

Kuntouttava tilapäishoito

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

| | | |
|---|---------------------------------------|---|
| Palveluntuottaja Keski-Uudenmaan sote –kuntayhtymä Sandelininkatu 1, PL 46 05800 Hyvinkää kirjaamo@keusote.fi | | |
| Kuntayhtymän Y-tunnus: 2844969-4 | | |
| Toimintayksikön nimi Kuntouttava tilapäishoito | | |
| Palvelumuoto ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Lyhytaikainen laitoshoido; pääosin ikääntyneitä henkilöitä, joilla lyhytaikaisen laitoshoidon tarve kuntoutuksen tai omaishoitajana vapaan aikana; Kuntouttava intervalliosasto 15 asiakaspaikkaa | | |
| Toimintayksikön postiosoite Rajamäentie 9A | | |
| Postinumero 01900 | Postitoimipaikka Nurmijärvi | Puhelin 050497 2340, Kuntouttava intervalliosasto=KIO |
| Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Pirjo Karppinen | | Puhelin 0504970903 |
| Postiosoite Rajamäentie 9A | | |
| Postinumero 01900 | Postitoimipaikka Nurmijärvi | |
| Sähköpostiosoite pirjo.karppinen@keusote.fi | | |
| Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat Ateriapalvelut – Aleksia, lääkäripalvelut – Mehiläinen, pesula-palvelut –Mikkelin pesula, laboratorio-HUS-LAB, lääkkeet-HUS-apteekki, jätehuolto- Lassila & Tikanoja | | |

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta-ajatus

Kuntouttava tilapäishoito on tarkoitettu asiakkaille, joilla on lyhytaikaisen hoidon tarve. Kuntouttava tilapäishoito jakautuu kahteen osastoon, joista Kuntouttava intervalliosasto (15 paikkaa) tarjoaa omaishoitajien vapaiden ajaksi asiakkaille kuntouttavia lyhytaikaishoidon jaksoja. Jaksoja tarjotaan myös yksilöllisellä palvelupäätöksellä asiakkaille, joilla lyhytaikaiset, säännölliset tai epäsäännölliset, jaksot tukevat kotona pärjäämistä.

Kuntouttavan tilapäishoidon toimintaa ohjaa kuntouttava ja virikkeellinen arki. Moniammatilliseen työyhteisöön kuuluu lähihoitajia, sairaanhoitajia, kuntouttava hoitaja, virikeohjaaja.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän arvot eli toimintaperiaatteet ovat:

- Ihmisen silmin (ihmisen näkökulma)
- Ihmisen kanssa (vuorovaikutuksen näkökulma)
- Ihmiselle (organisaation näkökulma)

Toimintaamme ohjaavia arvoja ovat palveluhenkisyys, vastuullisuus, avoimuus ja rohkeus.

Palvelulupauksemme on

- yhdenvertainen laadukas palvelu
- kuntoutus ja hoito oikea-aikaisesti ja oikeassa paikassa
- myönteinen asiakaskokemus
- asiakaslähtöinen, yksilöllinen hoito- ja kuntoutussuunnitelma
- parannamme ja kehitämme toimintaamme avoimesti ja rohkeasti

Taataan jokaiselle asiakkaalle yhdenvertainen ja laadukaspalvelu asiakasta ja/tai omista kuullen. Suunnitellaan yksilöllinen kuntoutussuunnitelma yhdessä asiakkaan ja/tai omaisen kanssa. Kysytään asiakkaalta ja/tai omaiselta palautetta hoitajaksoista kehittämisen näkökulmasta. Kehitämme toimintaamme avoimesti ja rohkeasti kuunnellen asiakkaan ja/tai omaisen toiveita.

3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet

Esimies Taina Buljugin vastaavan sairaanhoitaja Emmi Raudaskosken ja henkilöstön kanssa. Päivitys hoitotyön esimies Pirjo Karppinen.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Hoitotyön esimies Pirjo Karppinen 050 497 0903

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys

Keusoten sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelman lomakepohja päivitetään laatupalveluiden toimesta, jos kaikkia sosiaalipalveluja koskevissa ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia. Lomakepohja tarkistetaan ja päivitetään laatupalveluiden toimesta vuosittain joulukuussa. Laatupalvelut jakavat päivitetyn lomakepohjan toimintayksiköille keskitetysti. Toimintayksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Keusoten nettisivuilla www.keski-uudenmaansote.fi ja Toreenintalossa Kuntouttavaa intervalliosastoa vastapäätä.

4 Riskienhallinta

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai virikkeiden puute, toiset asiakkaat ja henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai muista toimintatavoista. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan 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. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

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 epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Työntekijöillä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palvelujen tarjoaminen on mahdollista.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista/ohjelmista

- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelmat ja poistumisturvallisuusselvitys
- Keusoten valmiussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys

- Lääkehoitosuunnitelma
- Perehdytysuunnitelma/ohjeet
- HaiPro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa potilas/-asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset sekä tietosuoja/- tietoturvailmoitukset
- WPro-järjestelmä, jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
- Ohje rajoittamistoimenpiteiden käytöstä
- Hygieniaohjeistus
- Saattohoito-ohjeet

Riskien tunnistaminen ja dokumentointi

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa laatu- ja turvallisuusriskit omalle lähiesimiehelleen ripeästi. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan **HaiPro-järjestelmässä**, joka on henkilökunnan käytössä oleva sähköinen järjestelmä poikkeamien, haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin. HaiPro-järjestelmässä on kolme erilaista ilmoitusta:

- **Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus:** potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle (läheltä piti -tapahtumat ja haittatapahtumat)
- **Työturvallisuusilmoitus:** henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle
- **Tietosuoja-/tietoturvailmoitus:** tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriön, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon

HaiPro-ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva havaitessaan haittatapahtuman tai läheltä piti -tilanteen. Ilmoitus saapuu esimiehen sähköpostiin ja se tulee käsitellä sähköisessä järjestelmässä mahdollisimman pian. Esimies arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esimies voi siirtää HaiPro-ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esimiehelleen toimenpiteitä varten. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle. Tietosuoja-/tietoturvailmoituksista ohjautuu tieto myös Keusoten tietosuojatiimille, joka yhdessä yksikön esimiehen ja ilmoittajan kanssa käy läpi, tehdäänkö tapahtumasta ns. 72 h ilmoitus tietosuojavaaltuutetulle ja asiakkaalle. Tietosuojatiimi avustaa tapahtuman käsittelyssä yksikön esimiestä.

Jos epäkohta tai sen uhka on toistuva tai yleistynyt, on henkilökunnalla velvollisuus tehdä ilmoitus henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus-lomakkeella. (Katso Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus)

HaiPro-järjestelmään sisältyvässä **WPro-osiossa** tehdään yksikön/toimipisteen vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi säännöllisesti kerran vuodessa. Riskien arvioinnissa pyritään huomioimaan yksikön/toimipisteen tyypilliset riskitilanteet ja etsimään ennakkollisesti keinoja näiden vähentämiseen. Arvioinnin sekä tapahtuneiden vaaratilanteiden pohjalta laaditaan työyhteisössä toimenpideohjelma riskien pienentämiseksi/poistamiseksi sekä seuranta-aikataulu. Yhteistyötä tehdään työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he tehtävissään huomaavat epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtamista, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita tai toimintakulttuurin liittyviä epäeettisiä ohjeita tai asiakkaalle vahingollisia toimintatapoja, esim. pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.

Asiakkaan turvallisuutta vaarantaneista tapahtumista laaditaan yleensä HaiPro-ilmoitus, mutta tämä henkilökunnan ilmoitus tulee kyseeseen, kun epäkohta tai sen uhka on toistuva tai epäeettinen/vahingollinen toimintatapa on yleistynyt tai pelkällä HaiPro-ilmoituksella ei ole ollut/ei uskota olevan vaikutusta toiminnan korjaamiseen.

Tarkempi toimintaohje ja ilmoituslomake henkilökunnalle löytyy Keusoten intranetistä. Esimies vastaa siitä, että ilmoitusvelvollisuus ja sen menettelyohjeet ovat osa työntekijöiden perehdytystä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaja on ryhdyttävä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan tai epäkohdan uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, on ilmoittajan ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle (AVI). Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäynnösten estämättä.

Riskien käsitleminen

Laatupoikkeamat, epäkohtailmoitukset ja turvallisuusilmoitukset käsitellään aina työyhteisössä ja tapahtuneesta keskustellaan yhdessä, esim. työyhteisön palaverissa lähiesimiehen paikallaollessa. Yhteisen keskustelun tavoitteena on oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa. Sovitut asiat kirjataan palaverimuistioon. Lähiesimies kirjaa HaiPro-järjestelmässä tehtyihin ilmoituksiin korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa pidemmän ajan kehittämissuunnitelman asian korjaamiseen. Lähiesimies vie asioita tarvittaessa eteenpäin johdolle ja muille asiaan liittyville tahoille. Tärkeä osa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyä on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakaskertomukseen.

HaiPro-ilmoitusten koonti ja raportointi toteutuu toistaiseksi Keusoten jäsenkuntien käytössä olevilla toimintamalleilla. HaiPro-järjestelmästä saatavia koonteja/raportteja hyödynnetään yksiköiden kehittämistyössä.

Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötaholle

Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista työyhteisön palaverissa ja kirjataan asia palaverimuistioon. Jokaisen palaverista poissa olleen työntekijän vastuulla on lukea palaverimuistio. Muutokset päivitetään asiaan liittyviin yksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Tarvittaessa henkilökunnalle tiedotetaan asiasta sähköpostitse. Yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista puhelimitse, sähköpostilla tai kirjeitse, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu

Palvelutarpeen arviointi ja arvioinnissa käytettävät mittarit

Hoito- ja kuntoutussuunnitelma, jota ohjaa valmiit LifeCaren fraasit sekä rakenteinen kirjaaminen. Alueellisesti käytössä olevat toimintakyvyn arviointivälineet: SBBP-fyysisen suorituskyvyn testiä, MNA-ravitsemustilanarviointimittaria, MMSE-muistitestiä RAVA-toimintakyvyn arviointia. RAI-toimintakyvyn mittaus ja arviointi käytössä.

Asiakkaiden ja heidän omaistensa/läheistensä osallistuminen palvelutarpeen arviointiin

Yksiköiden toimintamallia yhtenäistetään ja tavoitteena on saada yhtenäinen palvelutarpeen arviointi koko kuntouttavaan tilapäishoitoon, johon osallistuvat asiakas, omainen sekä osaston työntekijä.

Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa. Asiakkaan oma näkemys ja tavoite kirjataan suunnitelmaan.

Asiakassuunnitelman (sosiaalihuoltolaki 39§) tai hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelman laadinta ja toteutumisen seuranta

Kuntouttavan intervalliosaston asiakkaille tehdään toistaiseksi voimassa oleva hoitosuunnitelma, johon pyritään tulevaisuudessa ottamaan asiakkaat ja omaiset paremmin mukaan. Suuri asiakasmäärä ja vaihtuvuus vaikuttavat osallisuuden toteuttamiseen ja kehitämme hoitosuunnitelman toteuttamisen prosessia asiakaslähtöisemmäksi.

Asiakassuunnitelman (sosiaalihuoltolaki 39§ ja lastensuojelulaki 30§) tai hoito- ja kasvatussuunnitelman laadinta ja toteutumisen seuranta (lastensuojelulaki 30a §)

Kotiin kuntoutuvien osastolla tehdään kuntoutussuunnitelma, jonka valmisteluun osallistuvat asiakkaan lisäksi mahdollisia muita tahoja, kuten omaiset tai muut asiakkaan edustajat. Kuntoutussuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet ja kuntoutukselle asetetaan niiden arvion pohjalta tavoitteet. Kotiin kuntoutuvien osastolla kuntoutussuunnitelma tehdään kuntoutusjakson ensimmäisinä päivinä, yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelmaa ja tavoitteita seurataan viikoittain keskustellen asiakkaan kanssa sekä viikoittaisessa kuntoutuskokouksessa moniammatillisen tiimin kesken.

Kuntouttavan intervalliosaston asiakkaille tehdään toistaiseksi voimassa oleva hoitosuunnitelma, johon pyritään tulevaisuudessa ottamaan asiakkaat ja omaiset paremmin mukaan. Asiakasvaihtuvuus ja -määrä vaikeuttaneet tätä, joten kehitämme hoitosuunnitelman toteuttamisen prosessia asiakaslähtöisemmäksi.

Hoito- ja kuntoutussuunnitelmissa näkyvät asiakkaan päivittäisen avun ja hoidon tarpeet sekä määritellyt keinot tarpeita vastaamaan.

Henkilökunnan perehtyminen asiakas-, hoito-, palvelu-, kuntoutus- tai kasvatussuunnitelmiin

Henkilökunta vastaa tiedon hausta itsenäisesti Effica Lifecare-ohjelmasta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tarkistaa ajantasaiset tiedot asiakastietojärjestelmästä jokaisen vuoron alussa. Hoito- ja kuntoutussuunnitelmia päivitetään moniammatillisesti viikoittain.

5.2 Palvelujen lakisääteiset määräajat

Palvelujen lakisääteisten määräaikojen seuranta ja toteutuminen

Kuntouttava tilapäishoito on tarkoitettu asiakkaille, joilla on lyhytaikaisen hoidon tarve. Kuntouttava intervalliosasto tarjoaa omaishoitajien vapaiden ajaksi asiakkaille lakisääteisiä kuntouttavia lyhytaikaishoidon jaksoja. Jaksoja tarjotaan myös yksilöllisellä palvelupäätöksellä asiakkaille, joille lyhytaikaiset säännölliset tai epäsäännölliset jaksot tuovat tukea kotona asumiseen.

Kuntoutumisjakson jälkeen tavoitteena on asiakkaan selviytyminen kotona omaishoidon, mahdollisten tukipalvelujen tai kotihoidon turvin. Jos kotona selviytymiseen ei nähdä mahdollisuuksia, niin tällöin asiakas jonottaa asumispalvelupaikkaa ja hänelle tehdään palvelutarpeen arvioinnin selvitys SAS- (selvitä, arvioi, sijoita) työryhmässä. Asiakkaalle annetaan kirjallinen päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä tai eväämisestä. Asiakas voi hakea päätökseen muutosta. Palvelutarpeen kriteereiden täytyessä asiakas sijoitetaan kolmen kuukauden kuluessa hänen palveluntarpeitaan vastaavaan asumispalveluyksikköön.

Asiakkaalle laaditaan hoitosuunnitelma ja tehdään RAI- toimintakykyarvio. Asiakkaan tiedot kirjataan potilastietojärjestelmään. Asumispalvelun alettua asiakkaalle tehdään lääkärintarkastus kahden kuukauden kuluessa.

5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään sekä oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Kyseessä on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Kuntouttavassa tilapäishoidossa asiakkaan yksilöllisyyttä kunnioitetaan seuraavin tavoin: Kunnioitetaan, tuetaan ja mahdollistetaan asiakkaan omia valintoja kysymällä asiakkaan mielipiteitä, millä keinoin haluaa suorittaa liikuntaa, ulkoilu, kuntosalii, ryhmäliikunta tmv. Asiakas on itse mukana suunnitelmien teossa ja asioiden hoidossa. Asiakkaan toiveet ja tarpeet huomioidaan esimerkiksi huonetoveria suunniteltaessa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Rajoittamisella tarkoitetaan toimintaa, jolla asiakkaan liikkumista rajoitetaan fyysisesti tai kemiallisesti. Henkilökohtaiseen koskemattomuuteen ei saa puuttua eikä vapautta riistää ilman laissa säädettyä perustetta. Siksi ennakkolliset toimet, kuten tilaratkaisut, henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus sekä itsemääräämisoikeutta tukevat työmenetelmät, ovat aina ensisijaisia suhteessa rajoitustoimenpiteiden käyttöön. Sosiaali- ja terveydenhuolto on järjestettävä pääsääntöön mukaan yhteisymmärryksessä asiakkaan tai potilaan kanssa siten kuin asiakkaan ja potilaan asemaa ja oikeuksia koskevassa lainsäädännössä säädetään. Rajoitustoimenpiteet on tarkoitettut viimesijaiseksi keinoksi. Päätöksen rajoitteiden käytöstä tekee aina lääkäri.

Rajoittamistoimet ovat aina mahdollisimman lyhytaikaisia ja perusteltua. Toimenpiteiden tarpeellisuutta arvioidaan säännöllisesti (3 kk:n välein tai voinnin muuttuessa). Potilasasiakirjoihin on tehtävä merkinnät rajoitustoimenpiteestä ja sen perusteista, rajoitustoimenpiteen alkamis- ja päättymisajankohdasta sekä rajoitustoimenpidettä koskevan päätöksen tehneestä ja sen suorittaneesta henkilöstä.

5.4 Asiakkaan kohtelu

Kuvaus siitä, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan

Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteet. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianomaisten kanssa ja epäkohta selvitetään.

Mikäli todetaan, että asukasta/asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, selvitetään tilanne heti. Kun todetaan, että toinen asukas/omainen/vierailija käyttäytyy epäasiallisesti toista ihmistä kohtaan, vuorossa oleva työntekijä puuttuu tilanteeseen välittömästi asiallisesti keskustellen. Kun työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asukasta/asiakasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida yksikön esimiestä tapahtuneesta. Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia. Keusotella on olemassa prosessi häirinnän tai muun epäasiallisen kohtelun käsittelyyn.

Turvaamme asiakkaillemme oikeuden hyvää kohteluun ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkailtamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen.

Kuvaus siitä, miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne keskustellaan läpi asiakkaan ja läheisten/omaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu kirjataan käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään ja asiasta ilmoitetaan asianomaisille.

Tilanne käydään yhdessä läpi keskustelemalla mahdollisimman pian tilanteen tultua ilmi. Palaverissa sovitaan jatkotoimenpiteistä. Epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman nopeasti. Vakavissa tapauksissa johdon ja henkilöstön koolle kutuminen mahdollisimman pian on asianmukaista.

5.5 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja heidän omaisensa osallistuminen yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta eri kanavia hyödyntäen:

- Keskustelemalla henkilökunnan kanssa ja antamalla suullista palautetta
- Sähköisellä lomakkeella Keusoten www-sivuilla osoitteessa <https://www.keski-uudenmaansote.fi/osallistu-ja-vaikuta/anna-palautetta2/> (Asiakaspalautelomakkeen yhteys on suojaamaton, joten lomakkeelle ei voi kirjoittaa henkilökohtaisia asiakas- tai potilastietoja)
- Henkilökunnan puhelimesta olevan applikaation kautta
- Asiakastytyväisyyskyselyjen kautta

Suullinen ja paperisella lomakkeella annettu palaute tallennetaan asiakaspalauttejärjestelmään. Asiakaspalautteeseen ei anneta automaattisesti vastausta kirjallisessa muodossa. Mikäli halutaan yhteydenottoa, tulee palautteeseen laittaa mukaan yhteystiedot. Asiakaspalautteen voit antaa myös nimettömänä.

Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteet käsitellään työyhteisössä säännöllisesti. Palauteiden pohjalta toimintayksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä kohteja ja asiakastytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä sekä laajemmin Keusoten palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa.

5.6 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Hoidon/palvelun laatuun tai kohteluun liittyvät palautteet ja tyytymättömyys voidaan useimmiten selvittää avoimella keskustelulla yksikössä ja yksikön lähiesimiehen kanssa.

Tyytymättömällä asiakkaalla on aina oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin asiakas on tyytymätön saamissaan terveydenhuollon tai sosiaalihuollon palveluissa. Jos mahdollista, muistutukseen tulee nimetä myös henkilö/ henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja

Muistutuslomakkeen voi tulostaa Keusoten www-sivuilta osoitteesta

<https://www.keski-uudenmaansote.fi/asiakkaalle/potilas--ja-sosiaaliasiamies/>

Muistutus lähetetään kirjaamoon osoitteella:

Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymä
kirjaamo
PL 46
05801 HYVINKÄÄ

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaalitaito Oy

Sosiaaliasiamies Clarissa Peura ja Riikka Kainulainen

- Verkkosivut: <http://sosiaalitaito.fi/sosiaaliasiamies/>
- Puhelin: 0400-277 087 (ma klo 12.00-15.00, ti-to klo 9.00-12.00)
- Sähköpostiosoite: sosiaalitaito@sosiaalitaito.fi (huom: sähköposti ei ole tietoturvallinen)
- Postiosoite: Sosiaalitaito Oy, Sosiaaliasiamies, Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on:

- neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kuntayhtymässä ja antaa siitä selvityksen vuosittain

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamies voi toimia myös sovitteluvassa roolissa asiakkaan ja työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonta ei koske julkisia palveluja.

Muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

Esimies käsittelee muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset toimintayksikössä viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen esimies selvittää asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa, tutustuu asiakaskirjauksiin ja muodostaa kokonaiskuvan tilanteesta. Asia annetaan tiedoksi myös päällikölle ja palvelujohtajalle. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin

Muistutuksiin vastataan kirjallisesti vastineella, jossa kuvataan, miten asiaan on selvitetty, korjattu ja miten asiaa seurataan jatkossa. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan. Asiakas voi tehdä kantelun ilman muistutusta, mutta muistutus on usein nopein tapa saada selvitys tilanteeseen.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukseen annetaan kirjallinen vastine asiakkaalle neljän viikon kuluessa.

6 Palvelujen sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Asiakkaille tehdään hoito- tai kuntoutussuunnitelma, jossa huomioidaan kaikki toimintakyvyn osa-alueet. Tavoite saada asiakas ja/tai omaiset tähän paremmin mukaan. Asiakkaalta ja/tai omaiselta kysytään toiveita esim. liikkumismieltymykset, näin asiakas tulee kuulluksi, ja kuntoutumisesta tulee mielekästä.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Päivittäisen kirjaamisen avulla seurataan tavoitteiden toteutumista. Päivittäinen kirjaaminen tukeutuu hoitosuunnitelmaan ja päivittäisessä kirjauksessa otetaan säännöllisesti esiin tavoitteiden toteutumista. Moniammatillinen yhteistyö ja palaverikäytänteet tukevat myös osaksi tavoitteiden toteutumista.

6.2 Ravitsemus

Riittävän ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta

Asiakkaiden ravitsemustilaa ja painoa seurataan säännöllisesti. Tavoitteena ottaa myös MNA-ravitsemustesti avuksi ravitsemustilan seurantaan. Ruokia rikastetaan tarvittaessa ja tarjolla on myös erityisiä ravintovalmisteita, mikäli esimerkiksi ruoka ei maistu ja ravitsemustila on huono. Asiakkaille tarjotaan neljä ateriaa päivässä, tarvittaessa asiakas saa välipaloja ja yöpalaa.

Ruokailuajat ja ruokailutilanteet

Aamupala klo 8, lounas klo 12, päivällinen klo 16 ja iltapala klo 19.

Ruokailutilanteet toteutetaan kuntouttavaa työtettä käyttäen niin, että asiakas saa itse annostella ruokansa linjastolta. Asiakas myös palauttaa voimavarojensa ja toimintakykynsä mukaisesti likaiset astiat keräyspisteelle.

Ruoan valmistamisesta ja toimittamisesta vastaa Aleksia liikelaitos. Aleksia vastaa lämpimän ruoan lämpötiloista. Ruoan laitto esille toteutuu yksikön omien laitoshuoltajien sekä henkilökunnan toimesta huomioiden ruokien säilytysohjeet.

6.3 Hygieniakäytännöt

Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen

Kuntouttavassa tilapäishoidossa noudatetaan aseptista työskentelytapaa, jolla pyritään suunnitelmallisesti estämään hoitoon liittyvien infektioiden ja tartuntatautien leviäminen. Työntekijät saavat työnantajalta työvaatteet, jotka toistaiseksi toimittaa Mikkelin pesula. Keusotessa toimii Infektio- ja tartuntatautiyksikkö, jonka työntekijä (hygieniahoitaja ja lääkäri) ovat konsultoitavissa tarvittaessa. Epidemiatilanteessa yksikkö ottaa yhteyden hygieniahoitajaan automaattisesti.

Siivouksesta vastaavat osaston omat laitoshuoltajat sekä koko rakennuksen yhteisistä tiloista Aleksia liikelaitoksen laitoshuoltaja. Infektio-tilanteessa laitoshuoltajat toimivat yksikön siivousohjeiden mukaisesti.

Keusote edellyttää, että hoitohenkilöstöllä on infektion torjunnan tartuntatautilain mukainen 48 § mukainen rokotussuoja. Ajantasainen hygieniaohjeistus löytyy osastojen Teams-tiedosto-kansioista.

Henkilöstöllä on käytössä yhteiset hygienia- ja epidemiaohjeistukset. Yksikössä on nimetyt hygieniayhdyshenkilöt, jotka päivittävät osaamistaan säännöllisesti ja jakavat tiedon muulle työyhteisölle.

Lisäksi korona-pandemian aikana Keusoteen perustettiin infektio- ja tartuntatautiyksikkö, joka ohjeistaa infektion torjunnassa pandemiaa vastaan.

6.4 Terveyden ja sairaanhoito

Asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet ja niiden noudattaminen

Kuntouttavalla intervalliosastolla vain akuutit asiakkaiden sairaudenhoitotoimet toteutetaan pääsääntöisesti omalla terveysasemalla asioiden tai kotisairaalan lääkärin toimesta. Asiakkaan omalääkäri vastaa asiakkaan lääkityksestä sekä akuuteissa tapauksissa hoidonlinjauksista lyhytaikaisjakson aikana.

Yksikössä noudatetaan Keusoten ohjeistusta kuolemantapauksien kohdalla.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Asiakkaan terveydentilaa seurataan viikoittaisilla moniammatillisilla palavereilla sekä jatkuvasti arjessa arvioiden.

Elämän loppuvaiheen hoitoa koskevat ohjeet

Keusoten saattohoito-ohjeet löytyvät Keunetissä

Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö

Terveyskeskuksen osastonlääkäri ja hoitohenkilökunta
Kuntouttavalla intervalliosastolla asiakkaan omalääkäri joko tk:sta tai kotihoidosta.

6.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitetävään lääkehoitosuunnitelmaan, joka on laadittu keski-uudenmaan sote- kuntayhtymän Lääkehoitosuunnitelman 2020–2021 mukaisesti. Oppaassa linjataan mm. lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yksikön lääkehoidon toimintatavat ja vastuut sekä toimintaohjeet työntekijöiden lääkehoidon koulutuksiin, osaamisen varmistamiseen, lääkelupakäytäntöihin, vastuuseen sekä lääkehoidon toteuttamiseen, seurantaan, arviointiin ja raportointiin. Lääkehoitosuunnitelmassa tunnistetaan lääkehoitoon liittyvät riskit ja toimenpiteet niiden ennaltaehkäisemiseksi. Esimies ohjaa ja valvoo turvallisen lääkehoidon toteuttamista yksikkönsä lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Jokainen lääkehoitoa toteuttava työntekijä on vastuussa omasta toiminnastaan.

Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Keski-Uudenmaan sote kuntayhtymän Lääkehoito-opas päivitetään vuosittain. Työnantaja ja esimiehet valvovat lääkehoidon toteuttamista ja laatua. He varmistavat myös, että henkilöstöllä on tarvittava osaaminen ja asianmukaiset työskentelyolosuhteet turvallisen lääkehoidon toteuttamiseksi. Lääkehoidon koulutuksen saanut terveydenhuollon ammattihenkilö toteuttaa ja vastaa toteuttamisesta sekä on velvollinen täydennyskoulutukseen.

Kuntouttavassa tilapäishoidossa asiakkaan vastuuhoidtaja jakaa lääkkeitä dosetteihin. Käytössä on kaksoistarkastus. Dosetista asiakkaalle lääkkeitä antaa asiakkaan vastuuhoidtaja.

Lääkehoito kirjataan LifeCareen eli tarvittaessa annetut lääkkeitä HOISOS-lehdelle: lääkkeen nimi, vahvuus, määrä, valmistemuoto, antotapa ja – aika ja lääkevasteen arviointi.

Osastoilla sairaanhoitaja tilaa lääkkeitä Hus-apteekista kerran viikossa sähköisesti OSTI-järjestelmästä. Tarvittaessa voi tilata myös puhelimitse.

Lääkkeet säilytetään ohjeiden mukaisesti lukollisissa kaapeissa lukollisessa lääkehuoneessa.

Kylmäsäilytys-lääkkeet jääkaapissa, jonka lämpötilaa seurataan päivittäin ja kirjataan vihkoon.

Osastolla on lääkevastaavat, jotka huolehtivat vanhentuneiden lääkkeiden lähettämisestä HUS-apteekkiin sekä tiedottaa / ohjeistaa lääkehoitoon liittyvistä asioista.

Keusotessa otetaan käyttöön yhteinen lääkehoitolupa- ja näyttölomake. Lomake löytyy Keunetistä-->turvallisuus--> potilas- ja asiakasturvallisuus. Työntekijä antaa vaadittavat osaamisen varmistamisen näytöt, jotka kirjataan ja päivitetään lupa lomakkeelle. Lupalomake hyväksytetään esimiehellä ja lääkärillä.

Lääkehoidosta vastaava henkilö

Osaston lääkehoidosta vastaavat hoitava lääkäri, osaston esimies, osaston hoitohenkilökunta, joka on koulutettu ja perehdytetty lääkehoitoon. Aina työvuorossa ei ole sairaanhoitajaa. Iltaisin ja viikonloppuisin pyritään siihen, että jollakin pitkäaikaisosastolla on sairaanhoitaja työvuorossa. Yövuoroissa ei ole sairaanhoitajaa.

6.6 Asiakasvarat

Kuntouttavassa intervallissa asiakkailla ei ole mukana erityisiä varoja, jotka vaatisivat erikoissäilytyksiä.

6.7 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa

Yhteistyötä tehdään asiakasohjauksen, kotihoidon sekä kotiutustiimin kanssa. Moniammatillinen yhteistyö sisältää yhteistyön lääkärin, terapeuttien sekä sosiaaliohjaajien kanssa. Viestintään käytetään LifeCare-viestipiiikkejä, salattua sähköpostia sekä puhelinta.

Alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palvelujen sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimusten varmistaminen

Alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan jo kilpailutusvaiheessa tai suoraan hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Kuntayhtymän tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa kuntayhtymän kanssa tehtyä sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta reagoidaan viipymättä.

7 Asiakasturvallisuus

Turvallisuuden vastuut yksikössä

Yksiköissä on turvallisuusvastaavat, joiden vastuualueeseen kuuluu päivittää turvallisuuskansiot. He myös huolehtivat, että uusi työntekijä perehtyy turvallisuuskansioon. Päävastuu asiakasturvallisuuden toteutumisesta on yksikön esimiehellä.

Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yhteistyö palo- ja pelastusviranomaisten kanssa säännöllisten täydennyskoulutusten järjestämiseksi.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi

Turvallisuusvastaavat kokoontuvat säännöllisesti. Palavereissa tehdään katsaus mahdollisiin turvallisuuspoikkeamiin, jotka ratkotaan yhdessä esimiehen kanssa.

Henkilökunta osallistetaan HaiPro-käsittelyissä pohtimaan uusia toimintatapoja.

Turvallisuuden pilarina ovat myös WPro-ilmoitukset, jotka tulee käsitellä määräajassa asianosaisen sekä tarvittaessa yksikön kanssa esimiehen toimesta.

7.1 Henkilöstö

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Yksikössä on 29 vakanssia:

1 hoitotyön esimies

3 sairaanhoitajaa

8 lähahoitajaa

1 kuntouttava hoitaja

1 viriketoiminnan ohjaaja

2 laitoshuoltajaa

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Tällä hetkellä lyhytaikaiset sijaiset hankkivat yksiköt itse.

Käytössä on oma varahenkilöpooli yhdessä tehostetun asumispalveluyksikkö Nurmilinnun kanssa.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan työvuorosuunnittelulla niin, että vakituiset työntekijät jakautuvat tasaisesti eri vuoroihin. Tarvittaessa henkilökunta voi myös siirtyä työskentelemään vaativan hoivan puolelle.

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu kuntayhtymän rekrytointiprosessin mukaan. Rekrytointi eri tehtäviin kuntayhtymässä alkaa rekrytointiluvan hakemisella (yli 4 kuukauden määräaikaisuudet ja vakinaiset tehtävät). Kuntayhtymän rekrytoinnit hoituvat keskitetysti HR-palveluissa. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiSuosikista tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä. Tartuntatautilain 48§:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk.

Työntekijöiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Yksikön esimies vastaa perehdytyksen toteuttamisesta ja suunnittelusta. Käytännön perehdytystyön suorittaa esimiehen nimeämä työntekijä. Nimetty työntekijä perehdyttää uutta työntekijää ottamalla hänet työpariksi hoitotyöhön sovituksi ajaksi sekä opastaa käyttämään asiakastietojärjestelmää. Tiimeistä löytyvät myös perehdytyskansiot, jotka toimivat perehdytyksen tukena.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

Henkilökunnan osaamisen kehittämisen tulee olla suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain yhteistoimintaneuvotteluissa työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään Keusoten yhteisen koulutussuunnitelman ja palvelualueen oman koulutussuunnitelman mukaisesti niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina. Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaalipalvelujen toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja kuntayhtymän strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. Täydennyskoulutusta on mahdollistettava vähintään 3 päivää vuodessa.

Ensiapukoulutusta, lääkehoidon verkkokoulutusta (LoVe), tietosuojakoulutusta, eri sähköisten järjestelmien koulutusta ja LEAN-valmennusta on tarjolla säännöllisesti kaikille niitä tarvitseville.

7.2 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Asiakashuoneet ovat 15-20m² kokoisia, pääsääntöisesti kahden hengen kalustettuja huoneita. Kuntouttavassa intervalliosastolla asukashuoneita on 11. Saniteettitilat ovat neljän hengen yhteisessä käytössä ilman suihkua. Suihkutilat ovat osastolla erikseen. Osastojen siipien pääovissa on sähköiset lukot. Asukashuoneista ja osastojen yleisistä tiloista pyritään siirtämään kaikki ylimääräinen kalusto/apuväline varastotiloihin, jotta asiakkaille turvataan esteetön kulku osastojen tiloissa. Yksikössä on yksi erillään oleva lääkehuone.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Yleisten tilojen siivouksen hoitaa Aleksia liikelaitoksen koulutetut laitoshuoltajat. Jätteet kierrätetään asianmukaisella tavalla. Lääke- ja riskijätteet käsitellään, säilytetään ja hävitetään oikeaoppisesti. Osastojen siisteydestä ja ruokahuollosta vastaavat yksikön omat laitoshuoltajat. Asiakas- ja liinavaatteet lähetetään pesuun Puro tekstiiliin.

7.3 Teknologiset ratkaisut

Asiakkaiden käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen

Kotiin kuntouttavan osaston käytössä on Teletalon potilaskutsujärjestelmä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Teletalo
Klaukkala
Puhelin: 0400 307270
Soittoajat arkisin klo 8.00-16.00

Apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Yksiköissä on nimetyt apuvälinevastaavat, joiden toimenkuvaan kuuluu apuvälineiden listaus, rekisteriin kirjaus sekä tarvittaessa huoltoon lähettäminen. Tukena on myös osaston fysioterapeutti. Apuvälineet huolletaan ja tarkastetaan säännöllisesti ohjeaikojen mukaisesti.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on tehtävä HaiPro-ilmoituksen lisäksi ilmoitus Valviralle ja laitteen/tarvikkeen valmistajalle tai valmistajan edustajalle. Ilmoitus tulee tehdä, jos vaaratilanne johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai käytöstä. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus

tapahtumaan on epäselvä. Laitteesta tai tarvikkeesta on ilmoitettava tunnistamisen ja yksilöinnin kannalta riittävät tiedot ja onko laitteella CE-merkintä. Ilmoitukseen kirjataan tarkka tapahtuman kuvaus, aika, paikka ja jos potilaan ominaisuudet ovat mahdollisesti myötävaikuttaneet laitteella syntyneeseen vaaratilanteeseen. Potilaan henkilötietoja ei ilmoiteta. Ilmoitukseen kirjataan ilmoittajan nimi ja toimipaikan yhteystiedot.

Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava 10 vrk:n kuluessa ja muista vaaratilanteista 30 vrk:n kuluessa. Ilmoitus toimitetaan sähköpostilla osoitteella laitevaarat@valvira.fi.

Laitte tai tarvike säilytetään mahdollisia jatkotutkimuksia varten. Laitetta ei saa korjata ilman valmistajan lupaa.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Osastoilla on nimetyt lääkintälaitteestaavat, jotka ylläpitävät käytössä olevien terveydenhuollon laitteiden luettelo, jossa näkyy laitteiden hankinta-ajat, käyttöohjeet, huoltosopimukset, voimassa olevat takuut sekä järjestävät käyttökoulutusta.

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen

Henkilöstön perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja mistä ohjeistukset löytyvät. Henkilöstö perehtyy Keski- Uudenmaan sote-kuntayhtymän laatimiin tietoturvaohjeisiin sekä käyttämiensä tietojärjestelmien käyttö- ja kirjaamisohjeisiin.

Työntekijä allekirjoittaa tietoturvasuositoumuksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä tietosuojasuositoumuksessa esitetyt periaatteet ja sitoutuu noudattamaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita sekä säädöksiä. Esimies seuraa sitoumuksia ja käy tämän läpi vuosittain työntekijöiden kanssa.

Henkilöstö suorittaa vuosittain tietosuoja osaamisen verkkokoulutuksen ja varmistaa osaamisensa Navisec Flex -tentillä. Esimies seuraa, että kaikki työntekijät suorittavat koulutuksen. Tietosuojatiimi seuraa ja raportoi suoritusten toteutumista yksikötasolla.

Toimintayksikön esimies käy säännöllisesti henkilöstön kanssa läpi tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeistuksia ja miten toimitaan poikkeustilanteissa. Henkilöstölle lähetettävien tietosuojavaastaavan ja turvallisuusjohtotimin tiedottein, varmistetaan että henkilöstöllä on ajankohtainen tieto lainsäädännöstä, ohjeista ja viranomais määräyksistä.

Toimintayksikössä on käytössä HaiPro -järjestelmä, jonne tehdään tietosuoja- ja tietoturvailmoitukset, mikäli henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite- tai muu toiminta- tai tietoliikennehäiriö, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon. Tietosuojatiimi käy yhdessä ilmoittajan ja esimiehen kanssa läpi tapahtuman ja toimet. Tietosuojatiimi seuraa toimintayksikön tietosuoja- ja tietoturvailmoitusten määrää ja sisältöjä ja puuttuu mahdollisiin epäkohtiin ja ohjeistaa työyksikön toimintaa ilmoitusten pohjalta.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus

Esimies huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin, sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan perusteista järjestetään säännöllisesti koulutusta, johon työntekijällä on mahdollisuus osallistua. Tietosuojavastaavan uutiskirjeillä huolehditaan siitä, että henkilöstö saa ajantasaista tietoa tietoturvaan liittyvistä asioista ja nostetaan esille mahdollisia epäkohtia, joihin henkilöstön tulee kiinnittää huomiota.

Rekisteriselosteen ja/tai tietosuojaselosteen nähtävillä olo ja asiakkaan informointi tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä

25.5.2018 alkaen henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuojasetus (GDPR) sekä 1.1.2019 voimaan astunut Tietosuojalaki, joka toimii henkilötietojen käsittelyä koskevana yleislakina. Keski-Uudenmaan sote –kuntayhtymä toimii potilas- ja asiakasrekisterien rekisterinpitäjänä. GDPR asetus velvoittaa rekisterinpitäjää informoimaan rekisteröityä hänen henkilötietojensa käsittelystä. Informointi toteutetaan <https://www.keski-uudenmaansote.fi/asiakkaalle/tietosuojarekisterinpitajan-vastuuhenkilot-ja-yhteystiedot/> verkkosivustolle kootun tiedon avulla. Asiakkaita informoidaan suullisesti tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Rekisteri- ja tietosuojaselosteet ovat julkisesti nähtävissä Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän verkkosivulla <https://www.keski-uudenmaansote.fi/asiakkaalle/tietosuojatietosuojaselosteet/>

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän tietosuojavastaava Erja Heikkinen, puh. 040 3145955, tietosuojavastaava@keusote.fi

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Tuemme asiakkaan toimintakykyä ja edistämme kuntoutumista. Otamme asiakkaat osalliseksi oman hoidon- sekä kuntoutuksen suunnitteluun.

Toteutamme asiakaslähtöistä, aidosti yksilöllistä kuntoutusta sekä hoitoa asiakkaan toiveet ja tarpeet huomioiden.

Käytämme Lean-menetelmää toiminnan kehittämisen apuvälineenä ja jatkuvan parantamisen mallina. Hyödynnämme ja kehitämme sekä päivittäisjohtamisen että tiimien raportti – ja kehittämisentaulujen käyttöä.

Kehitämme tiimien välistä yhteistyötä mm. työkierrolla talon sisällä.

Osastoilla on otettu tiimeihin raporttitaulut käyttöön ja koko ajan kehitämme niitä. Tauluille kirjataan mm. asiakkaan aktiviteetit hoitajakson aikana. Myös kirjallinen hoitopalautelomake, joka kulkee asiakkaan mukana kotiin, on käytössä. Osastojen käytävillä olevat kehittämistaulut ovat jo käytössä ja niihin on kerätty suoraan asiakkaiden toiveita mm. liikuntamieltyksistä.

Tulevana vuotena olisi tarkoituksena jatkaa samojen teemojen kehittämistä.

10 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Toimintayksikön vastuuhenkilö allekirjoittaa omavalvontasuunnitelman ja tulosalueen päällikkö hyväksyy sen allekirjoituksellaan

| |
|---|
| Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Nurmijärvellä 26.10.2020 |
| Toimintayksikön vastuuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys Pirjo Karppinen |

| |
|---|
| Omavalvontasuunnitelma hyväksytty, paikka ja päiväys Johanna Kiiänmies, Hyvinkäällä 26.10.2020 |
| Allekirjoitus ja nimenselvennys |