



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Nimi: Kouvolan kaupunki	Kunnan nimi: Kouvola
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0161075-9	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi: Eteläinen Sote-alue
Toimintayksikön nimi Kotiharjun palvelukeskus	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kouvolan kaupunki/Hyvinvointipalvelut/Hoiva-asuminen PL 85, 45101 Kouvola	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ikääntyneiden tehostettu palveluasuminen. Lyhyt- ja pitkäaikaishoidettavien yksikkö. 60 asiakaspaikkaa.	
Toimintayksikön katuosoite Kotiharjuntie 16	
Postinumero 45100	Postitoimipaikka Kouvola
Toimintayksikön vastaava esimies Saarni Raija-Liisa	Puhelin 02061 58493
Sähköposti raija-liisa.saarni@kouvola.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Kiinteistöhuolto, ruoka- ja siivouspalvelut: Teknisen tuotannon tilaliikelaitos Miratel-kutsujärjestelmä: KL-tele Ky Lasse Rautanen puh. 040-7565052 Työterveyspalvelut: Kymijoen työterveys Lääkehoitopalvelut: Yliopiston apteekki (Helsingin toimipiste) Lääkäripalvelut: Attendo Oy Pesulapalvelu: Uudenmaan sairaalapesula Oy, Kotkan yksikkö	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus:

Kotiharjun palvelukeskuksen toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten vanhuspalvelulain säädöksiin.

Kotiharjun palvelukeskus tarjoaa lyhyt- ja pitkäaikaista ympärivuorokautista hoiva-asumista. Pitkäaikaista hoitoa tarjotaan niille ikäihmisille, joiden toimintakyky on alentunut, eivätkä he enää kykene asumaan itsenäisesti ja turvallisesti omassa yksityiskodissaan kotihoidon tai muiden kotiin tarjottavien palvelujen avulla. Lyhytaikaisen hoidon on tarkoitus tukea kotona asumista ja sitä toteutetaan yhteistyössä omaisten kanssa.

Kotiharjun palvelukeskus tarjoaa hyvää arkea sekä ikääntyneiden toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää hoivaa ja huolenpitoa. Kokonaisvaltainen hoito on meille tärkeää. Asukkaita kohdellaan tasa-arvoisesti, kuunnellen ja arvostaen.

- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (L

Kotiharju palvelukeskuksen arvoja ovat:

Asukaslähtöisyys, vastuullisuus, tasapuolisuus, oikeudenmukaisuus, inhimillisuus, turvallisuus, yksilöllisyys, osallisuus, avoimuus, rehellisyys, erilaisuuden hyväksyminen, kehittyminen, ammatillisuus ja asiakkaan kuuleminen. Nämä arvot ohjaavat joka päiväistä työtämme ja kaiken toimintamme keskiössä ovat asukkaat, joiden hyvinvointi määrittelee työmme onnistumisen.

Kotiharjun palvelukeskuksen toimintaperiaatteet:

Kotiharjun palvelukeskuksen toimintaperiaatteet perustuvat Kouvolan kaupungin arvoihin, sosiaali- ja terveydenhuollon ammatteettisiin arvoihin sekä lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista. Jokainen työntekijä huolehtii, että arvot näkyvät päivittäisessä työssä ja niiden avulla turvataan ikääntyneelle mahdollisuus elää arvokasta ja omannäköistä elämää.

Kaiken toimintamme keskiössä ovat asiakkaat, joiden hyvinvointi määrittelee työmme onnistumisen.

- Kouvolan kaupungin arvot löytyvät mm. Kouvolan kaupunkistrategiasta 2014 - 2020:

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

- Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Riskinhallinta on osa jokapäiväistä työtämme ja on myös jokaisen yksikön työntekijän vastuulla. Yksikön turvallisuuskansio sijaitsee osastojen toimistotiloissa ja sieltä on löydettävissä päivitettyt palo- ja pelastussuunnitelmat sekä ohjeistuksia erityistilanteiden varalle. Työntekijöitä sekä opiskelijoita koulutetaan turvallisuusasioihin säännöllisesti (mm. vuosittaiset palo- ja pelastusharjoitukset). Yksikön ilmapiiri on turvallisuusajattelua edistävä.

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

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

Riskinhallinnan työnjako

- Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä.

- Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

- Syksyllä 2015 yksikköön on koulutettu turvallisuusvastaavat henkilöt, joiden tehtävänä on valvoa ja toteuttaa yksikön turvallisuussuunnitelmaa yhdessä yksikön esimiehen ja esimerkiksi palo- ja pelastusviranomaisten kanssa. Edellä mainitun työn tueksi yksikköön laaditaan turvallisuuden suunnittelun vuosikello, jonne yksikön turvallisuusvastaavat ja esimies kirjaavat

Riskien tunnistaminen

4Ks

● Kouvolan kaupungin työturvallisuusriskien arvioinnin ja –hallinnan apuvälineeksi on hankittu 4Ks Riskipiste –palvelu. Selain-pohjainen järjestelmä sisältää mittaustyökalun ja tuloraportoinnin. Palveluun kirjaututaan Internet-osoitteessa www.4Ks.fi Palvelun avulla kartoitetaan ja analysoidaan työturvallisuuden riskejä eri osa-alueilta:

- turvallisuuspolitiikka- ja ohjeet,
- työympäristö ja tapaturman vaarat,
- kone- ja laiteturvallisuus,
- ergonomian aiheuttamat vaarat,
- haitallisen henkisen kuormittumisen vaarat ja
- fysikaaliset vaarat.

HaiPro ja TAPE

● Kaikki potilaaseen/asiakkaaseen kohdistuneet vaaratapahtumat (läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat) ilmoitetaan HaiPro järjestelmässä, lukuun ottamatta kaatumistapaturmia (ilmoitetaan TAPE järjestelmässä), hoitoon liittyviä infektioita eikä tietojärjestelmien käyttöön liittyviä poikkeamia. Henkilöstölle ohjeet HaiPron käyttöön löytyvät Kontista (Kouvolan kaupungin intranet). HaiProjen avulla saadaan kattavasti tietoa vaaratapahtumista, varautumisen riittävydestä ja toimenpiteiden vaikutuksista.

Pelastussuunnitelma

● Kotiharjun palvelukeskus on poistumisturvallisuuden ja pelastustoiminnan kannalta tavanomaista vaativampi kohde, jossa henkilö- tai paloturvallisuudelle aiheutuvan vaaran tai mahdollisen onnettomuuden aiheuttamien vahinkojen voidaan arvioida olevan vakavat. Palvelukeskukseen on laadittu turvallisuussuunnitelma joka pitää sisällään pelastussuunnitelman. Turvallisuussuunnitelma on laajempi asiakirja ja käsittää kohteen kokonaisturvallisuuden suunnittelun. Suunnitelma on laadittu yhteistyössä muiden kohteessa toimivien toiminnanharjoittajien kanssa. Pelastussuunnitelmaa laadittaessa on oltu yhteydessä muihin viranomaisiin ja selvitetty eri viranomaisten voimavarat (toimintavalmiusaika, henkilöstö ja kalusto) tiedetään, millaista ja kuinka pikaista ulkopuolista apua organisaatio voi häiriötilanteessa saada ja kuinka perusteelliseen oman organisaation toimintaan on varauduttava.

Poistumisturvallisuusselvitys

● Kotiharjun palvelukeskuksessa asuvien asiakkaiden toimintakyky on tavanomaista huonompi, joten kotiharjulla on laadittu poistumisturvallisuusselvitys, joka päivitetään kolmen vuoden välein. Siinä on selvitetty, miten rakennuksen tai tilan käytötapa ja henkilöiden rajoittunut, heikentynyt tai poikkeava toimintakyky sekä muut poistumisturvallisuuteen vaikuttavat tekijät on otettu huomioon tulipaloihin ja muihin vaaratekijöihin varautumisessa ja poistumisjärjestelyissä.

Riskien käsitteleminen

● Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumat käsitellään ja niistä keskustellaan työntekijöiden, asiakkaiden ja omaisten kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa.

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

- Läheltä piti-tapahtumat kirjataan HaiPro-järjestelmään. Se työntekijä, joka on havainnut tai ollut osallisena tapahtumaan, kirjaa sen. Tapahtumasta tulee ilmoitus hoivatyön esimiehen sähköpostiin. Hän käsittelee asian yhdessä henkilökunnan kanssa. Tarvittaessa tietoa viedään eteenpäin ylemmälle johdolle tai työsuojeluun. Kaikki tapahtumat kirjataan myös Effica-potilastietojärjestelmään.
- Tape-ilmoituksen (kaatumistapaturmat) tekee työntekijä, joka on havainnut tapaturman. Esimies saa säännöllisesti raportit, ja ne käsitellään viikko- tai tiimipalvereissa.
- Tapahtuneet haittatapaturmat kirjataan ja niistä keskustellaan omaisten kanssa. Heille annetaan myös mahdollisuus viedä asiaa eteenpäin ylemmälle johdolle.

Korjaavat toimenpiteet

- Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tilanteiden syyt selvitetään ja tätä kautta menettelytapoja muutetaan turvallisemmiksi.
- Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja –ilmoitukset.

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

- Havaitut haitat, virheet ja vahingot kirjataan. Riskien ja haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden avoin ja läpinäkyvä käsittely ja analysointi ovat välttämättömiä. Asiat käsitellään niin, että virheistä opitaan ja päivittäisiä työtapoja kehitetään turvallisemmiksi. (Potilasturvallisuutta taidolla –ohjelma, THL 2011 – 2015).
- Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja –ilmoitukset. Vahinkotapahtumien käsittelyssä tärkeintä ei ole syyllisten etsiminen, vaan ns. virheistä oppiminen ja samankaltaisten virheiden välttäminen jatkossa.

Muutoksista tiedottaminen

- Henkilöstölle tiedotetaan viikko-, tiimi-tai kuukausipalaverissa muutoksista. Kaikista muutoksista tiedotetaan myös kirjallisesti. (Viikkopalaverimuistio, viikkotiedote, ilmoitustaulu tai sähköposti).

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

- Hoivatyön esimies Raija-Liisa Saarni
- Tiimivastaavat Hanna Kuukasjärvi ja Ritva Laine yhteistyössä koko henkilöstön kanssa.

Ketkä ovat osallistuneet omaavalonnan suunnitteluun?

- Koko henkilökunta.

Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Hoivatyön esimies
Raija-Liisa Saarni
Kotiharjuntie 16
45100 Kouvola
puh. 02061 58493

sekä

Hoiva-asumisen kehittämisvastaava
Tommi Reiman
Marjoniementie 6B, 45100 Kouvola
p. 020 615 6717
tommi.reiman@kouvola.fi

Omaavalonntasuunnitelman julkisuus

- Omaavalonntasuunnitelma on esillä jokaisen kotialueen ilmoitustaululla sekä Kouvolan kaupungin Internet-sivuilla (omaavalonntasuunnitelmat kootaan kaupungin internetsivuille viimeistään vuoden 2016 alusta).

Omaavalonntasuunnitelman seuranta.

- Yksikössä esimies huolehtii siitä, että suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa (tammi-meeliskuun aikana) tai tarpeen mukaan useamminkin. Päivittämiseen osallistuvat tiimivastaavat sekä koko henkilökunta.



ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi

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

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

• Ennen hoiva-asumiseen siirtymistä asiakkaan palvelutarve on arvioitu moniammatillisessa tiimissä. Mikäli kotihoidon tai muiden kotiin annettavien palveluiden turvin ei kyetä tukemaan kylliksi asiakkaan turvallisuutta ja hyvinvointia, täyttää hoitaja yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa hakemuksen hoiva-asumisen asiakkaaksi (SAS-hakemus). Hakemus käsitellään kaupungin asumispalveluohjauksen palveluohjaajien toimesta ja he arvioivat asiakkaan toimintakykyyn perusteella asiakkaan mahdollisen hoiva-asumisen tarpeen. Palvelutarpeen arvioinnissa hyödynnetään erilaisia ikäihmisen toimintakykyä ja palveluntarvetta mittaavia mittareita kuten esimerkiksi RAVA, MMSE, MNA sekä RAI-järjestelmä. Seuraavassa on esitelty lyhyesti kyseiset toimintakykymittarit ja esittelyjen perässä on nähtävissä internetlinkit mittareiden tarkempiin kuvauksiin.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

• Asiakkaan toiveet ja tahto selvitetään aina palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Asiakkaan palvelutarpeen arviointia tehdään yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa. Asiakas osallistuu ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen omien voimavarojen sallimalla tavalla. Asiakkaan toiveet ja tahto selvitetään aina palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä haastattelemalla, kysymällä ja havainnoimalla. Mikäli asiakkaan mielipidettä ei voida esim. terveydellisistä syistä saada selville, asiakkaan tahto selvitetään hänen omaistensa, läheistensä tai laillisen edustajansa kautta. Palveluita suunniteltaessa kuullaan aina myös omaisia ja huomioidaan heidän näkemyksensä kuitenkin ohittamatta asiakkaan omaa mielipidettä ja tahtoa.

Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma

• Kaikille asukkaille/asiakkaille laaditaan yhteistyössä asukkaan ja omaisten kanssa henkilökohtainen, päivittäistä hoitoa, palvelua ja kuntoutusta koskeva hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelma, johon kirjataan hoidon ja palvelun tarve. Suunnitelman tavoitteena on toimia hoitohenkilöstölle työvälineenä ja auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Miten hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

- Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma pohjautuu asiakkaan elämäntapaan ja omaisen sekä asiakkaan haastatteluun. Suunnitelma on voimavara- ja resurssilähtöinen. Suunnitelman sisältöä tarkistetaan vähintään puolivuositain tai asiakkaan tilanteen oleellisesti muuttuessa. Suunnitelman laatimisesta vastaa vastuuhoitaja yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaisensa kanssa.
- Lyhytaikaishoitettavien hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laatii vastaanottava hoitaja ja se laaditaan/päivitetään aina tulotilanteessa.
- Kouvolan kaupungin hoiva-asumisessa asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma pohjautuu jatkossa yhä enemmän RAI-järjestelmän hyödyntämiseen. RAI-arvioinnissa asiakkaan kokonaisvaltainen (fyysinen, psyykinen, sosiaalinen) toimintakyky arvioidaan 2 viikon sisällä siitä, kun hän saapuu hoiva-asumisen asiakkaaksi. RAI-arvioinnin perusteella asiakkaalle laaditaan yksilöllinen hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

- Asiakkaan hoitoprosessiin osallistuu useita hoitajia. Hoito-palvelu ja kuntoutussuunnitelma on tulostettu asiakkaan/asukaan kansioon ja henkilöstö huolehtii, että uudet työntekijät tutustuvat suunnitelmiin. Asiakkaan vastuuhoitaja antaa tarvittaessa lisätietoja muulle henkilökunnalle asiakkaan tilanteesta sekä hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan tehdyistä muutoksista. Kaikki hoitajat havainnoivat ja kirjaavat asiakkaaseen liittyviä päivittäisiä huomioita omalla "hoitovuorollaan". Asiakkaan vastuuhoitaja arvioi työvuoroissaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman toteutumista. Lyhytaikashoidettavien kohdalla hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelma kirjataan tulotilanteeseen, joka tulostetaan kansioon. Jaksokohtaiset tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi kirjataan huoneentauluun.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

- Asiakas saa päättää omista asioistaan niin kauan kuin hän siihen kykenee ja pystyy myös ymmärtämään päätöstensä merkityksen ja seuraukset. Muistisairaus ei automaattisesti poista itsemääräämisoikeutta ja niin kauan kuin asiakas kykenee itse päättämään omista asioistaan hänen tekemälleen ratkaisulle annetaan etusija laillisen edustajan tai muun läheisen mielipiteen asemasta. Jos asiakkaan muistin ja muun toimintakyvyn heikentyminen on johtanut tilanteeseen, jossa hän ei enää kykene itsenäisesti tekemään päätöksiään asioistaan, kunnioitetaan näissäkin tilanteissa hänen itsemääräämisoikeuttaan.
- Osa asukashuoneista on kahden hengen huoneita. Asiakkaan yksityisyyden suojaamiseksi käytetään tarvittaessa välisermejä. Asukkaat voivat tuoda henkilökohtaisia tavaroita kuten esim. tauluja piristämään arkea.
- Yksikössä on tietty päivärytmi, josta joustetaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan.
- Kotiharjulla ei ole vierailuaikoja.
- Asiakkaiden henkilökohtaisista asioista ei puhuta toisten kuullen.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

- Lähtökohtaisesti hoitoa toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Asukkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista voidaan pitää hyväksyttävänä ainoastaan, jos asiakkaan oma tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoitteet tehdään vain lääkärin luvalla ja niistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Luvat ovat määräaikaisia ja niiden käyttöä ja tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Rajoittamiseen liittyvistä käytännöistä informoidaan asukasta ja omaisia. Rajoittamisen tarpeellisuus ja asian seuranta kirjataan Efficapotilastietojärjestelmään.
- Rutiininomaiset käytännöt: Totuttujen rutiinien tarpeellisuutta mietitään säännöllisesti tiimipalaverissa ja tarvittaessa sovitaan uusista toimintatavoista. Ruokailuajat ovat joustavia. Esim. kaikkien ei tarvitse herätä klo 8:00 aamupalalle. Asukas saa halutessaan katsoa televisiota myöhään illalla. Ly asukkaiden kohdalla puhelimen käytössä huomioidaan myös omaisten toivomukset. Jos puhelimen käyttöä on omaisen toivomuksesta rajoitettava, sovitaan milloin ja kuinka usein asukas saa soittaa.

Asiakkaan kohtelu

- Kotiharjun palvelukeskuksessa ei sallita epäasiallista kohtelua. Kaikki työntekijät kohtaavat asiakkaan asiallisesti. Havaitessaan epäasiallista tai loukkaavaa kohtelua jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan tästä lähiesimiehelle. Kotiharjun palvelukeskuksessa epäonnistuneita vuorovaikutustilanteita pyritään ennaltaehkäisemään ja henkilöstö toimii kaikissa vuorovaikutustilanteissa ammatillisesti muistaen, että omaisilla on usein taustalla huolta ja turhautumista asiakkaan tilanteesta. Kokiessaan epäasiallista kohtelua asiakas/omainen ohjataan ottamaan yhteyttä hoivatyön esimieheen tai sosiaaliammiehen, joka neuvoo muistutuksen laadinnassa. Lomakkeet löytyvät kouvola.fi - sivuilta. Muistutuksen käsittelee hoiva-asumisen palvelupäällikkö. Hän selvittää tapahtuman ko. yksikön esimiehen kanssa, järjestää tarvittaessa keskustelutilaisuuden omaisten kanssa ja antaa kirjallisen vastineen asiasta.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Kouvolan kaupungin internet sivuilla on sähköinen palautejärjestelmä, jonka kautta voidaan antaa palautetta palvelukohtaisesti. Järjestelmä löytyy osoitteesta: <http://kartta.kouvola.fi/eFeedback/fi/PublicSearch>

Asiakkaat voivat antaa myös suoraan palautetta hoiva-asumisen henkilökunnalle

Kaikkien edellä mainittujen väylien kautta annetut palautteet ohjautuvat käsiteltäviksi hoiva-asumisen palvelupäällikölle, jonka tehtävänä käsitellä ne asianmukaisella tavalla.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakaspalautteita hyödynnetään mm. alueellisten palveluiden suunnitteluissa sekä yksiköiden toimintamallien kehittämisessä



Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Hoiva-asumista koskevien muistutusten ja kanteluiden vastaanottaja on hoiva-asumisen palvelupäällikkö.

b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliamiehen tehtävänä on

1. neuvoo asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
3. tiedottaa asiakkaan oikeuksista
4. toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
5. seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliamiehen tehtävä on neuvoo antava. Asiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliamies voi toimia asiakkaan ja työntekijän välimehenä ongelmatilanteissa.

Sirkku Bilaletdin
Sosiaaliamies
Salpausselänkatu 40 A
45100 Kouvola
puh. 040 728 7313
Puhelinaika pääsääntöisesti
ma 12-15, ti, ke, to 9-11
Sähköpostiosoite on muotoa
etunimi.sukunimi@socom.fi

Potilasiamiehen tehtävänä on

1. neuvoo potilaita potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. avustaa potilasta muistutuksen ja kantelun tekoon liittyvissä asioissa
3. avustaa potilasta potilasvahinkoon liittyvissä asioissa
4. tiedottaa potilaan oikeuksista
5. toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Potilasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaan edun turvaajana. Potilasiamiehen tehtävä on neuvoo antava. Potilasiamies ei ota kantaa potilaan lääketieteellisiin hoitopäätöksiin tai siihen onko potilaan hoidossa tapahtunut vahinko. Potilasiamiehellä ei ole päätäntävaltaa. Potilasiamies voi toimia asiakkaan ja työntekijän välimehenä ongelmatilanteissa.

Eki Lahti
potilasiamies
Marjonientie 10
45100 Kouvola
puh. 020 615 7931
Sähköposti on muotoa
etunimi.sukunimi@kouvola.fi

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Neuvonnan puhelinnumero on 029 553 6901. neuvonta palvelee valtakunnallisesti arkisin klo 9-15.

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

Hoiva-asumista koskevien muistutusten ja kanteluiden vastaanottaja on hoiva-asumisen palvelupäällikkö. Muistutuksiin vastaa palvelupäällikkö, mutta ne tulevat tiedoksi myös asiakkuuspäällikölle. Joissain tilanteissa, esimerkiksi jos muistutus/kantelu koskettaa useampaa palvelua, vastauksen kokoaa asiakkuuspäällikkö. Näissä tilanteissa muistutuksen vastineen allekirjoittaa Ikääntyneiden palvelujen johtaja. Muistutukset ja kantelut herättävät usein myös ajatuksia ja keskustelua palvelun sisällä. Näin ollen niitä voidaan hyödyntää toiminnan kehittämisessä.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on yksi kuukausi.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Vanhuspalvelulaki 10§

Pitkäaikaista hoitoa ja huolenpitoa turvaavat sosiaali- ja terveyspalvelut on toteutettava niin, että iäkäs henkilö voi kokea elämänsä turvalliseksi, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi ja että hän voi ylläpitää sosiaalista vuorovaikutusta sekä osallistua mielekkääseen, hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävään ja ylläpitävään toimintaan

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

- Kotiharjun palvelukeskuksen asiakkaiden palvelusuunnitelmat pohjautuvat asiakkaan voimavaroihin. (Jatkossa yhä enemmän RAI-arviointeihin). Hoito- ja palvelusuunnitelman tavoitteet luodaan aina asiakaslähtöisesti ja asiakkaan voimavarat huomioiden. Hoito- palvelu ja kuntoutussuunnitelmaan kirjataan mikä on asiakkaan kohdalla kuntouttavaa toimintaa ja millä asioilla saadaan hänen päiviinsä sisältöä. Päivän sisällön huomioiminen on osa hoitajan päivittäistä hoitotyötä. Kuntouttavan toiminnan ja päivän sisällön toteutuminen kirjataan päivittäin Effica-potilastietojärjestelmään sekä arvioidaan hoito- ja palvelusuunnitelman päivityksen yhteydessä. Työntekijät noudattavat kuntouttavan työotteen periaatteita, jota tuetaan henkilökunnan säännöllisellä Ergokorttikoulutuksella. Yksikön hoitajia koulutetaan asiaan liittyen säännöllisesti ja asioita käsitellään myös säännöllisesti tiimikokouksissa. Lisäksi tehdään yhteistyötä mm. fysioterapeutin, omaisten ja vapaaehtoisten kanssa.

Ravitsemus

Ruokarytmi-ravitsemuskäsikirja on löydettävissä kaupungin internetsivuilta:

http://www.kouvola.fi/index/kaupunkijahallinto/yhteystiedot/teknisentuotannonliikelaiteos/kayttajapalvelut/ruokapalvelut/1/ravitsemuskasikirjat_21.html

- Kotiharjun palvelukeskuksessa on käytössä Kouvolan kaupungin ruokarytmi-käsikirja, jossa määritellään asumispalveluyksiköissä tarjottavan aterian ravitsemuksellista laatua sekä tarjolla olevia ruokavaihtoehtoja. Henkilöstö tilaa asiakkaalle riittävän kokoisien ja ravitsemustasoltaan oikean annoksen. Ruoka haetaan Kotiharjun palvelukeskuksen keittiöltä lämpökärryissä ja jaetaan asukkaille. Asukkaiden painoa seurataan säännöllisesti (6kk välein) ja vointia arvioidaan päivittäin. Käytössä on myös ravitsemustilaa arvioiva MNA-testi, joka tehdään tarvittaessa tai vähintään 6 kk välein.
- Henkilökunta rikastaa ruokaa päivittäin ruoanjoon yhteydessä lisäämällä voita, sokeria tai kermaa ruokiin ja jälkiruokiin. Tarvittaessa hoitohenkilökunta täyttää syödyn aterian seurantalomaketta. Henkilökunta huolehtii asukkaiden riittävästä proteiinin saannista ja erityisesti niille asukkaille, jotka eivät juo maitotuotteita tai syö leipää tarjotaan välipalaksi ja ylimääräiseksi jälkiruoksi jogurttia tai viiliä. Hoitohenkilöstö huolehtii, että asukkaan iltapala sisältää jotain proteiinipitoista.
- Ruokarytmi:
Aamupuuro tulee yksikköön klo 8, jonka jälkeen aamupalalle asukkaiden heräämisrytmin mukaan.
Lounas klo 12.00 alkaen
Päiväkahvi klo 13.30 alkaen
Päivällinen klo 16.00 alkaen
Iltapala aikaisintaan klo 18.30 alkaen
Asukkailla mahdollisuus myös myöhäisiltapalaan



Hygieniakäytännöt

Kouvolan kaupungin yhteiset hygieniaohteistukset:

<http://www.kouvola.fi/index/sosiaali-jaterveyspalvelut/terveyspalvelut/infektioidenjatartuntatautientorjuntayksikko.html>

- Kotiharjulla on käytössä on Kouvolan kaupungin yhteiset hygieniaohteistukset. Talossa on kaksi hygieniavastaavaa, joiden tehtävä on huolehtia hygieniaohteistusten ajantasaisuudesta yksiköissä. Jokaisella kotialueella on hygieniakansio, jota päivitetään säännöllisesti. Hygieniakoordinaattori toimittaa hygieniavastaaville uudet ja päivitettyt ohjeet ja hygieniavastaavat huolehtivat, että kukin yksikkö saa ajantasaiset ohjeet. Hygieniavastaavat huolehtivat, että henkilöstö kertaa tarpeen mukaan hygieniaohteita epidemiariskin kasvaessa ja havaitessaan puutteita hygieniaohteistusten noudattamisessa.
- Hygieniakansio on osa perehdytystä ja tiimit huolehtivat, että uudet työntekijät ja opiskelijat tutustuvat hygieniaohteistuksiin. Erityistarpeen ilmaantua työntekijät informoivat asiasta välittömästi siistijöitä, hoivatyön esimiestä ja hygieniakoordinaattoria.
- Kotialueilla on ohjeet eritetahradesinfektioista ja eritetahradesinfektiovälineet. Jokasessa WC:ssä on käyttövalmis eritetahradesinfektioainepullo. Siistijät huolehtivat välineiden huollosta.
- Ulko-ovien yhteydessä on ohjeistukset vierailijoille ja käsien desinfektio mahdollisuus.
- Yöhoitajat seuraavat kerran vuorokaudessa Decon toimintaa hygieniaohteistusten mukaisesti.

Lisätietoja ja neuvoja:

Hygieniakoordinaattori
Jaana Palosara
puh. 020 61511 (vaihe)
Marjoniementie 6
45100 Kouvola

Terveysten- ja sairaanhoito

Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Hammashoito:

- Lähtökohtaisesti käytetään julkista hammaslääkäripalvelua, mutta asiakas voi halutessaan käyttää myös yksityistä hammashoitoa. Asukkaan vastuuhoidtaja avustaa tarvittaessa hammashoidon järjestämisessä.
- Kotiharjun palvelukeskuksessa käy suuhygienisti tarpeen mukaan tarkistamassa asukkaiden hampaat ja antamassa hoito-ohjeita. Hän hoitaa myös lyhytaikashoidettavien asukkaiden hammastarkastukset.
- Jokaisella asukkaalla on suunhoitokortit, joiden päivittämisestä vastuuhoidtaja huolehtii.

Kiireetön sairaanhoito:

- Asumispalveluyksikössä noudatetaan yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia, kuten Käypähoito-ohjeita sekä Sairaanhoidajan käsikirjan ja THL:n suosituksia. Kouvolan kaupungin alueella sijaitsevien asumispalveluyksiköiden asukkaille järjestetään tarvittavat yleislääkärin käynnit, joihin sisältyvät asukkaan terveydentilan ja lääkityksen säännölliset tarkistukset. Asumispalveluyksikön hoitohenkilökunta vastaa asukkaiden tarvitsemien laboratoriotestien ottamisesta ja järjestää niiden kuljettamisen tutkittavaksi sekä varmistaa että vastaukset tulevat luetuiksi ja jatkohoito-ohjeet huomioidaan. Asukkaille ei saa kertyä kustannuksia em. toimenpiteistä.
- Asumispalveluyksikön henkilökunta järjestää asukkaan sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttämiseen tarvittavat kuljetukset ja saattoavun. Kuljetuskustannukset asiakas maksaa itse. Kuljetuksen järjestämisestä ja saattoavusta asukkaalta ei saa veloittaa erillistä maksua. Asukkaiden painoa ja verenpainetta seurataan säännöllisesti vähintään kerran kuukaudessa ja tarvittaessa useammin. (Hoiva-asumisen palvelukuvauksessa 2015.)
- Sairaanhoidon liittyvissä asioissa konsultoidaan omaa lääkäriä arkinen klo 8-20 (Attendon lääkäri). Muina aikoina asioidaan Pöytätyön päivystyksen Triagehoitajan kanssa.

Kiireellinen sairaanhoito:

- Hoiva-asumisessa on käytössä Älytti (äkillisen yleistilan laskun -malli) joka sisältää mm. kirjaus- ja yhteydenotto-ohjeet kiireellistä hoitoa vaativissa tapauksissa. hoitohenkilökunnasta on suurin osa jo käynyt aiheeseen liittyvän koulutuksen ja niitä jatketaan kevään 2016 aikana. Kiireellisen sairaanhoidon osalta tehdään yhteistyötä erikoissairaanhoidon ja erityisesti Pohjois-Kymen sairaalaan kanssa.
- Häätötilanteissa otetaan yhteys hätäkeskukseen, puh.112.

Äkillinen kuolemantapaus:

- Jos hoiva-asumisen yksikössä tapahtuu selvä sairaskuolemantapaus, asia ei lain mukaan kuulu poliisille. Jos kuolemassa on jotain poikkeuksellista, tilanne on toinen ja kuolemansyy selvittämiseksi on poliisin suoritettava tutkinta mikäli
 - 1) kuoleman ei tiedetä johtuneen sairaudesta tai kun vainaja ei viimeisen sairautensa aikana ole ollut lääkärin hoidossa;
 - 2) kuoleman on aiheuttanut rikos, tapaturma, itsemurha, myrkytys, ammattitauti tai hoitotoimenpide tahi kun on aihetta epäillä kuoleman johtuneen jostakin sellaisesta syystä; tai**3) kuolema muuten on tapahtunut yllättävästi.**

- Tutkinnassa on tarvittaessa käytettävä lääkäriä apuna.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

- Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjataan asiakkaan yksilölliset tarpeet ja miten niihin vastataan. Asiakkaiden päivittäinen tilanne dokumentoidaan hoitajien toimesta Effica asiakastietojärjestelmään. Tämän lisäksi käytetään suunnitelmallisesti muita terveydentilan mittareita (kuten verenpaine-, verensokeri-, muistin- tai ravitsemustilan testaus). Asiakkaille järjestetään säännöllinen lääkärintarkastus kerran vuodessa ja lääkäriin saadaan yhteys aina tarvittaessa.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

- Kotiharjun palvelukeskuksessa on kuusi sairaanhoitajaa, jotka vastaavat kokonaisvaltaisesta asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta. Jokainen vastuuhoitaja on myös velvollinen arvioimaan päivittäin asiakkaiden vointia ja informoimaan voinnin muutoksista sairaanhoitajaa. Hoitaja ottaa vuorossa ollessaan yhteyden lääkäriin tarpeen niin vaatiessa, ellei sairaanhoitaja ole paikalla. Hoivatyön esimies on velvollinen järjestämään työvuorotaulukot niin, että työvuoroissa on aina ammattikoulutettu hoitaja, jolla on voimassaoleva lääkkeenantolupa.

Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan, jossa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä lääkehoitoa toteuttavana palveluntarjoajana. Yksikköön on nimetty lääkehoidon vastuuhenkilö.

Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

- Hoiva-asumisen yhteinen lääkehoitosuunnitelma ja sen yksikkökohtaiset osiot löytyvät yksikön esimieheltä sekä jokaiselta kotialueelta. Suunnitelmat on laadittu sairaanhoitopiirin suunnitelman pohjalta ja jotka on hyväksynyt Sari Mäkelä, geriatriyllilääkäri. Suunnitelmat päivitetään vähintään kerran vuodessa. Viimeisin päivitetty versio on käsitelty Ikäntyneiden palveluiden johtoryhmässä 7.5.2015.



Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Lääkehoitoon liittyvät osa-alueet

- Kotiharjun palvelukeskuksen hoivatyön esimies vastaa yhdessä lääkärin kanssa koko yksikön lääkehoidosta. Työvuorokohtaisesta lääkehoidon toteuttamisesta vastaavat sairaanhoitajat sekä lääkkeenjako-alueen omaavat hoitajat.
- Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 1/2016
- Yksikkökohtainen suunnitelma on joka yksikössä
- Jokaisella lääkehoitoon osallistuvalla on Lop-tentit ja näytöt suoritettu. Lääkkeenantolupatodistuksen allekirjoittaa lääkäri.
- Vastuuhoitajat ja yksiköiden sairaanhoitajat tietävät asukkaidensa lääkityksen ja seuraavat lääkkeiden vaikutuksia. Työvuorossa on aina hoitaja, jolla on lääkkeenantoluvat voimassa..
- Lääkkeet tilataan Yliopiston apteekista annosjakeluna kahden viikon välein. Antibiootit tai muut äkillisesti tarvittavat lääkkeet omaiset hankkivat paikallisista apteekeista, ellei niitä saada Yliopiston apteekista toimitettua riittävän nopeasti.
- Lääkkeiden jakaminen ja antaminen
 - Pitkäaiaishoidettavilla on käytössä annosjakelu, jossa lääkkeet tulevat annospusseissa. Annosjakelun ulkopuoliset lääkkeet jakaa vuorokohtaisesti lääkevastuussa oleva lääkkeenjako-alueen omaava hoitaja.
 - Lyhytaikaishoidettavilla asiakkailta on käytössä omat lääkkeet. Ne ovat joko jaettuna dosettiin tai annosjakelupusseihin. Dosetin jaosta huolehtii omainen, kotihoito tai Kotiharjun palvelukeskuksen hoitaja, jolla on voimassa oleva lääkkeenantolupa.
 - Kotiharjulla on käytössä lääkkeiden kaksoistarkastus. Dosettiin jaetut lääkkeet tarkistetaan aina ennen käyttöön ottamista.
- Vastuuhoitaja ja/tai sairaanhoitaja sekä mahdollisesti lääkäri informoivat asukasta ja usein myös omaista lääkehoitoon liittyvissä asioissa.
- Lääkehoidon vaikuttavuuden arvioidaan asiakasta tarkkailemalla ja arvioimalla. Kaikki tiedot kirjataan Efficapotilastietojärjestelmään.
 - Efficapotilastietojärjestelmästä löytyy voimassa oleva lääkelista. Kaikki ylimääräiset lääkkeet kirjataan sinne ja arvioidaan niiden vaikuttavuutta.
- Lääkevirheen tapahtuessa tehdään Haipro-ilmoitus. Asia käydään läpi yksiköiden palaverissa ja tarvittaessa esimiehen kanssa.

Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

- Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, tehdään palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulkua eri toimijoiden välillä.

- Erikoissairaanhoito
 - Lääkäri tekee lähetteen erikoissairaanhoitoon
 - Jos äkillinen tarve, hoitaja on yhteydessä triagehoitajaan->ohjeen mukaan lääkärin hoitoon
- Yksityiset lääkäritalot
 - asukkaat voivat omaisensa kanssa käydä yksityislääkärin vastaanotolla omalla kustannuksellaan.
- Apteekit
 - Kotiharjun palvelukeskuksella on sopimus Yliopiston apteekin kanssa lääkkeiden toimituksesta. Sairaanhoitaja tekee sähköiset tilaukset ja lääkkeet toimitetaan Kotiharjulle. Kiireellisissä tapauksissa lääkkeitä voi tilata myös suunniteltujen tilausten välillä. Ellei tilauksia pystytä toimittamaan riittävän nopeasti, omaiset voivat asioida paikallisten apteekkien kanssa.
- Kela
 - Vastuuhoitaja ohjaa ja avustaa omaisia KELA:n etuuksien kuten hoitotuen ja eläkkeensajan asumistukihakemusten täyttämässä.
 - Vastuuhoitaja pyytää lääkäriltä tarvittavat lääkärinlausunnot Kelan tukia varten.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

- Jokainen alihankintana tuotettu palvelu on kilpailutettu joko palvelua käyttävän palveluketjun sisällä tai yhteisesti koko kaupungin toimesta (hankintatiimi). Lähtökohtana on että jokainen alihankintana tuotettu palvelu on oltava laadultaan vähintään yhtä hyvää kuin kaupungin omana tuotantona tuotettuna.

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

- Yksikön turvallisuudesta vastaavana henkilönä toimii yksikön esimies. Apunaan hänellä on yksikön turvallisuusvastaavat hoitajat sekä hoiva-asumisen kehittämisvastaava. Yksikön turvallisuuden toteuttaminen on koko henkilöstön vastuulla. Jokaisen yksikön kansliasta löytyy turvallisuuskansio, joka sisältää mm. yksikön turvallisuuden toteuttamisen vuosisuunnitelman, päivitetyn pelastussuunnitelman, poistumisturvallisuussuunnitelman sekä ohjeistukset erilaisten vaaratilanteiden varalle. Palo- ja pelastusharjoitukset suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä yksikön esimiehen sekä Kymenlaakson pelastuslaitoksen kanssa. Turvallisuuskävelyt tehdään vähintään kerran vuodessa, samoin sisäinen palotarkastus.

Yksikön asukasturvallisuuteen liittyy välillisesti myös yksikön sisä- ja ulkotilojen siisteys. Jokaiseen hoiva-asumisen yksikköön on valittu ekotukihenkilöt, jotka vastaavat yhdessä yksikön esimiehen ja muun henkilöstön kanssa mm. talon jätteiden lajittelusta (talon ekotukihenkilöiden nimet suunnitelmaan). Ekotukitoiminnasta lisää Kontista:

<http://kontti.kouvola/index/hallintojastrategia/strategia/ymparistoohjelma/ekotukitoiminta.html.stx>

- Lisäksi asukasturvallisuuteen liittyen henkilökunnan on suoritettava potilasturvallisuus- ja tietosuojakoulutukset. Jokaisella työntekijällä on oltava voimassaoleva henkilökohtainen lääkelupa.

Edunvalvonta:

- Edunvalvoja voidaan nimetä henkilölle, joka ei pysty itse hoitamaan omia taloudellisia asioitaan.



Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja sijaisten käytön periaatteet

Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

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

- Kotiharjun palvelukeskuksen henkilöstömitoitus on 0.61 hoitajaa/asukas
- **Hoivatyön esimies**
 - vastuualueinaan henkilöstöhallinto, asukkaiden hoidon laatu ja talouden suunnittelu
- **Sairaanhoitajat (6)**, joista kaksi tiimivastaavia
 - työn sisällön kehittäminen
 - molemmilla tiimivastaavilla kaksi yksikköä, joiden asukkaiden hoidon suunnittelusta ja toteutuksesta vastaavat yhdessä muun työryhmän ja esimiehen kanssa. Lisäksi heidän vastuualueinaan on työvuorolistojen suunnittelu ja toteumien vieminen Titania-järjestelmään.
 - sairaanhoitajat vastaavat yksiköidensä asukkaiden lääkehoidosta yhdessä esimiehen kanssa
 - vastaavat asukkaiden hoitoon liittyvistä toimista sekä hoidon sujuvuudesta
 - toimivat vastuuhoitajina omille asukkaalleen
 - tekevät yhteistyötä eri ammattiryhmien kanssa (lääkäri, fysioterapeutti, palveluohjaaja ym.)
- **Lähihoitajat (31)**, joista yksi vakituinen vuosilomantekijä
 - huolehtivat asukkaiden mielekkästä päivän sisällöstä ja aktiviteeteistä
 - toimivat vastuuhoitajina omille asukkaalleen
 - tekevät sairaanhoitajien kanssa yhteistyötä asukkaiden hoitoon liittyvissä asioissa ja lääkehoidossa
 - yhteistyö eri ammattiryhmien kesken
- **Vaateistonhoitaja**
 - hoitajien työvaatteisen peseminen
 - vaatteiden lajittelu
 - puhtaiden vaatteiden vieminen yksiköihin
 - korjausompelu ja muu ompelu, esim. verhot, tuolinpäälliset ym.
 - kerran viikossa Harjukodilla pyykkihuoltoon liittyvissä tehtävissä

Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

:

Vakituisen henkilöstön poissaoloja paikataan pääsääntöisesti vakituisella varahenkilöstöllä. Mikäli vakituista varahenkilöä ei saada, esimies palkkaa henkilön tilalle määräaikaisen sijaisen. Kaupungin ohjeistuksella sijaisten rekrytointia pyritään siirtämään KuntaRekry-ohjelmaan.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

- Vuosittain tehtävässä henkilöstösuunnitelmassa kartoitetaan tilannetta tulevaisuuteen.
- Järjestämällä suunnitelmallisesti henkilöstömitoituksen mukainen määrä työntekijöitä työvuoroihin.
- Ylläpitämällä toimivaa varahenkilöstöjärjestelmää.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

- Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimus, joissa määritellään sekä työntekijän että työntekijän oikeudet ja velvollisuudet. Kouvolan hoiva-asumisen henkilöstön rekrytoinnissa huomioidaan myös Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (29.4.2005/272) sekä Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (28.6.1994/559) vaatimukset.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

- Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johdattamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?

- Käytössä on Kouvolan kaupungin opasmateriaalit kuten
 - Tervetuloa töihin Kouvolan kaupungille
 - Perehdyttämisopas
 - Palvelussuhteen alkaessa
- Näiden lisäksi jokaisella kotialueella on kotialueiden omat perehdytysoppaat. Oppaita on kotialueiden ilmoitustauluilla.
- Jokainen työntekijä on vastuullinen perehdyttämään uusia työntekijöitä. Työvuorosunnittelussa pyritään huomioimaan, että joka työvuorossa on kotialueen tunteva hoitaja. Äkillisten muutosten johdosta pyritään tekemään työvuoro- ja kotialue-muutoksia.
- Opiskelijoille nimetään ennen harjoittelujakson alkua kaksi ohjaajaa, jotka huolehtivat pääsääntöisesti opiskelijoiden perehdytyksestä.

Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydenniskoulutus?

- Kouvolan kaupungilla on henkilöstön koulutussuunnitelma, jonka mukaisesti työntekijöitä kannustetaan ja veloitetaan osallistumaan ammattinsa tietojen ja taitojen päivitykseen. Kaikki koulutustapahtumat kirjataan ESS-ohjelmaan, josta niitä voi seurata. Kehityskeskustelujen yhteydessä nousee usein esille työntekijöiden toiveet ja kiinnostukset eri koulutuksiin. Näihin toiveisiin pyritään vastaamaan mahdollisuuksien mukaan. Tiimivastaavat pitävät osastotunteja tiimien tarpeiden pohjalta.

Toimitilat

Kotiharjun palvelukeskus sijaitsee Kouvolan keskustan tuntumassa palo- ja poliisitalojen läheisyydessä. Kotiharjun palvelukeskus on toiminut samassa rakennuksessa jo yli 60 vuotta. Kotiharjun palvelukeskus sijaitsee rinnerintellä ja se aiheuttaa jonkin verran haasteita tilojen hahmottamisessa. Kerroksia on kaikkiaan neljä.

- **Kotiharju 1, A-ovi**
 - 1 krs Metsätähti
 - 2 krs Kanerva
- **Kotiharju 2 D-ovi**
 - 2 krs: Valkovuokko
 - 3 krs: Villiviini
- **Kotiharju 2:n pohjakerros F-ovi**
 - Päiväkeskus

Rakennusten välillä on hallinnon tilat, kuntoutustila sekä juhlasali. Nämä tilat ovat samassa tasossa Villiviinin kanssa (3krs). Valkovuokon kanssa samassa tasossa ovat keittiö, henkilökunnan ruokailutila sekä KH 1:n sauna.

Metsätähti ja Kanerva

- Metsätähdessä on 12 asukaspaikkaa, Kanervassa 13.
- Kaikki huoneet ovat yhden hengen huoneita, joissa on omat WC/suihkuilat. Lisäksi molemmissa yksiköissä on iso pesu/suihkuhuone.
- Koska kaikilla asiakkailla on omat huoneet heidän yksityisyytensä on näin suojattu. Omaiset?
- Sauna sijaitsee KH1:n pohjakerroksessa, johon asukkaat kulkevat hissillä.
- Asukashuoneiden pinta-alat ovat 10,3-19,3 m²

Valkovuokko

- 17 asukaspaikkaa, joista kaikki lyhytaikaishoidettavia asukkaita
- Huoneista 8 on kahden hengen huoneita, yksi yhden hengen huone
- Kuusi huonetta on ns. soluhuoneita, joista aina kahdella huoneella on yksi yhteinen WC ja peseytymistila.
- Asukkaat pyritään sijoittamaan huoneisiin niin, että he pystyisivät hyvin liikkumaan WC- ja muihin yksikön tiloihin. Mahdollisuuksien mukaan pyritään järjestämään kullekin asukkaalle ”sopiva” ja mieleinen huonetoveri kahden hengen huoneissa. Huonejärjestelyistä neuvotellaan palveluohjaajan kanssa.
- Valkovuokossa on yksi iso suihkuhuone (jossa WC) pienempien WC/pesutilojen lisäksi. Samassa kerroksessa on myös sauna, jota lämmitetään aina tarpeen mukaan. Myös illalla.
- Yksikössä on pieni neuvotteluhuone, jossa voidaan keskustella asukkaiden ja omaisten kanssa, tehdä hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmia ym.
- Asukashuoneiden pinta-alat ovat 11,2 m2 yhden hengen huone, 17,9-26 m2 kahden hengen huoneet.

Villiviini

- 18 asukaspaikkaa (tällä hetkellä osa lyhyt- ja osa pitkäaikaishoidettavia)
- Huoneista 8 kahden hengen-, 2 yhden hengen huoneita
- Kuusi huonetta ns. soluhuonetta, joista aina kahdella on yksi yhteinen WC/peseytymistila.
- Villiviinissä on yksi isompi suihkuhuone (jossa WC).
- Asukkaat pyritään sijoittamaan huoneisiin niin, että he pystyisivät hyvin liikkumaan WC- ja muihin yksikön tiloihin. Mahdollisuuksien mukaan pyritään järjestämään kullekin asukkaalle ”sopiva” ja mieleinen huonetoveri kahden hengen huoneissa. Huonejärjestelyistä neuvotellaan palveluohjaajan kanssa (lyhytaikaishoidettavat).
- Villiviinissä on pieni saattohuone, johon asukas voidaan siirtää voimien sitä vaatiessa.
- Asukashuoneiden pinta-alat ovat 10,5 ja 11,2 m2 yhden hengen huoneet sekä 17,9-22,4 m2 kahden hengen huoneet.

Jokaisessa yksikössä on viihtyisä päiväsal, jossa asukkaat voivat ruokailla, katsoa TV:tä ja seurustella toistensa kanssa. Päiväsaleissa pidetään myös yksiköiden omia jumppa- ja muita aktiviteettitapahtumia.

Myös talon juhlasali on asukkaiden ja heidän omaistensa käytettävissä. He voivat varata juhlasalin omaan käyttöönsä esim. asukkaiden syntymäpäiväjuhlien viettoon.

Kuntoutustila on myös kaikkien asukkaiden käytettävissä. Vastuuhoitajat, opiskelijat ym. voivat viedä asukkaita sinne tekemään harjoituksia.

Jokaisen asukkaan käytössä on vuode, yöpöytä, tuoli tai useampia sekä seinähylly. Asukkaat (lähinnä pitkäaikaishoidossa olevat) voivat tuoda huoneisiinsa henkilökohtaisia tavaroita, mm. pieniä lipastoja, tuoleja, seinävaatteita ja valaisimia. yms. Huoneet ovat aika pieniä, joten paljon ylimääräistä tavaraa niihin ei mahdu.



Tilojen käytön periaatteet

- Kotiharjun palvelukeskuksessa on joka yksikössä päiväsalit asukkaiden oleskeluun ja ruokailuun. Niissä on mahdollisuus järjestää myös yhteisiä tilaisuuksia. Tilojen kalustuksessa on huomioitu asukkaiden turvallinen liikkuminen ja myös huonokuntoisten asukkaiden osallistuminen. Yhteistiloissa on TV.
- Kotiharjulla on asukkailla käytössään sekä yhden-että kahden hengen huoneita. Yhden hengen huoneita on yhteensä 28, kahden hengen huoneita 16.
- Kotiharjun palvelukeskus on pikkuhiljaa muuttumassa kokonaan lyhytaikaishoidettavien yksiköksi. Ly-asukkaat ovat tällä hetkellä pääsääntöisesti kahden hengen huoneissa. Myös pitkäaikaishoidettavia asukkaita on kahden hengen huoneissa. Vuokrasopimukset on tehty jyvityksen perusteella (puolet kahden hengen huoneen vuokrasta).
- Asukkaiden yksityisyys turvataan päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana. Huoneisiin on mahdollisuus viedä sermejä asiakkaiden yksityisyyden turvaamiseksi hoitotoimenpiteiden aikana.
- Asukashuoneissa on yleisvalaistus sekä tarvittavat säilytystilat.
- Asukashuoneen peruskalustukseen kuuluu sängyn lisäksi peitto, tynny ja liinavaatteet, yöpöytä, tuoli ja ikkunaverhot. Asukas voi tuoda omalla vastuullaan huoneeseen sellaisia tavaroita, joiden huoltovastuu on asukkaalla/hänen asioidenhoitajallaan.
- Asumispalveluyksikössä on erikseen tilat vaippojen säilyttämiselle. Asukashuoneiden komerotilat ovat rajalliset, joten niissä säilytetään kerrallaan vain pieniä määriä hoitotarvikkeita. Myös asiakkaiden omia vaatteita voidaan säilyttää niissä.
- Omaisen on mahdollista tarvittaessa yöpyä asumispalveluyksikössä, esimerkiksi saattohoitotilanteessa. Saattohoituhuone on Villiviini-kotialueella. Huoneeseen mahtuu asiakkaan vuoteen lisäksi lepotuoli. Tarvittaessa voidaan järjestää myös omaisen yöpyminen yksikössä.
- Lääkkeille on varattu joka kotialueella lukollinen lääkekaappi, joissa säilytetään annosjakelupussit ym lääkkeet.
- Henkilöstöllä on käytössä sosiaalitynit väestösuojan tiloissa sekä koko talon käytössä oleva henkilökunnan ruokasali.
- Jokaisella kotialueella on lukollinen kansliatila, jossa säilytetään asiakkaiden hoitoon liittyviä ja muuta arkaluontoista tietoa sisältäviä asiakirjoja.
- Kotiharjulla on tiedonkulun ja asiakastietojen siirron kannalta asianmukaiset laitteet (muun muassa puhelin, tietokone tietoliikenneyhteyksineen, tulostin, faksi, kopiokone).
- Yksikössä on erillinen siivouskeskus sekä jokaisella kotialueella pieni siivouskomero, jossa säilytetään päivittäin tarvittavia siivousvälineitä.
- Asiakkaat voivat halutessaan tupakoida hoitajan valvonnassa ulkona.
- Kiinteistönhoitaja työskentelee Kotiharjulla osa-aikaisesti ja huolehtii mm. ulkoalueiden siisteydestä.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

- Siivouspalvelut hankitaan kaupungin teknisen tuotannon puhtauspalveluilta.
 - Jokainen työntekijä on velvollinen omalta osaltaan huolehtimaan yleisestä siisteydestä asukashuoneissa sekä yleisissä tiloissa. Eritahradesinfektio kuuluu kaikille hoitajille.
- Pesulapalvelut hankitaan Uudenmaan sairaalapesulalta (Kotkan yksikkö).
 - Suurin osa asukkaiden vaatteista ja liinavaatteista pesetetään pesulassa.
 - Joka osastolla on oma pyykinpesukone. Niissä pestään mm. lyhytaikaishoidettavien asiakkaiden vaatteita sekä alhaista lämpötilaa vaativia tekstiilejä.
- Vaatteistonhoitaja pesee henkilökunnan työvaatteet.

Teknologiset ratkaisut

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

- Kotiharjun palvelukeskuksessa on käytössä Miratel-potilaspuhelinjärjestelmä, joka sisältää hoitajakutsun sekä kulunvalvontajärjestelmän. Hoitajakutsu- ja kulunvalvontarannekkeet ohjelmoidaan yksilöllisesti kunkin asukkaan tarpeiden mukaan. WC-tiloissa on seinäpainikkeet ja asukashuoneissa on kiinteitä pöytäkojeita, joista voi hälyttää hoitajaa. Jokaisella hoitajalla on langaton puhelin, johon hoitajakutsu ja kulunvalvontahälytykset tulevat.

- Ulko-ovissa ja kotialueiden ovissa on sähköinen lukitusjärjestelmä. Ulko-ovien ollessa lukittuina sisään pääsee soittamalla ovisummeria. Ulos ja talon sisällä sähkölukituista ovista pääsee kulkemaan ovipainikkeen tai numerokoodin avulla. Miratel järjestelmän käyttöön on koulutettu kaksi vastuukäyttäjää.

- Malli: Miratel PCS 2600

- Yhteystiedot: Miratel Oy
PL 59 Turku
Puh. 02 4151200
www.miratel.fi

- Kouvolan kaupungin yhteyshenkilö: Lasse Rautanen, puh. 040-7565052

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

- Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoito-tarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

- Asukkaan henkilökohtaiset apuvälineet saadaan Carean- tai perusturvan apuvälinelainaamoista. Asumispalvelujen oma fysioterapeutti arvioi yhdessä vastuuhoidajan kanssa apuvälinetarpeen ja tekee siihen liittyvän hakemuksen apuvälinelainaamolle. Apuvälinelainaamo päättää myöntääkö se asiakkaalle apuvälineen. Apuvälinelainaamo vastaa laitteiden käytön ohjauksesta fysioterapeutin kanssa sekä hoitaa välineiden huollot.

- Yksiköissä on myös käytössä ns. omia apuvälineitä ja potilassänkyjä. Näiden huoltoihin ja korjauksiin voidaan hyödyntää hoiva-asumisen välinekorjaajaa. Korjaajaan otetaan tarvittaessa yhteys kehittämisvastaavan kautta (p. 020 6156717).

- Ennen uuden apuvälineen tai laitteen hankkimista otetaan myös yhteys hoiva-asumisen kehittämisvastaavaan, joka varmistaa, ettei vastaavaa laitetta tai välinettä ole saatavilla muista yksiköistä tai voidaanko tehdä yhteishankinta, mikäli muissa yksiköissä myös tarvetta hankittavalle tavaralle.

- Yksikössä listataan kaikki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain mukaiset laitteet ja tehdään näille huolto-/korjaussuunnitelmat. Yksiköiden omien potilas- ja hoitosänkyjen osalta listauksen tekee hoiva-asumisen välinekorjaaja.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Hoivatyön esimies Raija-Liisa Saarni sekä hoiva-asumisen kehittämisvastaava Tommi Reiman (p. 020 6156717)

Perusterveydenhuollon apuvälineyksikkö

os. Tapiontie 4, 45160 Kouvola
Puhelin 020 615 1011 klo 12–13
Avoinna
ma-ke klo 9.30–15
to klo 9.30–17
pe klo 8.30–12

Erikoissairaanhoidon apuvälinekeskus

os. Kirkkokatu 21, 48100 Kotka
Puhelin 020 633 6210 klo 9-11

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lain-säädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä?

- Jokainen työntekijä sitoutuu vaitioloon työsopimuksen tai viranhoidon määräyksen yhteydessä. Esimiehen tehtävänä on huolehtia siitä, että työntekijä ymmärtää vaitiolositoumuksen sisällön ja toimii sen mukaisesti.
- Kotiharjun palvelukeskuksen henkilökuntaan kuuluvien tulee suorittaa verkkokoulutuksena toteutettava tietoturvakoulutuksen perusosa noin kahden vuoden välein. Lisäksi henkilöt, jotka käsittelevät arkaluonteista tai salassa pidettävää tietoa suorittavat verkkokoulutuksen korotetun tason koulutuksen, joka sisältää enemmän tietosuojan liittyviä asioita. Tietoturvan asiantuntijoilla on mahdollisuus seurata koulutusten suorituksia, mutta oikeudet voidaan myöhemmin antaa myös toiminnasta vastaaville henkilöille sen mukaan, miten toimialat haluavat suorituksia seurata.
- Tietosuojavastaavan tehtävänä on järjestää koulutuksia. Tietosuojavastaava Kouvolan kaupungissa sijoittuu hyvinvointipalveluiden organisaatioissa tietopalveluihin. Tämän sisällä hän toimii osana sovelluspalvelua. Tietojärjestelmä sekä tietosuojakoulutukset toteutetaan mahdollisuuksien mukaan parityöskentelynä siten, että mukana on sovellusasiantuntija sekä tietosuojavastaava. Näin tietosuoja-asioita voidaan käsitellä kokonaisvaltaisesti. Koulutuksiin osallistuneiden nimilistat kerätään ja näin nähdään osallistumisprosentti henkilöstöstä, joille koulutus on suunnattu. Sovellusasiantuntijat järjestävät uusista asioista koulutusta ja tarvittaessa kertauskoulutuksia. Lisäksi kirjalliset ohjeet tallennetaan henkilöstön saataville.
- Henkilöstölle on laadittu Intranet-sivuilla tietosuojasivut, jossa on ajankohtaista tietoa tietosuojasta, ohjeita ja linkkejä. Alueeseen kuuluvan potilastietojärjestelmän navigaattorissa on tietosuojakansio, jossa on tarkat ohjeet rekisteritietojen käsittelyyn ja luovuttamiseen sekä tietopyyntöihin laaditut lomakkeet. Tietosuojaselosteet potilasrekisteristä sekä ikääntyneiden palveluiden asiakasrekisteristä löytyvät verkkosivuilta <http://www.kouvola.fi/index/sosiaali-jaterveyspalvelut/tietosuoja.html>
- Henkilöstön osaaminen varmistetaan hyvällä perehdytyksellä. Kukin toimiala vastaa siitä, että työntekijä on perehdytetty työtehtäväänsä (esimerkkinä terveydenhuollon perehdytyskansio). Tehtävän hoitoon liittyvän tietojärjestelmän käytön koulutus on osa perehdytystä. Potilastietojärjestelmän (Terveydenhuollon Effican) tunnuksen tilauksen ja käyttöönoton yhteydessä esimies käy uuden työntekijän kanssa läpi tietosuojasitoumuksen, jonka työntekijä sen jälkeen allekirjoittaa. Käytännössä perehdytys kuuluu esimiehen vastuulle. Tietosuojasitoumuksen säilyttää esimies 10 vuotta palvelussuhteen päättymisestä yhdessä työsopimuksen kanssa.
- Verkkokoulutuksena suoritettava tietoturvakoulutus tulee uuden työntekijän suorittaa n. kuukauden kuluessa palvelussuhteensa alkamisesta. Kaikki arkaluonteista asiakastietoa käsittelevät henkilöt suorittava verkkokurssina toteutettavan koulutuksen vuosittain. Koulutuksesta saatavan todistuksen työntekijän esittää esimiehelleen.

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

- Kotiharjun hoivatyön esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä perehtyy tietoturva-asioihin heti työsuhteen alussa. Esimies tilaa työntekijälle verkko- sekä Effican-tunnukset. Työntekijä allekirjoittaa Tietosuoja- ja tietoturvalomakkeen, jossa on tarkkaan selvitetty, mitä liittyy esim. salassapitoon, sähköpostin ja internetin käyttöön sekä seuraamuksiin.
- Terveydenhuollon Effican osalta järjestelmän käytön koulutusta ja tukea antavat nimetyt vastuukäyttäjät sekä yksikkötasolla olevat "tukihenkilöt". Esimiehen vastuulla on huolehtia siitä, että käyttäjä saa riittävän järjestelmäkoulutuksen.
- Versiopäivitysten jälkeen on sovellustuen päivitystä vahvistettu usein niin, että kaikki päivitystävät päivitysten tai versionvaihtojen jälkeisenä päivänä. Terveydenhuollon sovellusasiantuntijat päivitystävät arkin klo 8-16, iltaisin ja viikonloppuisin erikoissairaanhoidon kiireelliset tukipuhelut ohjautuvat Medi-IT:lle.
- Koulutukseen osallistuvien määrän seuranta saadaan koulutuskohtaisilla nimilistoilla.
- Koulutukset projektien yhteydessä > viedään uusia malleja kentälle, tarvittaessa käydään toimipisteissä opastamassa käyttäjiä.
- Sovelluspalvelun viikkopalaveriin kutsutaan esimiehiä ja käyttäjiä ja suunnitellaan yhdessä toimintamalleja ja käytänteitä.
- Tukipuhelimeen tulleita ongelmia seurataan ja niiden mukaan tarvittaessa reagoidaan ja ohjeistetaan uudelleen ja järjestetään kertauskoulutusta.
- Vaikka tietojärjestelmän käyttäjällä on tehtävään vaadittava kelpoisuus, vaatii tietojärjestelmän käyttö erityisesti alkuvaiheessa paitsi järjestelmäkoulutusta, mutta myös toimintamalleihin perehdytystä. Esimiehen tehtävänä on arvioida tarvittava koulutus ja perehdytys sekä tehdä toteutussuunnitelmat. Toimipisteisiin on nimetty ja koulutettuna vastuukäyttäjät, jotka opastavat muita käyttäjiä. Lisäksi potilastietojärjestelmään on tallennettu Tiedon eri sovellusten käyttöoppaat.
- Suunnitelma henkilöstön koulutusten ja osaamisen dokumentoinnista ja todennettavuudesta tehdään v. 2016 aikana.

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

- Rekisteriseloste on KH 1:n ja KH 2:n sisääntuloalojen ilmoitustauluilla.
- Tietosuojaseloste löytyy Kouvolan kaupungin Internet-sivuilta:
<http://www.kouvola.fi/materia/attachments/tietuoja/ZYtQWnSf7/Tietosuojaseloste>

a) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tietosuojavastaava

Marita Meriluoto
Marjoniementie 10
45100 Kouvola
puh. 020 65 7380
Sähköposti
etunimi.sukunimi(at)kouvola.fi

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

•Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

•Kotiharjulla kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet pyritään ennakoimaan 4ks-riskiarviointia hyödyntäen. Läheltä piti-tapahtumista tehdään ilmoitus Hai-pro-järjestelmään. Kaatumistapaturmiin on oma järjestelmänsä Tape, jonne tapaturma kirjataan.

Asiat käsitellään yksikössä ja tehdään mahdolliset korjaavat toimenpiteet

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys
Kouvolassa

Allekirjoitus
Raija-Liisa Saarni

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

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