitteena on, että kaikki asiakkaat tulevat ruokasaliin pöydän viereen aterioimaan. Ruokailu järjestetään yhteisessä tilassa jaettuna useampaan pöytään. Ruokailutilanteissa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämiskeutta, asiakas saa ruokailla silloin kun hän itse haluaa ja siinä muodossa kuin haluaa ja/tai siinä muodossa

kuin se hänen terveydentilansa huomioon ottaen on hänelle parasta. Asiakkaalla on mahdollista ruokailla myös omassa huoneessaan niin halutessaan.

## **Hygieniakäytännöt**

Hopeapuiston yleisiä infektioita ovat virtsatie-, hengitystie- ja ihoinfektiot.

Tartuntataudin leviämistä voidaan ehkäistä, vaikkei taudinaiheuttaja olisi tiedossa. On tärkeää tietää, miten tauti tarttuu, koska näin taudin leviämistä voidaan ehkäistä jo ennen kuin itse taudin aiheuttaja on tunnistettu. Hygienian vaatimukset otetaan huomioon kaikessa hoitotoiminnassa ja ympäristön huollossa. Hygienia liittyy oleellisesti palvelukodissa myös muihin tehtäviin, kuten siivoukseen, pyykin ja jätteiden käsittelyyn, ruokahuollon tehtäviin jne.

Hyvällä käsihygienialla henkilökunta torjuu infektioiden leviämisen työyksiköissä. Henkilökunta on vastuussa hyvästä käsihygieniasta. Heidän velvollisuutensa on taata turvallinen ja oikein suoritettu hoito. Virheellisen käsihygienian seurauksena voi olla hoidon pitkittyminen, mahdollinen pysyvä vamma tai jopa kuolema. Asiakkaan muuttaessa palvelukotiin, mukana seuraa edellisestä paikasta sairauskertomus, lääkitystiedot sekä tiedot yleisvaarallisista tartuntataudeista, joissa he saattavat olla kantajina.

Epäiltäessä altistusta esim. sairaalabakteeriin, tehdään asiakkaalle asianmukaiset testit. Hopeapuiston henkilökunta on infektio- ja epidemiatilanteissa yhteydessä Satakunnan sairaanhoitopiiriin, hygieniahoitajaan sekä tarvittaessa infektio lääkäriin.

Hopeapuistoon on laadittu siivoussuunnitelma, joka sisältää tehtäväluettelot päivittäin, viikoittain sekä harvemmin tehtävistä siivouksista. Siivoussuunnitelmaan on kirjattu myös käytettävät työvälineet ja pesuaineet. Pyykki- ja vaatehuollosta vastaa laitoshuoltaja yhdessä muun henkilökunnan kanssa suunnitelmien ja toimintakäsikirjan mukaisesti. Jokaisella asukkaalla on huoneessaan jalallinen kokoon taittuva pyykkipussi likapyykkiä varten. Pyykkihoidossa on kolmosen puolella yksi pyykinpesukone ja yksi kuivausrumpu. Nelosen puolella on yksi teollisuuspyykinpesukone ja -kuivausrumpu. Eritepyykit pestään erikseen. Siivouksessa käytettäville pestäville tarvikkeille on erillinen koneensa siivoushuoneessa.

Omavalvontasuunnitelma siivouksesta jokaisen luettavissa. Laitoshuoltaja kouluttaa ja opastaa pyykinpesuun. Perehdytykseen sisältyy puhtaanapito ja pyykkihuolto.

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

Henkilökunnan vastuulla on seurata asiakkaiden vointia ja huomioida muuttuva terveydentila. Henkilökunta on ensiaputaitoista ja selviytyy hätäensiavusta. Hopeapuiston sairaanhoitaja 044 786 3986.

Erikoissairaanhoidon palvelut ovat saatavilla tarpeen mukaan. Lääkärin läheteellä pääsee Harjavallan sairaalaan, Satasairaalaan jne. Mobiilisairaanhoidajan ja mobiililääkärin palveluita käytetään virka-ajan ulkopuolella, ja tarvittaessa otetaan yhteys 112.

Asiakkaiden terveydenhuolto ja hammashuolto toteutetaan väestövastuu periaatteiden mukaisesti paikallisessa terveyskeskuksessa.

Uvilan terveyskeskuksen lääkäri vastaa Hopeapuiston ei-akuutista - lääketieteellisestä hoidosta. Henkilökunta on ammattitaitoista ja huolehtii asiakkaiden perusterveydenhuollosta. Huolehdimme verensokerin-, verenpaineen- ja painon mittauksista sekä muiden käytössä olevien toimintakykymittareiden käytöstä (MNA, GDS-15, MMSE, TUVA, RAVA), jalkojen hoidosta (jalkahoitaja käy) sekä mahdollisista haavanhoidoista. Henkilökunnan sekä vastuuhoidajan tehtäviin kuuluu huolehtia jokaisen asiakkaan vuosittaiset kontrollikäynnit ja tarkastukset. Asiakkaiden terveydentilaa seurataan päivittäisten hoitotoimien yhteydessä. Huomiot asiakkaiden terveydentilasta kirjataan päivittäin asiakastietojärjestelmä Domacareen. Muut laboratoriotutkimukset ja fysiologiset mittaukset tehdään lääkärin ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Tuloksista raportoidaan hoitavaa lääkäriä.

Asiakkaan terveydentilaa ja vointia seurataan, tarpeenmukainen hoito toteutetaan. Hoitoa toteutetaan Käypä – hoitosuosituksen ja lääkärin, hammaslääkärin tai muun asiakasta hoitavan terveydenhuollon ammattihenkilön ohjeiden mukaisesti. Asiakkaan toimintakyvyn heikentyessä tilapäisesti esim. flunssan tai kuumeilun vuoksi, voinnin seuranta ja sairaudenmukainen hoito ovat erityisen tärkeitä.

Asiakkaan haavahoitojen ja muiden hoitotoimenpiteiden toteuttaminen tarvittaessa. Konsultointi ja yhteistyö perusterveydenhuollon sekä avosairaanhoidon kanssa on tarvittaessa mahdollista. Toimintakykyä ylläpitävän työotteen noudattaminen kaikissa päivittäisissä toiminnoissa, ottaen huomioon asukkaan fyysiset, sosiaaliset ja psyykkiset voimavarat ja tarpeet. Hopeapuiston fysioterapeutti tekee apuvälinearviointia ja avustaa niiden oikeaoppisessa käyttöönnotossa sekä huollossa.

## **Lääkehoito**

THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelmapohja. Sitä päivitetään tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa.

Hopeapuiston sairaanhoitajat vastaavat vastuulääkärin hyväksymän ja allekirjoittaman lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta. Lääkehoitosuunnitelmaan tutustuminen kuuluu jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaan, erillisen lääkehuollon perehdytyskartan mukaan. Lääkehoitosuunnitelma kattaa lääkehuollon keskeiset osa-alueet. Lääkehoitosuunnitelmassa määritellään lääkehoidon vaativuustaso.

Päävastuu lääkehoidon kokonaisuudesta on aina lääkärillä. Hoitotyön ammattihenkilöt toteuttavat lääkehoitoa lääkärin määräysten mukaisesti ja vastaavat omasta toiminnastaan. Asukkaan hoidon tarpeen arvioinnista, lääkehoidon ohjauksesta, neuvonnasta ja vaikuttavuuden arvioinnista vastaavat lääkäri ja lääkehoitoa toteuttavat ammattitaitoinen henkilöstö yhdessä. Lääkkeen jakanut tai annostellut henkilö vastaa siitä, että lääketta annostellaan lääkärin ohjeiden mukaisesti. Kirjaaminen on jokaisen työntekijän velvollisuus ja oikeus. Lääkkeet jaetaan tehostetun asukkaille kahdeksi viikoksi kerrallaan koneellisesti annosjakelupusseihin Vantaalla, Pharmaca Finland Oy:ssä. Palveluasumisen asukkaille Toejoen apteekki jakaa viikkodoseetit. Valmiiksi jaetut pussit/doseetit toimitetaan Poriin Toejoen apteekkiin, josta ne haetaan joka toinen maanantai.

Uuden työntekijän perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta on päävastuu esimiehellä, joka nimeää uuden työntekijän perehdyttäjän. Perehdytys tapahtuu perehdytysuunnitelman mukaisesti. Näytön käytännön osaamisen varmistamisesta antavat uudet työntekijät työsuhteen alkaessa, yli kolme vuotta hoitotyöstä poissaolleet työsuhteen alkaessa ja sijaiset. Näytöt uusitaan viiden vuoden välein. Näytön antaminen voidaan tehdä useammassa osassa ja se voidaan aloittaa normaalin perehdytyksen yhteydessä ennen käytännön suorittamista. Annettu näyttö kirjataan näyttölomakkeelle. LOVE-sta LOP pitää olla suoritettuna.

Toimenpiteet poikkeamatilanteessa: Asukkaan saadessa virheellistä lääkehoitoa, tilanteesta on ilmoitettava välittömästi lääkärille, asukkaalle ja / tai asukkaan läheiselle/asioiden hoitajalle. Tapahtunut poikkeama kirjataan huolella asukkaan potilastietoihin ja täytetään lääkepoikkeamalomake. Lääkepoikkeamat käsitellään hoitohenkilökunnan palaverissa sekä johtoryhmän palaverissa.

Lääkehoidosta vastaavat: Sairaanhoitaja puh. 044 491 4446

Ulvilan terveyskeskuksen lääkäri

## **Monialainen yhteistyö**

Asukkaiden tulovaiheessa täytetään hänen ja/tai läheisen kanssa perustietolomake. Perustietolomakkeella on mainittu mitä tietoja asukas antaa hoivakodin käyttöön, mitkä ovat yhteistyötahot, joista voidaan lisätietoja hankkia sekä tahot, joille hänen tietojaan voidaan tarvittaessa luovuttaa esim. terveyskeskus, kotihoito, keskussairaala jne. Asukkaille tiedotetaan henkilökunnan vaitiolovelvollisuudesta perustietolomakkeen täyttämisen yhteydessä.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

Ympäristön turvallisuuteen kiinnitetään huomiota ja mahdollistetaan liikkumista tukeva turvallinen ympäristö. Valaistus on tarkoituksenmukainen, häikäisemätön sekä riittävä valaistus päivällä kuin yölläkin. Asiakkailla on käytössään kutsuranneke- tai kutsunappi avun kutsumiseksi. Lisäksi asiakashuoneissa tehdään säännölliset, yksilöllisesti sovitut tarkastuskierrokset. Kulunvalvonta on käytössä.

Asiakasturvallisuutta kehitetään myös palautteen ja poikkeamien kautta, joiden käsittely tapahtuu viikkopalaverissa. Asiakasturvallisuutta kehitetään myös kuukausittain tehtävän turvallisuuskävelyn ja palotarkastusten yhteydessä saadun palautteen pohjalta. Asiakasturvallisuussuunnitelma on tehty ja sisältyy osana toimintasuunnitelmaa.

## **Henkilöstö**

Hopeapuistossa hoitohenkilökuntaa on tehostetussa 13.2 ja avustavaa henkilökuntaa 2.2, palveluasumisessa hoitohenkilökuntaa 12.6 ja abustavaa henkilökuntaa 4.2. Hoitohenkilökunnan mitoitus 0,6 tehostetussa ympäri-vuorokautisessa ja 0.3 palveluasumisessa. Näiden lisäksi myös vakituisia sijaisia. Hoitohenkilökunta koostuu sairaanhoitajista, lähihoitajista, fysioterapeutista, sosionomista ja geronomista. Lisäksi henkilökuntaan kuuluvat emäntä ja laitoshuoltaja. Hopeapuistossa koulutetaan myös oppisopimuksella esim. lähihoitajia ja laitoshuoltajia.

Hoitotyön sijaisten tulee olla laillistettuja tai nimikesuojattuja ammattihenkilöitä, kuten sairaanhoitajia tai lähihoitajia. Yksikön sijaiset perehdytetään perehdytysohjelman mukaisesti.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan työhyvinvoinnin tukemisella. Työvuoroihin suunnitellaan henkilökunta tarkoituksenmukaisesti siten, että hoitohenkilökunnan koulutus vastaa asiakkaiden tarpeita. Hoitajien määrä on mitoitettu vastaamaan asiakkaiden toimintakykyä ja tarpeita. Siivous – ja avustavaan työhön on mitoitettu riittävä määrä henkilökuntaa. Käytössä on autonominen työaikaergonomian mukainen työvuorosuunnittelu.

Työvuorosuunnittelulla ja työn organisoimisella varmistetaan riittävästi aikaa esimiestyöhön. Vastuualueet on jaettu henkilökunnan kesken niin että jokaisella on omaa osaamistaan vastaava alue hoidettavanaan.

Yhteistyö TE-keskuksen ja erilaisten yhteistyökumppaneiden kanssa varmistaa riittävän tuki- ja avustavissa tehtävissä työskentelevien saannin.

## **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytoinnissa huomioidaan henkilöstömitoitus. Henkilöstötarve määritellään johtoryhmän kokouksissa. Rekrytoinnin tultua ajankohtaiseksi laitetaan työpaikkailmoitus työministeriön verkkosivuille <https://www.te-palvelut.fi/te/fi/> ja tarvittaessa lehteen. Joissakin tapauksissa voidaan rekrytointi suorittaa ilman työpaikkailmoitusta sopivan henkilön ollessa kyseessä. Työpaikkailmoituksessa ilmoitetaan haettavat paikat tehtävänimikkeittäin, esim. 2 sairaanhoitajaa, 3 lähihoitajaa yms.

Hakuajan päätyttyä hakemukset käydään läpi ja haastatteluun kutsuttavat valitaan johtoryhmän kokouksessa. Haastattelun jälkeen päätetään, ketkä hakijat valitaan ja ehdotetut työntekijäkandidaatit käydään läpi johtoryhmän kokouksessa (nimi, koulutus, haettava tehtävä, suunniteltu aloituspäivä, työsuhteen muoto (vakituinen/sijainen), palkka sekä muut mahdolliset edut. Palkoissa noudatetaan yksityisen sosiaalipalvelualan TES:n G-palkkataulukkoa. Johtoryhmän hyväksynnän jälkeen hakijoille ilmoitetaan valinnasta.

Työsopimukset laaditaan yhteiselle työsopimus pohjalle ja työsuhteissa noudatetaan yksityisen sosiaalialan työehtosopimusta. Ennen työsopimuksen allekirjoittamista ja usein jo haastattelussa tarkistetaan, että hakijan koulutus ja työkokemus on riittävä. Todistukset koulutuksesta ja työkokemuksesta tarkastetaan ennen työsopimuksen allekirjoittamista. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiltä vaaditaan vastaavasti todistus rekisteröitymisestä Valviran ja Julkiterhikistä SUOSIKKI-ammattihenkilörekisteriin sekä LoVe-koulutus.

Kaikille työntekijöille asetetaan 2 – 6:n kuukauden koeaika, jona aikana työsuhte voidaan purkaa molemminpuolisesti välittömästi tarpeen tullen.

Kaikki työntekijät ovat velvoitettuja noudattamaan Tartuntatautilain ohjeistusta ja vuosittain todistamaan kirjallisesti influenssarokotteen voimassaolon. Henkilöstön kelpoisuus tarkastetaan Julkiterhikistä ja Suosikista. Huumetestaus voidaan pyytää epäiltäessä mahdollista huumeiden käyttöä työterveyshuollon suorittamana.

## **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Perehdytyksellä ja koulutuksella varmistetaan, että yrityksen koko henkilökunta on tietoinen työhönsä liittyvistä tavoitteista, vastuista, odotuksista ja laatuvaatimuksista. Jokainen henkilökuntaan kuuluva vastaa omalta osaltaan toimintajärjestelmän noudattamisesta. Laatu koulutus on osa yrityksen yleistä jatkuvaa koulutusta.

Uuden työntekijän vastuulla on perehtyä yrityksen toimintaperiaatteisiin ja sääntöihin. Työntekijän velvollisuutena on perehtyä yrityksen toimintatapaan ja asiakaspalvelun pelisääntöihin huolellisesti. Jokaiselle uudelle työntekijälle määritellään perehdyttämisessä avustava työntekijä, joka opastaa uutta työntekijää. Perehdyttämisessä käytetään tarkistuslistaa. Tarkistuslistaan on merkitty asiat, jotka käydään läpi kunkin uuden työntekijän kanssa. Perehdyttämisjakson jälkeen sekä uusi työntekijä ja perehdyttämisen avustaja/t allekirjoittavat listan.

Yksikössä harjoittelussa oleville opiskelijoille järjestetään myös perehdytys. Mikäli työntekijä on ollut pitkään poissa työstä esimerkiksi hoitovapaalla, järjestetään hänelle myös perehdytys. Uusiin tehtäviin ja toimenkuviin siirryttäessä vanha työntekijä perehdyttää seuraajansa.

Lääkehoitoa toteuttavalta henkilökunnalta otetaan lääkkeiden annosteluun ja jakoon liittyvät näytöt lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Perehdytyksellä ja koulutuksella varmistetaan, että yrityksen koko henkilökunta on tietoinen työhönsä liittyvistä tavoitteista, vastuista, odotuksista ja

laatuvaatimuksista. Jokainen henkilökuntaan kuuluva vastaa omalta osaltaan toimintajärjestelmän noudattamisesta.

Johtoryhmä tekee vuosittain Koulutussuunnitelman sekä Työhyvinvointisuunnitelman käytyjen kehityskeskustelujen pohjalta. Käydyt koulutukset kirjataan jokaisen omaan koulutuskorttiin Toimintakäsikirjaan.

## **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Jokaisen työntekijän velvollisuus on viipymättä ilmoittaa esimiehelle, mikäli hänen tietoonsa tulee tai hän havaitsee epäkohtia tai sen uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § mukainen ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä. Asian todennut henkilö tekee kirjallisen poikkeamaraportin ja kuittaa sen tehdyksi esimiehelle. Esimies käsittelee asian epäasialliseen käytökseen syyllistyneen työntekijän kanssa ja antaa asiasta suullisen huomautuksen ja/tai kirjallisen varoituksen.

Vakavista poikkeamista tiedotetaan myös omaisia sekä kunnan edustajaa. Vastaanottaessaan ilmoituksen epäkohdasta esimies tekee sosiaalihuoltolain (1301/2014) 49 §:n mukaisesti välittömästi tarvittavat selvitykset, käynnistää viipymättä toimet epäkohdan tai sen ilmeisen uhan poistamiseksi ja keskustelee toimenpiteistä toimitusjohtajan kanssa. Toimitusjohtaja informoi tapahtuneesta kunnan sosiaalihuollon johtavaa viranhaltijaa tai valvonnan vastuuhenkilöä. Jos epäkohtaa ei saada välittömästi poistettua, asiasta ilmoitetaan aluehallintovirastolle. Työntekijän ilmoitus epäkohdasta tai sen ilmeisestä uhasta, ilmoituksen vastaanotto ja ilmoituksen välittäminen eteenpäin on kuvattu tarkemmin laatukäsikirjassa.

## **Toimitilat**

Hopeapuistossa on ikäihmisille tarkoitettuja paikkoja tehostetussa 22 ja palveluasumisessa 42. Asukas huoneita tehostetussa on 22 joista kaikki yksiöitä ja palveluasumisessa 27 joista yksiöitä on 15 ja kaksioita 12. Lisäksi tehostetun rakennuksessa on palveluasumisen paikkoja 7 jotka ovat kaksioita.

Kaikki asunnot ovat valmistettu esteettömiksi kulkea. Asunnoissa on oma wc, joissa on myös suihku. Suurin osa asunnoista on varustettu omalla terassilla. Asunnoissa on tarvittaessa lukittavia kiinteitä kaappeja vaatteiden ym. tavaroiden säilytykseen. Muut tilat asiakas voi itse sisustaa haluamallaan tavalla. Huoneissa on hälytysjärjestelmä, jonka avulla on mahdollisuus saada puheyhteys henkilökuntaan. Wc:ssä on myös hälytin sekä lukittavissa oleva kaappi. Huoneiden koko vastaa viranomaisten vaatimuksia. Yhteiseen ruokailutilaan kulminen on esteetöntä. Kaikki asiakkaat pääsevät ruokailemaan yhdessä. Ruokailutila toimii myös juhlatilana. Monitoimitila on erillinen ja siellä on käytössä elämystekniikkaa, mahdollisuus elokuvien katseluun, karaokeen ja pelaamiseen sekä askarteluun.

Jokaisella kolmella käytävällä on varattu tila yhteiselle oleskelulle ja seurustelulle. Sauna ja pesutilat ovat asianmukaiset ja esteettömät. Sauna lämmitetään kaksi kertaa viikossa tai tarvittaessa, avustaja on aina läsnä. Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus on huomioitu mm. niin, että kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi, kynnyksiä ei ole, oviaukot ovat riittävän leveitä.

Asukas on itse vastuussa tavaroistaan, niiden käytöstä ja huollosta. Asukkaalla tulee olla asuntokohtainen vastuuvakuutus.

## **Teknologiset ratkaisut**

Hopeapuistossa on henkilökunnalla lätkät, jolla kuljetaan ovista ja niistä jää jälki kulunvalvontaan. Hälytysjärjestelmänä toimii Tunstall. Jokaisella asukkaalla on oikeus kutsunappiin, joka sijoitetaan ranteeseen, myös huoneessa sijaitsee tukiasema ja vessassa hälytysnaru, josta tulee hälytys hoitajan puhelimeen.

Sisäinen palotarkastus suoritetaan kerran kuukaudessa erillisen tarkistuslistan mukaisesti.

Rakennuksessa on käytössä paloilmoinjärjestelmä. Asiakkaiden huoneissa on savuilmaisimet sekä henkilöhakujärjestelmä. Rakennus 4 on sprinklerijärjestelmä ja rakennukseen 3 tulee spinklausjärjestelmä vuoden 2021 aikana. Alkusammutuskalusto löytyy asianmukaisista paikoista. Palo-osastointi, palo-ovet sulkeutuvat automaattisesti, turva- ja merkkivalaistus sekä poistumistiet ovat kunnossa. Sisäinen puhelinyhteys on käytävissä. Kaikille paloteknisille laitteille (automaattinen paloilmoin, sprinklerijärjestelmä, palovaroittimet ja palovaroitinjärjestelmä, turva- ja merkkivalaistus, savunpoisto, automaattisesti sulkeutuvat palo-ovet, alkusammuttimet yms.) on tehty kunnossapito-ohjelma, sitä noudatetaan ja toimenpiteet dokumentoidaan. Sisäinen paloturvallisuusvalvonta on järjestetty.

Asukashälytys saapuu hoitajan puhelimeen, jonka hoitaja kuittaa vastaanotetuksi ja menee asukkaan luo. Mikäli hälytykseen ei pysty vastaamaan menee hälytys automaattisesti seuraavan hoitajan puhelimeen.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa: Turvallisuuspäällikkö Tomi Lehtonen puh. 040 720 7856 tomi.lehtonen@lt-sahko.fi

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Hopeapuiston asiakkaat saavat pääsääntöisesti tarvittavat apuvälineet kunnan apuvälinelainaamosta. Asiakkailta voi olla myös itse hankittuja apuvälineitä. Hopeapuiston omia apuvälineitä ovat: pritsi, turneri, potilasnosturi, siirtovyö, rollaattori, pyörätuoli, defibrillaattori, pyörätuolivaaka.

Apuvälineiden kunnosta ja huoltoon toimittamisesta, sekä apuvälinesopimuksista, vastaavat kaikki hoitajat, mutta ensisijaisesti vastuuhoitaja sekä fysioterapeutti.

Hopeapuistossa tehostetussa on hoitosängyt. Niiden vuosihuollosta on sopimus huoltofirman kanssa, vuosi- huoltosuunnitelma on tehty.

Terveydenhuollon laitteista mm. automaatti verenpainemittarit ja verensokerimittari, joita kalibroidaan suunnitelman mukaan. Korvalamppu, korvakuuromittari ja kuumemittari, saturaatiomittari. Verensokerimittarit asiakkaat saavat oman kuntansa diabeteshoitajan kautta ja ne ovat henkilökohtaisia. Mittarit kalibroidaan suunnitelman mukaan. Hopeapuistossa on käytössä myös näytteenottotarvikkeita, haavanhoitovälineitä ja -tarvikkeita. Asiakkailta on käytössään myös kuulolaitteita, haavanhoitovälineet ja -tarvikkeet.

Tarkemmat tiedot laitteista on kirjattu kone- ja laiteluetteloon.

Perehdytyksellä varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaarailmoitukset.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa: Sairaanhoitaja puh. 044 491 4446

## **8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Jokainen työntekijä ja harjoittelija perehdytetään tietosuoja-asioihin, sekä tarvitsemiinsa käyttöliittymiin, -järjestelmiin ja -ohjelmiin. Perehdytyksen apuna käytetään "käyttäjän tietoturvallisuusohjetta.

Jokaisella vuorossa olevalla hoitajalla on älypuhelin, jossa on asukastietojärjestelmän mobiilisovellus. Asukastietojärjestelmään kirjataan heti tehty työ. Organisaattori valvoo, että kirjaukset ovat asianmukaiset.

#### Paperiasiakirjat

Arkistossa ja toimintayksikössä on kulunvalvonta ja ovien lukitus. Asiakirjat säilytetään valvotuissa tiloissa ja /tai lukittavissa kaapeissa.

Domacare asiakastietojärjestelmä



Rekisterin ATK:lle tallennetut tiedot on suojattu tietoturvallisesti niin, että niitä pääsee katsomaan vain siihen oikeutettu työntekijä. Tietojärjestelmien käyttöä valvotaan ja järjestelmiin pääsee vain käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Järjestelmä on varmuuskopioitu ja yhteys on salattu (https). Hovi Group Oy vastaa tietojärjestelmän hankinnasta ja toimii järjestelmän pääkäyttäjänä. Invian Oy vastaa järjestelmän ylläpidosta.

#### Salassapito

Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan salassapitosäännöksiä allekirjoittaessaan työsopimuksensa. Jokainen työntekijä ja harjoittelija perehdytetään tietosuoja-asioihin, sekä tarvitsemiinsa käyttöliittymiin, -järjestelmiin ja -ohjelmiin. Perehdytyksen apuna käytetään "käyttäjän tietoturvalisuusohjetta".

Tietosuojavastaava: Katja Igbineweka 0445482830 /katja.igbineweka@hopeapuisto.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Hopeaharju pyrkii arvojensa mukaiseen korkeaan laatuun ja asiakkaan parhaaseen. Yksityiskohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan asiakkailta, henkilökunnalta ja riskienhallinnan prosesseista. Ilmoitukset epäkohdista sekä kehittämistarpeet käsitellään ja niiden vakavuudesta riskin hallinnan suhteen tehdään suunnitelma asioiden kuntoon laittamiseksi.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Myynnin ja markkinoinnin edistäminen/kehittäminen

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA



Ulvila 29.1.2021