



KEURUU
VANHUSPALVELUT
#meyhdessä

Lehtiniemen päiväkeskus omavalvontasuunnitelma



Sisällys

Lehtiniemen päiväkeskuksen omavalvontasuunnitelma	4
1 Toimintayksikön tiedot	4
1.1 Keuruun vanhuspalveluiden palvelukokonaisuudet	4
1.2 Päivätoiminta palvelukeskus Lehtiniemessä	6
2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	7
3 Riskien hallinta	8
4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen	10
5 Asiakkaan asema ja oikeudet	11
5.1 Palvelun tarpeen arviointi	11
5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma	11
5.3. Asiakkaan kohtelu	12
5.3.1 Itsemääräämisoikeus päiväkeskuksessa	12
5.3.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu päiväkeskuksessa	12
5.4 Asiakkaan osallisuus	13
5.5 Asiakkaan oikeusturva päiväkeskuksessa	13
6 Palvelujen sisällön omavalvonta	15
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta päiväkeskuksessa	15
6.2 Ravitsemus	15
6.3 Hygieniakäytännöt	16
6.4 Terveiden- ja sairaanhoito	17
6.5 Lääkehoito	18
6.6 Muistisairaahan hyvä hoito	19
6.7 Kaltoinkohtelun tunnistaminen	19
6.8 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	20
7 Asiakasturvallisuus	20
7.1 Henkilöstö	21
7.2 Toimitilat	22
7.3 Teknologiset ratkaisut	22
7.3 Terveysturvallisuuden laitteet ja tarvikkeet	22
8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely	23
8.1 Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen	23

8.2 Hoitotyön kirjaaminen ja raportointi	23
8.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta tietosuoja-asioihin liittyen	25
8.4 Menettely asiakkaan informoinnista	25
8.5 Tiedonkulku muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa	26
8.6 Asiakastietojen arkistointi.....	26
9 Omavalvontasuunnitelman seuranta	26

Lehtiniemen päiväkeskuksen omavalvontasuunnitelma

Lehtiniemen päiväkeskuksen omavalvontasuunnitelma on osa vanhuspalveluiden omavalvontasuunnitelmaa.

1 Toimintayksikön tiedot

Lehtiniemen päivätoiminta ovat osa Keuruun kaupungin vanhuspalveluita.

Toimintayksikön nimi: Keuruun kaupungin vanhuspalvelut, kotihoito
 Y tunnus: 0208388-2
 Palveluntuottajan nimi: Keuruun kaupungin perusturva
 Vanhuspalveluista vastaava esimies: vanhustyön johtaja, Mari Kolu
 Päiväkeskuksen hallinnollinen esimies: kotihoitopäällikkö Riikka Röppänen
 Päiväkeskuksen vastaava sairaanhoitaja: Marjo Sipponen

Osoite: Keuruun kaupunki,
 Päivätoiminta
 Palvelukeskus Lehtiniemi
 Seiponniementie 7, 42700 Keuruu
 Puhelin: 020 7738 738 / vaihde
 Sähköposti: vanhuspalvelut@keuruu.fi

1.1 Keuruun vanhuspalveluiden palvelukokonaisuudet

Keuruun kotiin vietävät palvelut koostuvat laajasta kokonaisuudesta joka sisältää hyvinvointia edistävää ja ennaltaehkäisevää työtä, kuntoutusta, ikäihmisten neuvontaa ja ohjausta, kotiin annettavia palveluita (kotihoito, tukipalvelut) sekä omaishoidon tuen palvelukokonaisuuden.

Vanhuspalveluiden yhteiset

- palveluohjaajan tekemä neuvonta, ohjaus ja palvelutarpeen arviointi
- kuntoutustoiminta: fysioterapeutin ohjaus, neuvonta ja ohjatut kuntosaliryhmät terveysliikuntaan ja toimintakyvyn ylläpitämiseen
- muistikoordinaattorin/muistihoidajan neuvonta, ohjaus ja muistitestit
- senioripuhelin

Kotiin annettavat palvelut, palveluiden piirissä keskimäärin 300 asiakasta kuukausittain

- yhdistetty kotihoito (kotipalvelu ja kotisairaanhoito)
- kotihoito Senioritalo Metsätähdessä
- kotiutushoitajien työ
- voimavarajaksot
- 80- vuotta täyttävien toimintakykytarkastukset kotikäyntinä
- kuntouttavat arviointijaksot

Kotihoidon tukipalvelut, tukipalvelujen piirissä noin 200 eri asiakasta kuukausittain

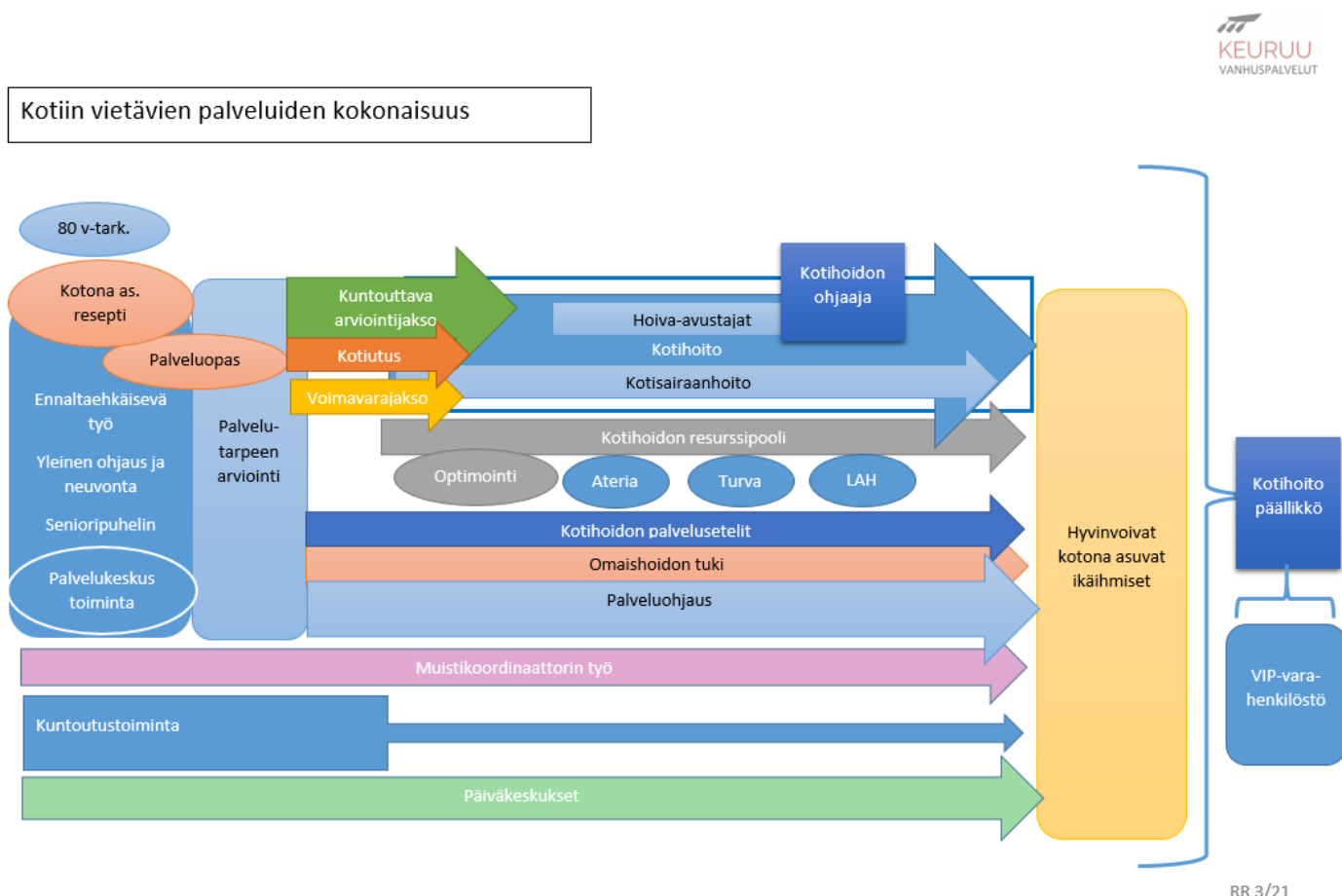
- kotiin kuljetettu ateria
- lounasruokailu Lehtiniemen ja Metsätähden päiväkeskuksissa
- turvavalvonta

- päivätoiminta Lehtiniemen ja Metsätähden päiväkeskuksissa
- MUISKU -muistikuntoutujan päivätoiminta
- kylvytys ja vaatehuolto
- tilapäishoito palveluasumisyksiköissä

Omaishoidon tuki, omaishoidontuen piirissä noin 85 tuensaajaa kuukausittain

- omaishoidon tukena maksettu palkkio
- omaishoidon tukeen liitetyt palvelut kuten päivätoiminta, kotihoito ja tilapäinen palveluasuminen
- kotilomituspalvelut
- virkistysvapaat
- valmennus

Kotiin vietävien palveluiden kokonaisuus on kuvattu Kuviossa 1.



Kuvio 1. Kotiin vietävien palveluiden kokonaisuus

Vanhuspalvelut maksavat sisäistä vuokraa vanhushpalvelujen kiinteistöistä teknisen palvelukeskuksen alaiselle tilapalvelulle, joka huolehtii kiinteistönhoidon tehtävistä. Vanhuspalveluyksiköihin on laadittu pelastus- ja turvallisuussuunnitelmat, jotka sekä pelastusviranomaisen että perusturvautakunta ovat hyväksyneet.

Päivätoiminta toimii työssä oppimisen paikkana sosiaali- ja terveysalan opiskelijoille.

1.2 Päivätoiminta palvelukeskus Lehtiniemessä

Lehtiniemen päiväkeskuksessa on päivätoimintaa ikääntyneille asiakkaille neljänä päivänä viikossa. Lisäksi yhtenä päivänä viikossa on Muistikuntoutujien päivätoimintana Muisku-muistikuntoutusryhmä.

Päivätoiminta

Päivätoiminta on tarkoitettu kotona asuville ikäihmisille. Päivätoiminnan tehtävänä on täydentää kotihoitoa ja toiminnan tavoitteena on tukea kotona asumista ja sosiaalisen kanssakäymisen edistämistä.

Päivätoiminnan tarkoituksena on tukea asiakkaan kokonaisvaltaista toimintakykyä ja hoitavan omaisen jaksamista. Toiminta on omatoimisuutta ja kuntoutumista tukevaa, sosiaalisia suhteita ylläpitävää, tuo vaihtelua arkeen, osallisuutta lisäävää, mahdollistaa turvallisen peseytymisen tarpeen mukaan.

Päivätoimintaan sisältyy aamupala, lounas ja päiväkahvi, ohjattu kuntosali, peseytymis- ja saunomismahdollisuus, hoidon ja hoivan palveluita sekä erilaista virike- ja ajanvieteohjelmaa. Päiväkeskuksessa on myös mahdollisuus käyttää lisämaksusta parturin, hierojan sekä jalkahoitajan palveluita. Metsätähdessä ja Lehtiniemessä päiväkeskustoimintaa on neljänä päivänä viikossa.

Muistikuntoutujien päivätoiminta

Muisku – muistikuntoutusryhmä on tarkoitettu erityisesti muistisairauden alkuvaiheessa. Toiminta on ennalta ehkäisevää, omatoimisuutta ja kuntoutumista tukevaa, sosiaalisia suhteita ylläpitävää ja voimaannuttavaa. Toiminnan tarkoituksena on tukea asiakkaan kokonaisvaltaista toimintakykyä ja sitä kautta kotona asumista mahdollisimman pitkään. Muisku-ryhmään tullaan palvelutarpeen arvioinnin kautta. Muiskussa luonto tuodaan osaksi toimintaa. Kuntoutumista tuetaan ja seurataan yksilöllisen tarpeen mukaan. Muisku-ryhmä toimii kerran viikossa.



Laatulupaus:
Tuemme asiakkaan voimavaroja ja toimintakykyä

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Keuruun vanhuspalvelujen toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty Keuruun suunnitelmassa ikääntyneen väestön tukemiseksi. Päiväkeskuksessa toimitaan suunnitelman mukaisesti.

Päiväkeskuksen visio

Ketteränä kotona
- Viikon kohokohta

Suunnitelmassa ikääntyneen väestön tukemiseksi arvoiksi on määritelty tarkoituksellinen ja toimiva arki, osallisuus ja ikäihmisen ääni, kohtaaminen ja kaveria ei jätetä. Kotiin vietävissä palveluissa toimitaan arvojen mukaisesti kaikessa arjen työssä.

Arvojen mukainen toiminta arjessa:

Tarkoituksellinen ja toimiva arki

Vähennetään yksinäisyyttä
Luodaan turvallisuuden tunnetta
Ohjataan ja neuvotaan arkeen liittyvissä pulmissa
Tarkastellaan kokonaisuutta yhdessä asiakkaan kanssa
Huomioidaan pienet asiat

Osallisuus ja ikäihmisen ääni

Arvostetaan jokaista yksilönä ja huomioidaan yksilöllisyys
Huomioidaan asiakkaan omat tarpeet
Tuetaan itsemääräämisoikeutta
Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus tulla kuulluksi
Asiakas saa päättää mihin osallistuu

Kohtaaminen

Muistetaan huumori
Vahvistetaan asiakkaan minuutta
Puhutaan kuin aikuinen aikuiselle
Huomioidaan tasapuolisesti kaikki

Kaveria ei jätetä

Tuetaan yhteisöllisyyttä
Tuetaan tutustumista ja kaverisuhteita
Autetaan sovun säilymisessä

Työyhteisössä:

Sama linja kaikilla
Vedetään yhtä köyttä
Ylläpidetään hyvää työilmapiiriä

Mitä ei sallita:

Väkisin tekemistä
Epäasiallista puhetapaa
Kovakourasta käsittelyä
Uskonnosta tai politiikasta väittelyä

Lisäksi päiväkeskuksessa on määritelty omat arvot, jotka ohjaavat toimintaa:

Kokonaisvaltaisuus

Lämminhenkisyys

Huolehtivaisuus

3 Riskien hallinta

Perusturvalautakunta on hyväksynyt seuraavat asiakasturvallisuutta ja palvelun laatua varmistavat suunnitelmat:

- Keuruun perusturvan toimialan laatu- ja asiakasturvallisuussuunnitelma 21.1.2014
- Keuruun kaupunki Lääkehoidon suunnitelma 16.10.2012; 15.3.2016
- Palvelukeskus Lehtiniemen, Palvelukoti Metsätähden ja Palvelutalo Seiponrannan pelastus- ja turvallisuussuunnitelmat
- Vanhuspalveluiden lääkehoitosuunnitelma

Perusturvalautakunta hyväksyy vuosittain seuraavat toimintaohjeet

- Palvelusetelin toimintaohje kotipalvelu/kotisairaanhoido
- Palvelusetelin toimintaohje Vanhusten tehotettu palveluasuminen
- Omaishoidontuen toimintaohje
- Maakunnallinen ikäihmisten, pitkäaikaissairaiden ja vammaisten perhehoidon toimintaohje
- Vammaispalvelulain ja -asetuksen mukaisten palvelujen sekä sosiaalihuoltolain mukaisen liikkumista tukevien palvelujen soveltamisohjeet
- Perusturvan asiakasmaksut

Perusturvalautakunta on vahvistanut delegointisäännön, jossa on määritelty viranhaltijoiden toimivalta sosiaalihuoltolain mukaisessa päätöksenteossa. Kaupunginvaltuusto on hyväksynyt hallintosäännön, jossa on määritelty mm. viranhaltijoiden toimivalta.

Keuruun kaupunginvaltuusto on vahvistanut hallintosäännön. Keuruun kaupunginhallitus on vahvistanut ”Työhyvinvointia Keuruun kaupungin työpaikoille” -työkyvyn tukemisen mallin sekä ”Päihdeohjelman”. Keuruun kaupungilla on käytössä Työntekijän opas.

Keuruun kaupungin henkilöstön työterveyshuollon palvelut tuottaa Työterveys Aalto Oy. Työterveyshuollon toimintasuunnitelman hyväksyy työsuojelutoimikunta. Vanhuspalveluissa on yhteinen hygieniahoitaja, sekä hygieniahjeistukset.

Riskien tunnistaminen ja kirjaaminen

Keuruulla on käytössä HaiPro potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja tietotekninen työkalu. Vaaratilanteet ja ”läheltä piti”-tilanteet niin asiakasturvallisuudessa kuin työturvallisuudessa raportoidaan HaiPro-ohjelmaan. HaiPro ilmoitukset käsitellään yksiköiden tiimipalaverissa ja raportoidaan tarvittaessa vanhuspalveluiden ja perusturvan hallintoon. Työturvallisuutta koskevat ilmoitukset välitetään myös työsuojelupäällikölle ja Työterveys Aaltoon.

Vaaratapahtumailmoitukset ja niiden käsitteleminen

Haittatapahtumat ilmoitetaan sähköisen seurantaohjelman HaiPro:n kautta ja/tai myös välittömästi esimiehelle ja asianosaisille. Esimies käsittelee ilmoitukset ja arvioi niiden vakavuusasteen ja niitä seuraavien toimenpiteiden kiireellisyyden. Haittatapahtumat käsitellään asiatietojen pohjalta, syylistämättä sekä huolehtimalla eri osapuolien tarvitsemasta tuesta. Tapahtuneen perusteella tulee kehittää toimintatapoja, joilla haittatapahtuman toistuminen on ehkäistävissä.

Keuruun perusturvassa asiakkaiden vaaratapahtumailmoitusten käsittely tapahtuu seuraavasti:

- Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemassa asiakasturvallisuutta uhkaavan asian tai sattuneen vaaratapahtuman. Tällaisia ovat mm. Kaatumiset, väkivalta- ja

seksuaaliset häirintätilanteet asiakasta tai työntekijää kohtaan, lääkepoikkeamat, laitteen rikkoutumisen myötä tullut vahinko/vaaratilanne.

- Ilmoittaminen tapahtuu ensisijaisesti HaiPro - ohjelmalla. Mikäli vaaratapahtuma on vakava, siitä ilmoitettava välittömästi omalle esimiehelle, tulosalueen esimiehelle tai toimialajohtajalle.
- Mikäli terveydenhuollon laite (nostolaite, pyörätuoli, nousutuki tms.) aiheuttaa vaaratilanteen tai ”läheltä piti” –tilanteen vaaratapahtumasta tehdään HaiPro ilmoitus.
- Kaikki lääkepoikkeamat kirjataan HaiPro-ohjelmaan. Lääkkeenjaossa tapahtuneet poikkeamat korjataan kaksoistarkastuksen yhteydessä. Mikäli asiakas ehtii saada väärät lääkkeet, ollaan välittömästi yhteydessä sairaanhoitajaan ja tarvittaessa päivystävään lääkäriin, joka antaa ohjeet jatkohoidosta.
- Yksikön esimies käsittelee vaaratapahtumat, tiedottaa ja keskustelee sairaanhoitajien kanssa, jos asiakkaan vaaratapahtumat lisääntyvät. Yksikön tiimipalaverissa käsitellään vaaratapahtumat säännöllisesti kuukausittain. Vaaratapahtumien käsittely on syyllistämätöntä ja tavoitteena on kehittää toimintatapoja vaaratapahtumia ennaltaehkäiseviksi.
- Vakavat vaaratapahtumat käsitellään välittömästi.
- Vanhuspalveluiden lääkehoitovastaava seuraa kuukausittain yksiköiden vaaratapahtumia ja tiedottaa koonnin johtoryhmän kokouksessa.
- Vanhustyön johtoryhmä kokoaa yksiköiden vaaratapahtumailmoitukset neljännesvuosittain ja raportoi kootut vaaratapahtumailmoitukset perusturvan johtoryhmälle.
- Perusturvan johtoryhmä käsittelee toimialan vaaratapahtumailmoitukset vuosittain talousarvion ja toimintasuunnitelman käsittelyyn liittyen.

HaiPro-ohjelman kautta tiedot lääkepoikkeamista menevät suoraan THL:lle.

Keuruun perusturvalautakunta käsittelee kerran vuodessa sosiaaliasiamiehen vuosiraportin käsittelyn yhteydessä kokoavasti edellisen vuoden muistutukset, kantelut ja valitukset perusturvalautakunnan tekemiin yksilöpäätöksiin.

Asiakasasioissa päiväkeskuksessa tiedotetaan aamuraportilla ja tarvittaessa päivän aikana. Henkilökunnalle ja yhteistyötahoille tiedotetaan asioista sähköpostitse, tiedotus- ja kuulemistilaisuuksissa, tiimipalaverissa ja kehittämisiltapäivissä, kehityskeskusteluissa ja täydennyskoulutustilaisuuksissa.

Päiväkeskuksessa pidetään tiimipalaveri kerran kuussa joka kuukauden kolmas maanantai. Tiimipalaveriin voi kuka tahansa tuoda asioita käsiteltäväksi. Kehityskeskustelut pidetään kerran vuodessa. Tiedottaminen pyritään hoitamaan pääasiassa kasvotusten tiimipalaverissa.

Kehittämisiltapäivät järjestetään keväisin ja ennen joulua. Kehittämisiltapäivissä kehitetään yhteisiä käytäntöjä, sekä lisätään ryhmähenkeä ja työhyvinvointia. Kevään kehittämisiltapäivässä vahvistetaan yhteishenkeä, käydään läpi yhteisiä asioita ja alkutalven kehittämisiltapäivässä keskitytään tiimin ryhmäytymiseen ja käytäntöihin.

Korjaavat toimet toteutetaan tiimipalaverissa sopien tai vanhustyön johtoryhmässä keskustellen ja sopien. Laatu- ja turvallisuuspoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti- tai haittatapahtumien syyt selvitetään ja toimintaa kehitetään niiden mukaan. Tarvittaessa korjaustoimia esitetään toimialajohtajan kautta perusturvalautakunnan ratkaistavaksi, etenkin jos asia vaatii talousarvion varauksen.

Kaupunginvaltuusto hyväksyy kaupungin talousarvion ja taloussuunnitelman myös vanhuspalveluiden osalta kuntalain mukaisesti. Perusturvajohtaja vahvistaa käyttötaloussuunnitelman.

Päiväkeskuksessa noudatetaan olemassa olevia ohjeistuksia, sekä johdetaan työturvallisuutta työturvallisuuskeskuksen hyvien käytäntöjen mukaan (Työturvallisuuskeskus: Työturvallisuuden johtaminen)

Riskien hallinnan käytännöt

1. Puuttuminen ohjeiden vastaiseen toimintaan:
Työntekijät – puuttuvat jos huomaavat jonkun toimivan ohjeiden vastaisesti, neuvovat oikeat toimintatavat
Esimiehet – varmistavat, että ohjeet löytyvät ja tekevät ohjeet, jos niitä ei ole, ohjeistavat työntekijöitä. Tarvittaessa puhuttelevat työntekijän ohjeiden noudattamattomuudesta.
2. Työhön paluukeskustelut:
Esimiehet keskusteleval pitkältä poissaololta palaavien työntekijöiden kanssa ennakoivasti ennen työhön paluuta, jos se on tarpeen, sekä työhön paluun jälkeen.
3. Läheltä piti- ja vaaratilanteiden raportointi ja käsittely – Läheltä piti - tilanteista tehdään Haipro-ilmoitus ja ne käsitellään Haipro käsittelyperiaatteiden mukaisesti.
Työturvallisuustapaturmia, autokolaria ja veritapaturvaa varten on omat ohjeet ja ne löytyvät hoitajan pikaoppaasta (Liite 1).
4. Työkyvyn tukemisen malli ja päihdeohjelma ovat käytössä.
5. Lähijohtamista tehdään suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Lähijohtamisen suunnitelma on käytössä ja se on käyty läpi henkilöstön kanssa kehittämisiltapäivissä. Johtamisen teoreettisena viitekehyksenä on dialoginen johtaminen.
6. Päiväkeskuksessa on käytössä vuosisuunnitelma, jossa on oleelliset vuoden aikana tapahtuvat asiat ja teemat listattu. Asioita käydään läpi säännöllisesti ja suunnitelmallisesti.

Asiakkaan kaltoinkohtelun tunnusmerkkejä havainnoidaan ja niitä arvioidaan yhdessä muiden hoitajien sekä esimiehen kanssa. Kaltoinkohteluun puututaan yhteistyössä hoitajan ja esimiehen sekä tarvittaessa muun moniammatillisen henkilöstön kanssa.

4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Päiväkeskuksen omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä henkilöstön kanssa täydentäen vanhuspalveluiden omavalvontasuunnitelman sisältöä. Omavalvontasuunnitelma on tehty yhdessä henkilöstön kanssa tehomaanantaitapaamisissa syksyllä 2020. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa toukokuussa tai jos toiminnassa tapahtuu oleellisia muutoksia. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus varmistetaan sen säännöllisessä tarkastuksella ja päivityksellä.

Keuruun vanhuspalveluiden omavalvontasuunnitelma ja päiväkeskuksen omavalvontasuunnitelma pidetään nähtävänä päiväkeskuksen tiloissa kansiossa ja se julkaistaan Keuruun kaupungin kotisivuilla internetissä.

Omavalvontasuunnitelmasta suunnittelusta ja seurannasta vastaa kotihoitopäällikkö Riikka Röppänen (puh. 0400537471) yhdessä päiväkeskuksen vastaavan sairaanhoitajan Marjo Sipposen kanssa.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelun tarpeen arviointi

Asiakkaat ohjautuvat päiväkeskukseen palvelutarpeen arvioinnin kautta. Palvelun tarpeen arviointiin voi aloite tulla asiakkaalta itseltään, omaiselta, muulta läheiseltä, terveydenhuollon ammattilaiselta tai muulta henkilöltä/viranomaiselta joka on havainnut asiakkaan tarvitsevan apua arjen toiminnoista selviytymiseen. Aloite voi tulla suullisena tai kirjallisena kenelle tahansa vanhushuoltopalveluissa, joista se ohjataan palveluohjaajalle tai kotiutushoitajalle. Palvelutarpeen arviointi tehdään tai palvelutarpeen arviointi pyyntöön reagoidaan seitsemän (7) arkipäivän sisällä yhteydenotosta, Sosiaali- ja terveysministeriön iäkkäiden ihmisten palvelutarpeen arvioinnista annetun ohjeistuksen mukaisesti (<https://stm.fi/lainsaadanto/iakkaat-ihmiset>). Keuruulla palvelutarpeen arviointi lähtee asiakkaan ja hänen verkostonsa voimavaroista.

Palvelun tarpeen arviointi tehdään kokonaisvaltaisesti sekä moniammatillisesti voimavarakartoitusmallilla, fyysisen, kognitiivisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn arvioinnilla. Asiakkaan nykyistä elämäntilannetta selvitetään ja asiakkaan omia toiveita ja kokemuksia kuunnellaan. Palvelutarpeen arvioinnissa hyödynnetään voimavaralähtöistä ja ratkaisukeskeistä työskentelyä. Palvelutarpeen arviointi tehdään ensisijaisesti verkostotyön periaatteilla niin, että myös asiakkaan läheinen pyydetään osallistumaan siihen mikäli se on asiakkaan tahdon mukaista. Arvioinnissa käytetään toimintakykyä tai terveydentilaa arvioivia mittareita kuten RAI, MMSE, CERAD, GDS-15, MNA ja FRAT-kaatumistestiä. Arvioinnin yhteydessä otetaan lisäksi huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Tämän pohjalta laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma sekä mietitään mahdollista tukipalvelujen tarvetta yhdessä asiakkaan ja omaisen, läheisen tai laillisen edustajan kanssa. Asiakkaalle kerrotaan hoitoon ja palveluihin liittyvät vaihtoehdot ja asiakkaan näkemys sekä toiveet ja tavoitteet kirjataan suunnitelmaan. Asiakkaalle määritellään yhdessä palvelukokonaisuus, joka tarvitaan asiakkaan toimintakyvyn tukemiseksi ja hyvän hoidon turvaamiseksi omassa kodissaan.

Asiakas saa päätöksen myönnettyistä palveluista. Mikäli asiakas ei ole oikeutettu pyytämäänsä palveluun, siitä tehdään kielteinen päätös. Kaikkiin päätöksiin liitetään muutoksenhakuohjeet.

5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään päiväkeskuksen asiakkaille palvelun alettua. Jos asiakkaalla käy säännöllinen kotihoito, vastuu hoito- ja palvelusuunnitelman ajantasaisuudesta on kotihoidossa. Jos asiakkaalla ei ole säännöllistä kotihoitoa, vastuu hoito- ja palvelusuunnitelmasta on päiväkeskuksella.

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan täsmällisesti, tavoitteet laaditaan konkreettisiksi ja hoitotyön auttamismenetelmillä saavutettaviksi, jotta se ohjaa asiakkaan saamaa palvelua ja hoitoa. Päiväkeskuksessa ei käytetä rajoitustoimia.

Asiakkaan omat toiveet, tavoitteet sekä voimavarat kirjataan. Tarvittaessa tietoja voidaan täydentää sairaanhoitajan, fysioterapeutin, muistihoitajan, voimavarahoitajan, lääkärin, palveluohjaajan tai muun ammattihenkilön arvioinnilla.

Päiväkeskuksen hoitajat päivittävät hoito- ja palvelusuunnitelmaa asiakkaan voinnin ja tilanteen muuttuessa, kuitenkin vähintään puolivuositain. Myös asiakkaan oma kokemus kirjataan arviointiin.

Päiväkeskuksen laskutus perustuu toteutuneisiin päiväkeskuspäiviin.

5.3. Asiakkaan kohtelu

5.3.1 Itsemääräämisoikeus päiväkeskuksessa

Päiväkeskuksessa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Asiakas otetaan mukaan osallistumaan sekä vaikuttamaan päivätoiminnan kulkuun ja osallistumiseen

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

Päiväkeskuksessa sitoudutaan kunnioittamaan asiakkaan tahtoa, toiveita ja itsemääräämisoikeutta:

- ❖ puhuessaan asiakkaalle
- ❖ asiakkaan asumisjärjestelyissä ja -tavoissa
- ❖ asiakkaan perustoiminnoissa sekä esimerkiksi heräämis- ja nukkumaanmenoajoissa
- ❖ asiakkaalle tärkeiden tapojen ja tottumusten suhteen esim. pukeutuminen, saunominen
- ❖ asiakkaalle tärkeiden vakaumusten suhteen (mm. vakaumuksen mukaiset tilaisuudet)

Asiakkaan itsemääräämisoikeuteen puututaan vain perustellusti, kun on kyse asiakkaan omasta vaaratilanteesta, toisen henkilön tilan vaarantumisesta, kun asiakas ei itse ymmärrä tilannettaan tai kyse on yleisen edun selvästä vaarantumisesta.

Ellei asiakas pysty itse ilmoittamaan omaa tahtoaan hoitonsa suhteen, asiakkaan hoitotahto selvitetään keskustelemalla hänen lähimpien omaistensa kanssa. Asiakkaan hoidossa otetaan huomioon se, miten hän olisi itse halunnut palvelunsa ja hoitonsa toteutettavan. Lääketieteelliset hoitopäätökset tekee lääkäri. Mikäli asiakkaan päätökset aiheuttavat vaaratilanteita asiakkaalle itselleen tai muille tai eivät ole asiakkaan edun mukaisia, tilanteesta keskustellaan asiakkaan läheisen kanssa, sekä pyydetään tarvittaessa lääkäriltä arvio asiakkaan kyvystä päättää itse asioistaan.

Jos asiakkaan asioiden hallinnasta herää epäilyksiä, asiakasta ohjataan ja neuvotaan. Ensisijaisesti asiakkaita ohjataan edunvalvontavaltuutuksen tekemiseen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Jos asiakas ei kykene itse huolehtimaan rahankäytöstä ja muista taloudellisista asioistaan eikä hänellä ole omaisia, jotka voivat huolehtia, asiakasta opastetaan edunvalvojan hakemiseen. Tarvittaessa asiakkaan tilanteesta konsultoidaan palveluohjaajaa.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Päiväkeskuksessa ei käytetä rajoittamistoimia.

5.3.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu päiväkeskuksessa

Päiväkeskuksessa toimitaan asiakasta kunnioittavasti jokaisella kohtaamisella. Asiakasta kohdellaan kuin halutaan itseämme kohdeltavan; persoonallisuutta, ihmisarvoa, vakaumusta sekä yksityisyyttä kunnioittaen.

Hoidettaessa otetaan huomioon etusijalla asiakkaan omat toivomukset, mielipiteet, yksilölliset tarpeet, etu sekä äidinkieli ja kulttuuritausta. Tilanteen niin vaatiessa, tarvittaessa näitä kysellään myös omaiselta tai muulta läheiseltä asiakkaan luvalla.

Asiakasta loukkaavaa kohtelua ei sallita missään tilanteessa. Jokaisella on ilmoitusvelvollisuus esimiehelle, jos kuulee loukkaavaa puhetta tai näkee kovakouraista tai muutoin loukkaavaa käytöstä. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa hoitoon ja kohteluun, asia otetaan heti käsittelyyn.

Toimintaperiaate asiakkaan epäasiallisen tai loukkaavan kohtelun jälkihoidosta:

1. Esimies keskustelee epäasiallisesta ja loukkaavasta käytöksestä työntekijän kanssa. Työntekijältä pyydetään oma vastine tilanteesta. Keskustelusta laaditaan kirjallinen yhteenvedo. Esimies antaa suullisen huomautuksen epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen syyllistyneelle. Mikäli epäasiallinen käytös toistuu, esimies antaa kirjallisen huomautuksen ja mikäli epäasiallinen käytös jatkuu, voi toimialajohtaja antaa kirjallisen varoituksen.
2. Epäasiallinen ja loukkaava kohtelu käydään läpi asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa. Epäasialliseen käytökseen syyllistynyt sekä toimintayksikön edustaja pyytävät anteeksi tapahtunutta.
3. Tiimipalavereissa, kehittämisiltapäivissä ja kehityskeskusteluissa keskustellaan, mitä on ammattimainen käytös ja kielenkäyttö.

Haitta- ja vaaratapahtumien käsittely asiakkaan kanssa on kuvattu Keuruun kaupungin perusturvan asiakasturvallisuussuunnitelmassa. Asiakkaalle kerrotaan häneen kohdistuneesta haitta-/vaaratapahtumasta ja tapahtuma kirjataan asiakas- / potilasasiakirjoihin. Tapahtumaan johtaneet ja vaikuttaneet syyt kerrotaan ja asiakkaalle esitetään anteeksipyyntö sekä selvitetään mahdolliset sosiaalihuollon asiakaslain tai potilasoikeuslain mukaiset ilmoitus- ja muistutusmenettelyt. Haittatapahtuma ilmoitetaan myös omaiselle.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Keuruulla muistutukseen vastaa perusturvajohtaja (katso asiakkaan oikeusturva).

Sosiaalihuoltolain 1301/2014 pykälän 48 mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Henkilöstöllä on myös ilmoitusvelvollisuus, jos he tehtävissään huomaavat tai saavat tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

5.4 Asiakkaan osallisuus

Päiväkeskuksessa asiakkaan osallisuus huomioidaan tasapuolisena kohteluna, itsemääräämisoikeuden kunnioittamisena, voimavarojen huomioon ottamisena. Hoitajat toimivat asiakkaita kohtaan ystävällisesti ja kannustavasti. Asiakas saa itse päättää mihin toimintoihin hän päiväkeskuksessa osallistuu ja minkälainen hänen osallistumisen muotonsa on: Haluaako mennä saunaan, osallistuuko kuntosalille, minkä verran ottaa ruokaa.

Päiväkeskuksessa keskustellaan ajankohtaisista asioista ja seurataan paikallisuutisia. Lisäksi päiväkeskuksessa on Yeti-tabletti, jolla asiakkaiden osallisuutta Internetistä ja sen sisällöistä lisätään.

Päiväkeskuksessa järjestetään asiakaskysely säännöllisesti parin vuoden välein. Asiakkaiden antama suullinen palaute käsitellään yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa muiden päiväkeskuksen työntekijöiden sekä esimiehen kanssa. Eri muotoiset palautteet otetaan huomioon toimintoja suunnitellessa ja kehittäessä. Kaupungin kotisivuilla on myös mahdollisuus antaa palautetta.

5.5 Asiakkaan oikeusturva päiväkeskuksessa

Asiakkaan oikeusturva

Potilaslaki (785/92) ja Terveysturvalaki (1326/2010) edellyttävät, että jokaisella Suomessa asuvalla on oikeus saada terveydentilansa edellyttämää terveyden- ja sairaudenhoitoa ja oikeus päästä hoitoon määräajassa. Asiakkaalla on oikeus hyvään hoitoon ja kohteluun ilman syrjintää. Sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301) ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) antavat asiakkaalle oikeuden laadultaan hyvän sosiaalihuoltoon ja kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Lait määrittelevät myös lukuisia muita laatu- ja potilasturvallisuutta parantavia velvoitteita sosiaali- ja terveydenhuollosta vastaaville tahoille.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen.

Keuruulla muistutuksiin vastaa perusturvajohtaja Tuija Koivisto, puhelin 040 513 5821. Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä, tavoiteaika Keuruulla on neljän viikon kuluessa. Muistutukset käsitellään vanhustyönjohtajan, esimiehen ja henkilöstön kanssa, sekä kehitetään toimintaa niiden perusteella.

Muistutuksesta annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä erikseen säädetään. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.

Keuruulla sosiaaliasiamiehenä toimii Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Kosken sosiaaliasiamies, puhelin 044 265 1080.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

- 1) neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- 2) avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- 3) tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- 4) toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi; sekä
- 5) seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa ja palvelua ohjaa Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero: 029 553 6901.

Vanhuspalveluiden asiakas voi tarvita kuluttajaneuvontaa lähinnä palveluseteliin liittyvissä kysymyksissä. Kuluttajaneuvonnan tehtävät ovat:

- avustaa ja sovittaa kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoa asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa.

Keski-Suomen Seututerveyskeskuksen yksiköillä on yhteinen potilasasiamies, puhelin 014 269 5470.

Terveysturvalain yksiköllä on oltava potilasasiamies. Potilasasiamies tiedottaa potilaan oikeuksista, toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi, neuvoa potilaan hoitoon ja kohteluun liittyvissä ongelmatapauksissa ja avustaa muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen teossa. Potilasasiamies ei ota kantaa potilaan lääketieteellisiin hoitopäätöksiin, eikä siihen, onko potilaan hoidossa tapahtunut hoitovahinko.

Tietojen antaminen asiakkaalle ja asiakkaan velvollisuus antaa tietoja

Asiakkaalla on oikeus halutessaan saada tietää, mitä hänestä on kirjattu hänen tietoihinsa. Asiakkaalla on oikeus myös pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla ja tarvittaessa asiakkaan omaisella tai muulla läheisellä on velvollisuus antaa palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen mahdollisimman kattavat tiedot hoidon suunnittelun parantamiseksi.

6 Palvelujen sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta päiväkeskuksessa

Päiväkeskuksessa asiakasta tuetaan kaikissa olosuhteissa käyttämään ja hyödyntämään omia jäljellä olevia taitojaan ja toimintakykyään. Puolesta ei tehdä mitään sellaista, josta asiakas selviytyy itse, vaan asiakasta tuetaan ja motivoidaan omaan tekemiseen ja omatoimisuuteen sekä osallistumiseen. Asiakkaan puolesta tehdään kun nähdään, ettei asiakkaan omat voimavarat riitä tekemiseen.

Voimavaralähtöisyys tarkoittaa päiväkeskuksessa sitä, että annetaan asiakkaan tehdä ja toteuttaa itseään omien vahvuuksien mukaan. Tuetaan yrittämistä ja itsenäistä selviytymistä. Lisäksi arvostetaan asiakkaiden toiveita ja tapoja.

Esimerkki voimavaralähtöisyydestä

**Kuka tykkää laulaa, esiintyä – annetaan mahdollisuus
Kovalle kutojalle annetaan langat ja puikot**

Päiväkeskuksen asiakkaita ohjataan osallistumaan erilaisiin tapahtumiin Lehtiniemessä. Spontaaneja tuokioita voidaan järjestää asiakkaan kotona, kuten laulu-, luku- tai ulkoiluhetkiä. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan, jotta hän voi osallistua itselleen mielekkäisiin tapahtumiin.

Hyvinvointia tuetaan sosiaalisella kanssakäymisellä, mielekkäällä tekemisellä, läsnäololla ja kuuntelulla. Asiakasta ohjataan tarvittaessa palveluihin kuten terveystieteisiin tai ystävetoimintaan.

Toisten ihmisten läsnäolo, koskettaminen, välittäminen, aito arvostaminen, hyvä kohtelu ja kuunteleminen ovat tärkeitä. Asiakkaan aiempaan elämään tutustutaan, jotta löydetään häntä aktivoivia ja kannustavia menetelmiä. Hoitajan ja asiakkaan sekä asiakkaitten väliset suhteet ovat keskenään tasa-arvoisia.

Myös levon tärkeys muistetaan. Päiväkeskuksessa on mahdollisuus levähtää kesken päivän.

6.2 Ravitsemus

Hyvä ravitsemus on osa laadukasta hoitoa. Aterioissa huomioidaan ruokavaliot ja aterian koostumus yksilöllisesti. Aikaa ruokailuun varataan riittävästi ja siinä avustetaan tarpeen mukaan. Asiakkaan suun, hampaiden ja hampasproteesien kuntoa seurataan, jotta ravinnon nauttiminen onnistuu. Erityisesti muistisairailta seurataan syömisen onnistumista, koska syöminen ja juominen voi unohtua.

Ravitsemustilaa seurataan olemalla mukana ruokailuissa, ruuan ottamisessa ja ruuan menekkiä tarkkailemassa. Asiakkaiden kanssa keskustellaan miten ruoka maistuu kotona ja kuinka usein tulee syötyä. Painoa seurataan tarvittaessa.

Päiväkeskuksessa on tarjolla aamupala, lounas ja päiväkahvit. Ruokailuissa huomioidaan tarpeen mukaan erityisruokavaliot. Ruokailua helpottavia apuvälineitä käytetään tarpeen mukaan.

Hyvä ruokailutilanne päiväkeskuksessa

Rauhallinen, viihtyvä ja siisti ympäristö

Selkeä linjasto ja toimiva kokonaisuus

Turvallista ottaa ruokaa ja liikkoa

Toimintakykyä tukeva

Ergonomian huomiointi ruuan otossa

Asiakas itsemääräämisoikeutta tuetaan

Autetaan tarvittaessa

Asiakkaan heikentynyt ravitsemustila tai aliravitsemus

Jos päiväkeskuksessa herää epäily asiakkaan ravitsemustilan heikentymisestä – siihen puututaan. Selvitetään terveydentilan vaikutus ruokahaluun: asiakkaan suun kunto tarkastetaan, järjestetään laboratoriokokeita ja arvioidaan lääkitystä. Myös ruokailutilanteen vaikutus arvioidaan: ruoka maistuu paremmin seurassa, ruuan esillepano tai ruuan ulkonäkö voi vaikuttaa ja ne asetellaan kauniimmin ja houkuttelevammin.

6.3 Hygieniäkäytännöt

Henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen on jokaisen ihmisen perustarve. Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päiväkeskuksen perustyöhön. Hygienian riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan päiväkeskuskäynneillä.

Asiakkaan henkilökohtaiseen hygieniaan kuuluu:

- kasvojen, kainaloiden, käsien ja genitaalialueen pesu päivittäin
- korvien ja korvien taustojen puhdistus
- ihon kunnon huomiointi ja tarvittaessa hoito päivittäin
- hiusten siisteys päivittäin
- miehillä parran ajaminen yksilöllisen tarpeen mukaan
- suun ja hampaiden hoito päivittäin
- kynsien (sormet, varpaat) siisteyden tarkistaminen ja tarvittaessa hoito, vähintään kerran viikossa, naisilla kynsien laittaminen
- naisilla kasvojen alueelle olevien ihokarvojen ajo tarvittaessa

Asiakas pääsee suihkuun tai halutessaan saunaan tarpeen. Hygieniatoimintoihin liittyvät poikkeukset ja niiden syyt kirjataan Lifecareen. Vaatteet vaihdetaan puhtaisiin peseytymisen jälkeen. Mikäli asiakkaalla ei ole mukana puhtaita vaatteita asiasta ollaan yhteydessä läheisiin tai kotihoitoon. Joissain tilanteissa

vaatteet voidaan pestä päiväkeskuksessa. Hygienihaalareita päiväkeskuksessa ei käytetä. Pesutilanteessa tarkkaillaan, että asiakas saa pestyä kaikki paikat ja tarvittaessa autetaan.

Asiakkaan WC-toiminnot

Asiakasta avustetaan wc- toiminnoissa hänen toimintakykynsä ja yksilöllisten tarpeittensa mukaan. Avustaminen tapahtuu yksityisyyttä kunnioittaen ja toteutetaan asiakkaan toiveen ja tarpeen mukaan.

Jos havaitaan puutteita hygienian hoidossa

1. Asiasta keskustellaan asiakkaan kanssa
2. Ollaan sovittaessa ja tarvittaessa yhteydessä läheiseen
3. Ollaan yhteydessä hoitavaan tahoon apujen lisäämiseksi
4. Ehdotetaan asiakkaalle palvelutarpeen arviointia, jos asiakkaalla ei ole palveluita

Tilojen puhtaanapito ja työhygienia

Toimistolla ja lääkejakohuoneessa jokainen työntekijä pitää osaltaan huolen, että tavarat ovat omilla paikoillaan ja siivoaa omat jälkensä sekä puhdistaa mobiililaitteensa kosketuspinnat päivittäin. Lääkkeiden jaon yhteydessä työntekijä huolehtii, että asiakkaan dosetti sekä lääkkeenjakoavälineet ovat puhtaat jokaisen käyttökerran jälkeen. Lisäksi huolehditaan riittävä määrä suojakäsineitä ja mahdollisia muita suojavarusteita saataville. Tilojen siivous hankitaan ulkoisesti.

Infektioiden ehkäisemis- ja seurantakäytännöt

Infektioiden ehkäisemiseksi edellytetään huolellista kirjaamista, hyvää käsihygieniaa sekä säännöllistä siivousta. Henkilökunta käyttää työssään siistiä ja asianmukaista suojavaatetusta. Riittävästä käsienpesusta sekä käsidesin ja tarkoituksenmukaisesta suojakäsineiden ja suojaimien käytöstä huolehditaan. Asiakkaita tiedotetaan tavanomaisesta hygieniasta ja poikkeustilanteissa noudatettavista hygieniakäytännöistä.

Vanhuspalveluiden hygieniahoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Henkilökunta käyttää hoitotoimissa suojakäsineitä ja tarvittaessa muita suojaimia. Hoitotyössä rakennekynnet, sormukset ja rannekorut ovat kielletty. Kasvojen alueen lävistykset ja riippuvat korut ovat turvallisuusriski hoitajalle. Henkilökunnalla on käytössä hygieniohjeistus eri tilanteisiin, jonka mukaan toimitaan. Hygieniahoitaja järjestää myös henkilökunnalla koulutusta hygieniaan ja suojautumiseen liittyen.

Epidemian aikana henkilökunnalla on erillinen hygieni- ja siivousohjeistus, jota käytetään esim. noron, influenssan tai muiden tartuntatautien leviämisen ehkäisemiseksi.

Jätehuoltokäytännöt

Jätehuollosta vastaa alan yritys. Lajittelu tehdään biojätteen, sekajätteen, lasin ja pahvin suhteen. Riskijätteet pakataan ja toimitetaan hävitettäväksi.

6.4 Terveysten- ja sairaanhoito

Terveysten edistäminen

Asiakkaan itsenäistä selviytymistä ja pärjäämistä sekä mahdollisuutta olla ja toimia aktiivisesti oman yhteisönsä jäsenenä vahvistetaan. Asiakasta tuetaan omassa arjessa toimimisessa ja vaikuttamisessa. Lääkärin asiakkaalle määräämä hoito ja lääkehoito turvataan.

Asiakasta tuetaan liikkumaan, sillä liikkumattomuus on riski lihasvoiman heikkenemiselle. Liikkuminen virkistää myös mieltä. Päiväkeskuksessa on mahdollisuus ohjattuun kuntosaliin. Lisäksi järjestetään jumppaa, ulkoilua yms. toimintaa. Jos asiakkaalla havaitaan kaatuilua tai kävelyn heikkenemistä konsultoidaan fysioterapeuttia. Selvitetään mistä se voisi johtua, kuten lääkitys, ravinto, verensokeri, verenpaine, niskojen kunto ja liikkuminen kotona. Lisäksi selvitetään esteettömyyden toteutumista, sekä apuvälineiden tarvetta.



Asiakasta aktivoidaan osallistumaan yhteiseen toimintaan ja virikkeisiin. Asiakasta tuetaan ihmissuhteisiin yksinäisyyden ja eristäytyneisyyden välttämiseksi, tarvittaessa yhteydenpidossa omaisiin ja ystäviin avustetaan. Asiakkaan kognitiivisia voimavaroja, muistitoimintoja ja elämän mielekkääksi kokemista tuetaan tavoitteellisesti.

Sairaanhoitaja vastaa päiväkeskuksen asiakkaiden terveydentilan ja sairauksien seurannasta päiväkeskuspäivien aikana yhdessä hoitajien kanssa. Tarvittaessa päiväkeskuksessa otetaan laboratorionäytteitä. Asiakkaiden lääketieteellisestä hoidosta vastaa Keski-Suomen Seututerveyskeskuksen nimeämä lääkäri. Lääkäri on tavattavissa sovituksi. Muina aikoina yhteyden saa puhelimitse tai Lifecare- viestillä.

6.5 Lääkehoito

THL:n [Turvallinen lääkehoito, Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa](#) määrittelee turvallisen lääkehoidon toteuttamisen periaatteet. Sen mukaisesti Keuruun kaupungin lääkehoitosuunnitelmassa on määritelty ja sovittu lääkehoidon henkilöstön vastuut, velvollisuudet, työnjako, lupakäytäntö, lääkehoidon vaikutusten arviointi ja kirjaaminen sekä seuranta. Päiväkeskuksen lääkehoitoprosessit on kuvattu siellä. Suunnitelma päivitetään aina tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa. Suunnitelmassa on määritetty lääkehoidon vastuualueet, lääkkeenjako ja lääkkeiden

säilytykseen liittyvät asiat. Päiväkeskuksen lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa päiväkeskuksen sairaanhoitaja.

Lisäkoulutukset ja lääkehoidon osaamisen päivittämiset suoritetaan vähintään viiden vuoden välein. Osaaminen näytetään kirjallisena sekä käytännön osaamisen sekä näyttönä. Lopullisen lääkeluvan myöntää lääkäri, joka tekee siitä kirjallisen puoltolausunnon.

6.6 Muistisairaahan hyvä hoito

Muistisairaahan hyvään hoitoon kuuluu säännöllinen kokonaisvaltainen sairaudentilan arviointi, mikä toteutetaan hoitosuunnitelman mukaisesti päiväkeskusasiakkailla. Toimintakyvystä pyritään löytämään asiakkaan voimavarat ja tukea niitä arjessa. Voimavarojen ja omatoimisuuden tukeminen sekä niiden ylläpitäminen liittyvät muistisairaahan kuntoutukseen sairauden tilasta huolimatta. Päiväkeskuksessa toimii Muistikuntoutus-ryhmä MUISKU.

Päivätoiminnassa on muistisairaiden hoitoon ja kohtaamiseen erityisesti koulutettuja hoitajia sekä konsultointitukena on muistikoordinaattori. Muistiasiantuntijoiden ohjauksen ja neuvonnan tarkoituksena on antaa tietoa sairaudesta ja sen hoidosta, pyrkiä löytämään lääkkeettömiä keinoja, ennaltaehkäistä konfliktitilanteita ja tukea omannäköiseen elämään voimavaralähtöisesti. Muistisairauksiin liittyvää ohjausta, neuvontaa ja tukea saavat asiakkaiden ja läheisten lisäksi myös henkilöstö.

Elämänhistorian tunteminen on muistisairaahan hoidossa ja kohtaamisessa erittäin tärkeä asia. Tämä korostuu sairauden edetessä. Voimavarakartoituksen yhteydessä keskustellaan asiakkaan kanssa hänen eletystä elämästä. Päiväkeskuksessa hyödynnetään voimavarakartoitusta asiakkaan hoidossa.

6.7 Kaltoinkohtelun tunnistaminen

Päiväkeskuksessa tarkkaillaan asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia. Asiakkaan kaltoinkohtelua on epäasiallinen käytös ja puhe, eristäminen, fyysinen kaltoinkohtelu, hoidon laiminlyönti, taloudellinen ja seksuaalinen hyväksikäyttö.

Ikääntyneen riskitekijöitä kaltoinkohtelun kohteeksi joutumiselle ovat ikääntyneen omat ja/tai puolison elämänhallintaan vaikuttavat sairaudet, alkoholin käyttö, mustasukkaisuus, puolison/hoitavan omaisen uupumus, eristäytyminen, taloudellinen tai asumiseen liittyvä riippuvuus, selvittämättömät riidat ja väkivaltainen perhehistoria. Kaltoinkohtelua voi tapahtua lähipiirissä tai ulkopuolisen toimesta. Myös hoitaja voi käyttäytyä epäasiallisesti ja siten kaltoin kohdella asiakasta.

Kaltoinkohtelun tunnistaminen on tärkeää. Kaltoinkohtelun merkkejä asiakkaassa ovat esimerkiksi selittämättömät mustelmat ja ruhjeet, joille ei löydy selitystä tai jotka toistuvat, asiakkaan hoitamattomuus tai aliravitsemus ja kuivuminen. Myös epäselvyydet lääkityksessä tai lääkkeiden häviäminen voivat olla merkkejä kaltoinkohtelusta. Asiakkaan puhe rahan puutteesta, rahojen häviämisestä tai arvokkaiden tavaroiden häviämisestä voivat antaa viitteitä taloudellisesti hyväksikäytöstä. Myös asiakkaan kokemus kaltoinkohtelu voi ilmetä masentuneisuutena, itkuisuutena, pelokkuutena tai tarkentumisena.

Päiväkeskuksessa puututaan kaltoinkohteluun ottamalla huoli puheeksi muiden hoitajien, asiakkaan ja esimiehen kanssa. Esimies toimii tilanteiden selvittämisessä tukena. Kaltoinkohtelusta tulee myös tehdä HaiPro-ilmoitus, jota kautta sitä lähdetään käsittelemään. Kuitenkin myös herännyt epäily riittää nostamaan huolen keskusteluun.

6.8 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Kumppanuusosaaminen, verkostoissa toimimisen osaaminen ja verkostojen hallinta ovat välttämätöntä asiakkaiden kaikissa palveluissa. Yhteinen tavoite on varmistaa kaikin mahdollisin keinoin asiakkaan hyvä elämänlaatu.

Yhteistyötahot

Päiväkeskus tekee yhteistyötä Keuruun kaupungin muiden hallintoalojen kanssa ja Keski-Suomen Seututerveyskeskuksen kanssa. Asiakkaiden erikoissairaanhoidon tapahtuu Keski-Suomen keskussairaalassa tai erityistilanteissa Kuopion yliopistollisessa sairaalassa. Keski-Suomen sairaanhoitopiiri tuottaa myös henkilöstökoulutusta ja tarjoaa konsultaatioapua esimerkiksi hygieniasaamiseen ja potilasturvallisuuteen liittyen. Päivätoiminnassa käytetään Lifecare potilastietojärjestelmää, jonka ylläpitämisestä vastaa 2M-IT.

Päiväkeskuksen yhteistyökumppaneina toimivat seurakunnat, Työterveys Aalto, yksityiset sosiaalipalvelujen ja tukipalvelujen tuottajat, apteekit, KELA, TE-keskus, AVI, Keski-Suomen maistraatti, sosiaali- ja terveysalan ammatilliset oppilaitokset, Keuruun kaupalliset palvelut ja vapaaehtoisjärjestöt.

Monialainen yhteistyö asiakasasioissa

Asiakkaan asioissa tehdään monialaista yhteistyötä tarpeen mukaan. Kotiin vietävissä palveluissa työskentele lähihoitajia, hoiva-avustajia, sairaanhoitajia, fysioterapeutteja, muistikoordinaattori ja palveluohjaajia. Yhteistyötä tehdään konsultoiden tai palaverissa.

Asiakkaan tarpeiden mukaan yhteistyöhön kutsutaan myös muita ammattilaisia tarpeen mukaan asiakkaan hoitoon ravitsemusterapeutista sosiaalipsykologian.

7 Asiakasturvallisuus

Jokainen työntekijä perehdytetään huolella tehtäviinsä, jolloin myös asiakkaan että työntekijöiden turvallisuus on mahdollisimman hyvin turvattu. Ohjeistuksilla ja koulutuksilla pyritään ennakoimaan erilaisia hätä- tai poikkeustilanteita.

Yhteistyö muiden turvallisuudesta vastaavien palvelunantajien kanssa

Keuruun valmiussuunnitelmaan on kirjattu vanhuspalveluiden turvaaminen ja tehtävät yhteiskunnallisissa häiriötilanteissa sekä poikkeusoloissa.

Keski-Suomen pelastuslaitoksen sairaankuljetus vastaa sairaankuljetuksesta, ensihoitoyksiköltä voidaan pyytää myös apua hoidon tarpeen arviointiin.

Kadonneen asiakkaan etsimisen viranomaisvastuu kuuluu poliisille. Poliisilta pyydetään apua myös, jos asiakkaaseen, henkilöstöön tai omaisuuteen kohdistuu väkivaltaa tai muu rikos. Mikäli asiakasta ei ole kotona, kun häntä haetaan päiväkeskukseen, häntä etsitään niin kauan, että hänet tavoitetaan tai katoamisesta ilmoitetaan hätäkeskukseen. Asiakkaan kadotessa kesken päivätoiminnan häntä aletaan etsiä viivytyksettä lähiympäristöstä. Etsintää hälytetään mukaan muuta henkilöstöä. Mikäli asiakasta ei löydy, ollaan yhteydessä hätäkeskukseen. Ensisijaisesti turvataan riittävä valvonta päivätoiminnan aikana, jotta katoamisia ei tule.

Työterveys Aalto tuottaa Keuruun kaupungin henkilöstön työterveyshuollon palvelut.

Palvelukeskus Lehtiniemen kiinteistöjen ja toimitilojen kiinteistön- ja piha-alueidenhoidosta vastaa Keuruun kaupungin tilapalvelu. Palvelukeskus Lehtiniemen sähköjakelu on varmistettu varavaimalla. Sähköjakelusta vastaa Keuruun Energia. Keuruun Vesilaitos huolehtii vedenjakelusta.

7.1 Henkilöstö

Päiväkeskuksen vakanssit

- 1 sairaanhoitaja
- 2 hoitajaa, joista toinen kuntohoitaja
- 1 osasto-apulainen

Lisäksi päiväkeskuksessa työskentelee ajoittain tukityöllistettyjä henkilöitä avustavissa tehtävissä. Päiväkeskuksen kanssa tekee aktiivisesti työtä myös kaksi fysioterapeuttia, kaksi palveluohjaajaa, muistikoordinaattori, voimavarahoitaja, kotiutushoitajat ja kotihoito.

Sijaisia palkataan tarpeen mukaan pääasiassa tutuista päiväkeskuksessa ennestään olleista lähihoitajista. Vuosilomiin ja muihin pidempiin poissaoloihin otetaan sijainen. Sijaisten saamisessa ei ole ollut ongelmia.

Määräaikaisia työsopimuksia tehdään työsopimuslain mukaisin perustein. Tyypillisimmin määräaikaisen työsopimuksen perusteena on vuosi- tai sairausloma. Määräaikaisen sijaisen palkkaa lähiesimies, jolla on Keuruun kaupungin organisaatiosäännön mukaiset valtuudet päättää rekrytoinnista tai jolle on delegoinnin perusteella myönnetty valtuudet päättää määräaikaisesta rekrytoinnista. Työntekijältä tarkastetaan kelpoisuuden osoittavat todistukset ja Valviran todistus alkuperäisenä, todistuksista otetaan jäljennökset säilytettäväksi. Pätevyys tehtävään tarkastetaan JulkiTerhikki/JulkiSuosikki -sivustolta. Päiväkeskukseen haettavalta henkilöstöltä edellytetään ammattitaidon lisäksi kykyä itsenäiseen työskentelyyn sekä innostusta vanhustyöhön.

Päiväkeskuksen henkilöstö työskentelee joko virka- tai työsuhteessa.

Avoimeksi tullut vakinainen tehtävä täytetään seuraavan prosessin mukaisesti:

1. Avoimeksi tulleen tehtävän tarpeellisuus arvioidaan vanhustyön johtoryhmässä.
2. Vanhustyön johtoryhmä / vanhustyön johtaja valmistelee perusturvalautakuntaan pyynnön avoimeksi tulleen tehtävän täyttämiseksi, samalla voidaan esittää mahdollinen täyttötapa (sisäinen siirto / avoinhaku) sekä tarvittaessa tehtävänimikkeen muutos.
3. Perusturvalautakunta pyytää kaupunginhallitukselta täyttöluvan avoimeksi tulleelle tehtävälle
4. Kaupunginhallitus päättää täyttöluvasta.
5. Kun täyttölupa on saatu, tehtävä laitetaan avoimeen hakuun, ellei sitä täytetä sisäisenä siirtona. Hakuilmoitus julkaistaan Keuruun kaupungin ilmoitustaululla, www.mol.fi palvelussa, www.kuntarekry.fi palvelussa sekä harkinnan mukaan paikallis-, maakunta- ja ammattilehdissä.
6. Hakuaika on vähintään kaksi viikkoa.
7. Annettuun määräaikaan mennessä saapuneet hakemukset vertaillaan. Hakemusten perusteella osa hakijoista kutsutaan haastatteluun.
8. Haastattelutiimin muodostavat valintapäätöksen tekevä yksikön esimies, tuleva lähiesimies ja tarvittaessa toimialajohtaja. Myös perusturvalautakunnan puheenjohtajalla on oikeus osallistua haastattelutilanteeseen. Haastattelussa käytetään

sovittua haastattelurunkoa. Haastattelun tarkoitus on arvioida hakijan sopivuus tehtävään. Haastattelutilanteessa tarkistetaan myös hakijan alkuperäiset kelpoisuuden osoittavat todistukset sekä Valviran antama todistus ammattirekisteriin kuulumisesta.

9. Tarvittaessa ostetaan henkilöarvio henkilöarviointiin hyväksytyltä yritykseltä.
10. Valintapäätöksen tekee yleensä yksikön esimies, Keuruun kaupungin hallintosäännössä on vahvistettu henkilöstöasioihin liittyvä toimivalta.
11. Valinnasta tehdään päätös, joka lähetetään tiedoksi kaikille hakijoille ja asianosaisille.
12. Valitun on toimitettava työterveyshuollon lääkärin antama todistus terveydentilastaan ennen kuin toistaiseksi voimassa oleva työsopimus voidaan tehdä ja allekirjoittaa.

Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

Päiväkeskuksen perehdyttämisohjelmassa käydään läpi vahvistetut ohjeet. Jokainen työntekijä perehdytetään työhön. Perehdytyskansio on paperisena. Perehdytyksen yhteydessä opastetaan työntekijää omavalvontasuunnitelmasta ja omavalvonnan toteutumisesta, sekä ilmoitusvelvollisuudesta epäkohdista tai niiden uhkista.

Perusturvalautakunta vahvistaa vuosittain täydennyskoulutussuunnitelman ja seuraa täydennyskoulutuksen toteutumista sekä raportoi siitä Kunnalliselle työmarkkinalaitokselle.

7.2 Toimitilat

Päivätoiminta sijaitsee Palvelukeskus Lehtiniemessä:
Seiponniementie 7, 42700 Keuruu.

7.3 Teknologiset ratkaisut

Vanhuspalveluiden kiinteistöissä on sähköiset ulko-ovien lukitusjärjestelmät. Ovien ollessa lukittuna, ovia avataan sähköisellä tunnistimella, joka indentifioi kulkijan.

Palvelukeskus Lehtiniemessä on käytävillä ja ulkoalueilla tallentava kameravalvonta. Kameravalvonnan tehtävänä on:

- asukkaiden ja asiakkaiden sekä työntekijöiden henkilökohtaisen turvallisuuden varmistaminen
- Keuruun kaupungin kiinteistöjen ja muun omaisuuden suojaaminen
- palvelutuotantoon liittyvän asianmukaisen toiminnan valvominen
- edellä mainittuja vaarantavien tilanteiden ennaltaehkäiseminen tai selvittäminen

Kameroiden ja tallentimien toimintakunnosta vastaa Huoltoyhtiö.

7.3 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Päiväkeskuksessa on yleisessä käytössä terveyden seurantaan soveltuvia laitteita, kuten puntari, verenpainemittari ja verensokerimittari. Näitä säilytetään toimistossa. Toimistolla säilytetään myös työntekijöiden suojaustarvikkeet, joita käytetään tarpeen mukaan. Päiväkeskuksen hoitaja on hoitotarvikevastaava ja tilaa hoitotarvikkeet koko vanhuspalveluille.

Yksilöllisesti sovitettavat apuvälineet asiakkaat ottavat tarpeen mukaan mukaansa päivätoimintaan. Päiväkeskuksessa on rollaattoreja yleiseen käyttöön. Laitteet hankitaan tunnetulta valmistajalta /

edustajalta ja edellytetään, että apuväline täyttää turvallisuusvaatimukset. Henkilökunta ja asiakas opastetaan apuvälineen oikeaan käyttöön.

Terveystieteiden laitteilta edellytetään turvallisuutta ja käyttötarkoitukseen sopivuutta osoittava CE merkintä. Kalibroivat laitteet kalibroidaan yhteistyössä laitetoimittajan kanssa. Henkilökunta on velvollinen opettelemaan laitteiden oikean käytön ja laitteiden käyttöohjeet ovat helposti saatavissa. Laitteen viasta ilmoitetaan välittömästi kiinteistönhoitajalle tai laitetoimittajalle.

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

8.1 Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen

Päivätoiminnassa on käytössä KSSH:n hallinnoima Lifecare-potilastietojärjestelmä. Tietoja saavat käyttää vain hoitoon ja palveluun osallistuvat henkilöt, joita sitoo salassapitovelvollisuus. Asiakastietojen käyttöä valvotaan säännöllisesti. Järjestelmään avataan, ja siellä ylläpidetään asiakkaiden perustietoja ja potilas/asiakasasiakirjoja.

Työntekijät sekä opiskelijat ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen aloittaessaan työnsä tai työharjoittelunsa. Heille selvitetään, mitä salassapitovelvollisuus tarkoittaa kokonaisuudessaan. Salassapitovelvollisuus säilyy, vaikka asiakassuhde, työsuhde tai työharjoittelu päättyy.

Asiakastietojen ja hoitotietojen kirjaamisesta on järjestetty koulutusta henkilöstölle. Seututerveyskeskuskuntien yhteisessä kirjaamistyöryhmässä on mukana vanhuspalveluiden edustajana muistikoordinaattori ja sitä kautta saadaan tarvittaessa lisäohjeistusta, joka välitetään henkilöstölle sähköpostitse ja tiimikokouksissa.

Paperisia asiakastietoja säilytetään hoito- ja palvelusuhteen ajan hoitoyksiköissä arkistokansioissa valvonnan alaisena. Kun hoitosuhde päättyy, asiakastiedot siirretään arkistoon, jossa ne suojataan luvattomalta käytöltä. Ikääntyneiden palveluista syntyneet asiakirjat säilytetään 30 vuotta palvelun päättymisestä ja 12 vuotta asiakkaan kuolemasta, lisäksi 8., 18., ja 28. päivänä syntyneiden asiakkaiden arkistoitavat tiedot säilytetään pysyvästi.

Hävittävät asiapaperit viedään Palvelukeskus Lehtiniemessä olevaan lukittuun tietosuojalaatikkoon, jonka sisällön asianmukaisesta hävittämisestä on sovittu jätehuoltoyhtiön kanssa.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot: kaupungin hallintojohtaja Sari Karhu
puh. 040 648 3929, sari.karhu@keuruu.fi.

Henkilöstön tietoturva- ja tietosuojapaas löytyy yhteisistä kansioista; U-asema\Keuruun kaupunki\ohjeita, lakiasioita, johtosääntö\tietosuoja

Keuruun kaupungin ATK-turvallisuussuunnitelma löytyy Laatu- ja asiakasturvallisuussuunnitelman liitteestä 2, sisältäen yhteistä ohjeistusta tietoturvaan ja aineistojen käsittelyyn liittyen.

8.2 Hoitotyön kirjaaminen ja raportointi

Hoidon toteutuksen kirjaaminen pohjautuu hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Kirjauksissa keskitytään hoidon kannalta oleellisiin asioihin asiakkaan näkökulmasta. Niissä ilmenee hoidon ja huolenpidon

suunnitelmat, valitut toimenpiteet, hoitotyön toiminta ja näiden vaikutukset asiakkaan vointiin (erityisesti muutokset ja poikkeamat) sekä yleiset toimintakyvyn kuvaukset.

Hoitotyön kirjaamiselle löytyy perusteet laista sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, potilaan asemasta ja oikeuksista, hallintolaista sekä henkilötietolaista. Sosiaali- ja terveysministeriö on antanut asetuksen potilasasiakirjoista (298/2009).

Asiakkaan omat mielipiteet ja tuntemukset sekä hänen oma arviointinsa hoidosta ja hoitotoimien vaikutuksesta kirjataan. Kirjaamisessa näkyy, kenen tekemästä arvioinnista on kyse (asiakkaan oma kokemus / omaisen tekemä havainto / hoitajan hoitotyössä tekemä arvio). Hoitotyön toteutukseen kirjataan asiakaslähtöisesti tarpeen mukaan sen hetkinen tilanne ja erityisesti muutokset entiseen verrattuna eli miten asiakas selviää päivittäisissä toimissa. Erityishuomion kohteena ovat elintoiminnot, kipu, aktiivisuus, ravitsemus, aistitoiminnot, mieliala, lepo ja erityistoiminnot.

Kirjaamistyöpajoissa on sovittu vanhuspalveluissa noudatettavat hyvät käytännöt:

1. Kirjaamista ohjaavat arvot

Hoito- ja palvelutyön työn kirjaaminen on asiakasta kunnioittavaa. Arvoperusta sisältää muun muassa seuraavia arvoja: kokonaisvaltaisuus, itsemäärääminen ja yksilöllisyys. Asiakas kohdataan aina yksilönä ja kokonaisvaltaisena ihmisenä, joka määrää itse omista asioistaan. Asiakaslähtöinen hoito- ja palvelutoiminta perustuu yhteisesti sovittuihin sopimuksiin ja työntekijä on tasavertainen asiakkaan kanssa.

2. Hoitotyön ja asiakkaan hyvinvoinnin kannalta tarpeellinen tieto

Kirjaamisen lähtökohtana on, että hoitaja kirjaa asiakkaan hoitotyön ja hyvinvoinnin kannalta tarpeelliset tiedot siinä laajuudessa kuin hänen työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät.

Hoitotyön päivittäisellä arvioinnilla selvitetään, onko tavoitteet saavutettu ja onko hoidolla ollut toivottua vaikutusta asiakkaan terveydentilaan, hyvinvointiin ja elämänlaatuun. Hoito- ja palvelu-suunnitelma päivitetään heti ajan tasalle asiakkaan voimien/tilanteen muuttuessa. Asiakkaan hoitotyön kokonaisarviointi tehdään vähintään kaksi kertaa vuodessa.

3. Arkaluonteiset tai asiakasta leimaavat asiat

Arkaluonteisia tai leimaavia asioita ei asiakkaasta kirjata, elleivät ole hoidon kannalta välttämättömiä. Tällaisia ovat esimerkiksi uskonnollinen tai poliittinen vakaumus, kulttuuritausta, sosiaalietuudet ja seksuaalinen suuntautuminen.

4. Asiakkaan yksilöllisyys

Asiakkaan/omaisen kanssa käydään läpi elämänhistoriaa, näin saadaan yksilöllisyys tuotua asiakkaan/omaisen näkemyksenä osaksi hoito- ja palvelusuunnitelmaa ja asiakkaan eletty elämä osaksi nykypäivän hoitoa ja hoivaa.

5. Tietojen lähdemerkinnät

Kirjattaessa asiakkaan/asukkaan asiakastietoihin on näkyvillä, kenen havainnoista ja arvioista on kyse, kielellinen ilmaus kertoo tämän. Esim. ”Asukas itse kokee.../ Omaisen havainnon mukaan... / Hoitajan näkemyksen mukaan...”

6. Asiakastietojen salassapitovelvollisuus

Salassapito perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista sekä henkilötietolakiin. Salassapitovelvollisuus säilyy palvelussuhteen tai tehtävän päättymisen jälkeen.

7. Merkintöjen oikeellisuus

Hoito- ja palvelutyön kirjaaminen on tyyliltään asiallista ja arvioivaa suhteessa asiakkaan vointiin ja sen muutoksiin. Kirjaajan on varmistettava, että kirjaukset tehdään oikean asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmässä. Kirjaus ei saa sisältää toiseen asiakkaaseen identifioitavia tietoja.

8. Kirjaajan tunnistetiedot

Jokaisen merkinnän yhteydessä on merkinnän tehneen nimi, asema sekä merkinnän ajankohta kellonaikoineen. Opiskelijan kirjauksen vahvistaa hoitaja.

9. Virheellisen tiedon korjaaminen

Korjaaminen tarkoittaa virheellisen tiedon korjaamista, puutteellisen tiedon täydentämistä tai tarpeettoman tiedon poistamista. Virheellinen tieto korjataan siten, että myös alkuperäinen merkintä on myöhemmin luettavissa ns. taustatiedostossa. Merkitään korjauksen tekijän nimi, korjauksentekopäivä ja korjauksen peruste. Lukitun tekstin korjaaminen/poistaminen tapahtuu pääkäyttäjän kautta.

10. Tietojen luovuttaminen

Perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ja lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista. Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Henkilötietoja luovutetaan vain yksilöidyn pyynnön perusteella, mikäli tiedonpyytäjällä on lakiin perustuva oikeus. Tilastotietoja annetaan viranomaisille lain edellyttämiin tarkoituksiin.

8.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta tietosuoja-asioihin liittyen

Käyttöoikeus Lifecare-potilastietojärjestelmän tietoihin haetaan kirjallisesti Käyttäjätunnushakemuslomakkeella, jonka allekirjoittaessaan hakija sitoutuu noudattamaan tietosuojaan liittyviä ohjeita tietojärjestelmiä käyttäessään. Käyttäjätunnushakemuksen käsittelyn ja käyttäjätunnuksen antamisen yhteydessä työntekijälle selvitetään oikeudet, velvollisuudet ja vastuu asiakastietojen käsittelyssä, sekä seuraamukset mahdollisesta väärinkäytöstä. Henkilöstö on suorittanut tietosuojakoulutuksen ja allekirjoittaa tietosuojasitoumuksen.

8.4 Menettely asiakkaan informoinnista

Asiakkaan tullessa palvelujen piiriin asiakasta informoidaan yhteisestä asiakas/potilastietojärjestelmästä. Informoinnin suorittaa yleensä se työntekijä, joka ensimmäisenä on asiakkaaseen tai hänen edustajaansa yhteydessä. Pääsääntöisesti informointi tapahtuu seututerveyskeskuksen työntekijän toimesta, koska useimmiten asiakas on terveydenhuollon asiakkaana ennen muita toimijoita. Informoinnista laitetaan merkintä järjestelmään (= täppi: asiakasta on informoitu). Vanhuspalveluiden palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä asiakasta ja mahdollisesti mukana olevaa läheistä informoidaan tietojen yhteiskäytöstä ja heiltä kysytään siihen lupa ja kerrotaan heidän oikeudesta kieltää yhteiskäyttö halutessaan. Asiakkaalla on oikeus kieltää tietojensa yhteiskäyttö; kieltäminen on tehtävä kirjallisesti, ja vastuu kiellosta ja sen mahdollisista vaikutuksista hoidon ja palvelun toteuttamiseen jää asiakkaalle.

Asiakasrekisteriseloste

Asiakasrekisteriseloste on työpaikan ilmoitustaululla, ja tarvittaessa kopioidaan asiakkaalle tai hänen edustajalleen. Rekisteriseloste löytyy myös Keuruun kaupungin kotisivuilta.

8.5 Tiedonkulku muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Tiedonvaihto tapahtuu aina, kun se on mahdollista suorassa keskustelussa tai puhelimitse, sähköpostitse, sekä asiakkaan kotona säilytettävän viestivihon kautta. Viestivihkoon kirjaamisessa pätevät samat ohjeet kuin potilastietojärjestelmään kirjaamisessa: käytetään asiallista, selkeää ja asiakasta kunnioittavaa sekä hyvin ymmärrettävissä olevaa kieltä (= yleiskieli, ei murre- tai slangisanoja). Viestivihkojen käyttöä vältetään ja niitä on käytössä vain erityisesti syystä asiakkaan ja läheisen kanssa sovitusti. Asiakkaan asioista konsultoidaan hänen luvallaan muilta työntekijöiltä.

8.6 Asiakastietojen arkistointi

Lifecare-potilastietojärjestelmässä on sähköinen arkistointi. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen arkistointi ja hävittäminen määräytyvät lainsäädännön ja siihen perustuvan organisaatiokohtaisen ohjeistuksen perusteella.

9 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Keuruun vanhuspalveluiden omavalvontasuunnitelman hyväksyy perusturvalautakunta. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelunlaatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Muutosten tekemisestä vastaa toiminnasta vastaava esimies. Päiväkeskuksen omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain. Omavalvontasuunnitelman teemoja käydään läpi säännöllisesti vuosittain. Lisäksi asiakastilanteita pohditaan yhdessä tiimipalaverissa, jonka avulla pidetään yllä toimintatapoja ja kiinnitetään huomiota mahdollisiin kehittämistä tarvitseviin asioihin.

Päiväkeskuksen toimintaa kehitetään aktiivisesti ja suunnitelmallisesti työntekijöitä osallistaen. Vuoden 2021 kehittämisteema on vakiinnuttaminen. Toimintakäytäntöjä kuvataan ja toimintaa yhdenmukaistetaan, sekä henkilöstöä koulutetaan ja perehdytetään mm. kirjaamiseen, akuutin hoidon arviointiin, RAI-toimintakykymittariston käyttöön ja kotiin vietävien palveluiden kokonaisuuteen. Päiväkeskuksessa on otettu käyttöön vuosisuunnittelu.

Omavalvonta suunnitelma toimitetaan pyynnöstä viranomaisille.

Tämä omavalvonta suunnitelma on nähtävänä yksiköiden ilmoitustaululla sekä internetissä www.keuruu.fi