



Hoivaosasto TARHIALAN omavalvontasuunnitelma



Sisällys

Hoivaosasto Tarhialan omavalvontasuunnitelma.....	4
1 Toimintayksikön tiedot	4
1.1 Keuruun vanhuspalveluiden palvelukokonaisuudet.....	4
1.2 Hoiva-osaston ja vanhustyön tukipalvelut.....	5
2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	7
3 Riskien hallinta	9
4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen	12
5 Asiakkaan asema ja oikeudet Tarhialassa	12
5.1 Palvelun tarpeen arviointi.....	12
5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma Tarhialassa	13
5.3. Asiakkaan kohtelu	14
5.3.1 Itsemääräämisoikeus Tarhialassa	14
5.3.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu Tarhialassa	15
5.4 Asiakkaan osallisuus.....	16
5.5 Asiakkaan oikeusturva hoivahoidossa	17
6 Palvelujen sisällön omavalvonta	19
6.1 Hyvinvointia, toimintakykyä ja elämänlaatua tukeva toiminta	19
6.2 Ravitsemus Tarhialassa	21
6.3 Hygieniakäytännöt Tarhialassa	23
6.4 Terveysten- ja sairaanhoito hoivaosastolla	25
6.5 Lääkehoito Tarhialassa.....	26
6.6 Muistisairaahan hyvä hoito.....	26
6.7 Tarhialan saattohoito	27
6.8 Kaltoinkohtelun tunnistaminen	27
6.9 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	27
7 Asiakasturvallisuus.....	28
7.1 Henkilöstö	29
7.2 Toimitilat.....	31
7.3 Teknologiset ratkaisut.....	32
7.3 Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	32
8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely.....	33

8.1 Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen	33
8.2 Hoitotyön kirjaaminen ja raportointi	33
8.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta tietosuoja-asioihin liittyen	36
8.4 Menettely asiakkaan informoinnista	36
8.5 Tiedonkulku muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa	37
8.6 Asiakastietojen arkistointi.....	37
9 Omavalvontasuunnitelman seuranta	38
LIITE 1. PEREHDYTYSLOMAKE.....	39

Hoivaosasto Tarhialan omaavolontasuunnitelma

Tarhialan omaavolontasuunnitelma on osa vanhuspalveluiden omaavolontasuunnitelmaa.

1 Toimintayksikön tiedot

Hoivaosasto Tarhiala on osa Keuruun kaupungin vanhuspalveluita.

Toimintayksikön nimi: Keuruun kaupungin vanhuspalvelut, Hoivaosasto Tarhiala
 Y tunnus: 0208388-2
 Palveluntuottajan nimi: Keuruun kaupungin perusturva
 Vanhuspalveluista vastaava esimies: Vanhustyön johtaja, Mari Kolu
 Toiminnasta vastaavat esimies: vastaava hoitaja Riikka Kimmel

Osoite: Keuruun kaupunki, Palvelukeskus Lehtiniemi
 Seiponniementie 7, 42700 Keuruu

Puhelin: 020 7738 738 / vaihde
 Sähköposti: vanhuspalvelut@keuruu.fi

1.1 Keuruun vanhuspalveluiden palvelukokonaisuudet

Keuruun vanhuspalveluiden tuottama ympärivuorokautinen hoivahoito Tarhialassa on osa palvelukokonaisuutta, jossa ikääntyneiden tarpeet ja voimavarat huomioidaan mahdollisimman hyvin ja tukea pyritään antamaan oikea-aikaisesti.

Vanhuspalveluiden yhteiset

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

Kotiin annettavat palvelut, palveluiden piirissä keskimäärin 300 asiakasta kuukausittain

- yhdistetty kotihoito (kotipalvelu ja kotisairaanhoido)
- 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 -muistikuntoutujien 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

Kotihoidon ostopalvelu, palveluseteli, sisäiset sopimukset

Keuruun vanhuspalveluissa on käytössä kotipalvelun ja kotisairaanhoidon palveluseteli sekä tehostetun palveluasumisen palveluseteli. Palveluseteli tuottajat hyväksytään noudattaen lakia sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä sekä Keuruun perusturvalautakunnan hyväksymiä palvelusetelin toimintaohjeita. Kotipalvelun palveluseteliä käyttää noin 45 asiakasta. Keuruun alueella olevien yksityisten palvelutuottajien luokse tehdään säännöllisesti vähintään 1 x vuodessa valvontakäynti. Palveluntuottajilta edellytetään omaa omavalvontasuunnitelmaa. Palvelusetelituottajat ovat nähtävänä https://www.keuruu.fi/images/vanhuspalvelut/dokumentit/Hyv%C3%A4ksytyt_palveluntuottajat_1_2020.pdf

Sotainvalidien siivouspalvelusta ja pihanhoidon palveluista on tehty puitesopimuksia yksityisten siivous- ja talonhuoltopalveluiden kanssa.

Keuruun kaupunki on liittynyt Keski-Suomen sairaanhoitopiiriin hoitotarvikkeiden hankintarenkaaseen, jota kautta kotihoitoon hankitaan hoito- ja suojatarvikkeet.

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

Kotiin viettävät palvelut toimivat työssä oppimisen paikkoina sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijoille.

1.2 Hoiva-osaston ja vanhustyön tukipalvelut

Asukkaille ateriat toimitetaan Keuruun kaupungin tukipalveluista. Tarhialan asukkaille ja väliaikaishoidossa oleville tarjoillaan päivittäinen ruokailu yksikössä, joko omaan huoneeseen tai päiväsalin tarjoiltuna. Yksikön henkilökunta huolehtii keittiöltä ruokakuljetukset päivittäin. Ateriat tilataan keittiöltä asukkaiden yksilölliset mieltymykset ja allergiat huomioiden. Aterian koostumus valitaan asukkaan voimien tai syömiskyvyn mukaan. Ruokahuollosta on tehty sopimus Keuruun kaupungin teknisen palvelukeskuksen tukipalvelut -yksikön kanssa. Ruokahuollon laatua valvotaan keittiöiden omassa omavalvonnassa sekä vanhuspalveluyksiköiden omavalvontana.

Lounasruokailu Lehtiniemen ja Metsätähden päiväkeskuksissa

Lehtiniemessä ja Metsätähdessä mahdollisuus myös lounasruokailuun joka päivä kello 11.00-12.00. Lehtiniemen ruokailu viikonloppuisin ja juhlapäyhinä pääterveysaseman ruokasali Mantelissa klo 11-12.

Turvavalvonnan laitteet, niiden huolto ja vaihdepalvelu ostetaan AddSecure Smart Care Oy:lta. Haapamäen alueen turvapuhelinten yöhälytysten tarkastamisesta on tehty sopimus Tmi Ansan kotiavun kanssa. Yöaikaisiin hälytyksiin vastaa lähihoitajakoulutuksen saanut työntekijä.

Päivätoiminta Lehtiniemen ja Metsätähden päiväkeskuksissa

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.

Päiväkeskuspäivään sisältyy aamupala, lounas ja päiväkahvi, 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.

Kylvetyspalvelu

Kotihoito voi antaa kylvetysapua joko asiakkaan kotona tai päiväkeskuksissa.

Tilapäishoito palveluasumisyksiköissä

Omaishoidon tuen asiakkaille ja muille ikääntyneille järjestetään tarvittaessa tilapäishoitoa tukemaan omaishoitajan jaksamista tai asiakkaan kotona asumista. Kriisipaikka äkillisissä tilanteissa tarjotaan hoivaosasto Tarhialasta tietyin kriteerein.

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Keuruun vanhuspalvelujen toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty Keuruun suunnitelmassa ikääntyneen väestön tukemiseksi. Kotiin vietävien palveluiden toimintaa toteutetaan suunnitelman mukaisesti.

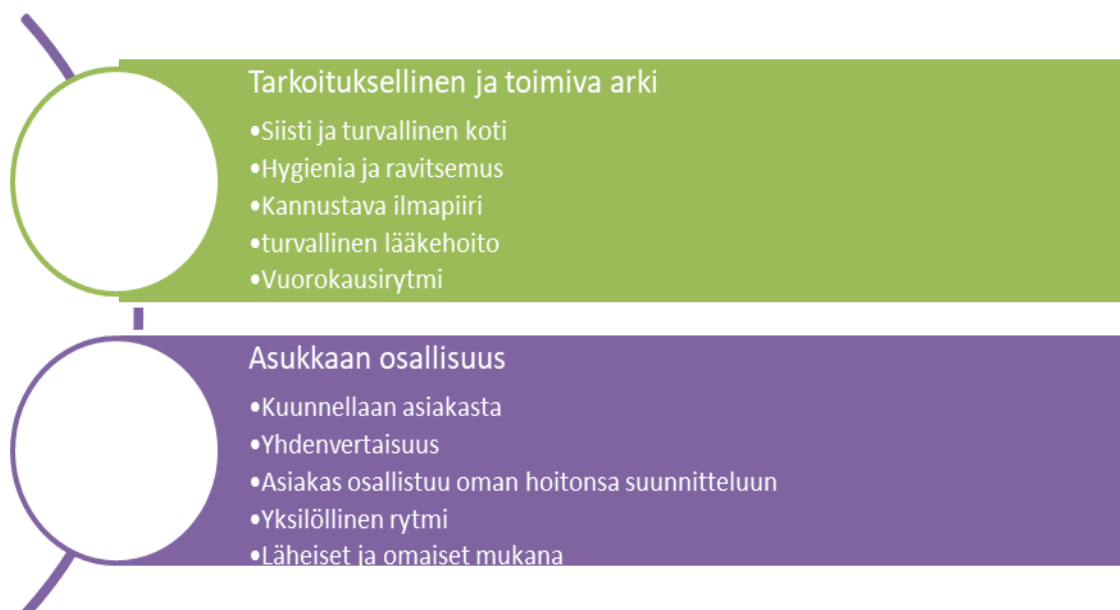
TARHIALAN VISIO

TARHIALA on asiakaslähtöinen, kiireetön ja tuttu.
Hoivaa ja huolenpitoa toteutetaan laadukkaasti, ammattitaitoisella ja kuntouttavalla työotteella aidosti kohdaten ja läsnä ollen.
Tarhiala tarjoaa turvallisen loppuelämän kodin, jossa asiakas voi elää omannäköistä elämäänsä.

Suunnitelmassa ikääntyneen väestön tukemiseksi arvoiksi on määritelty tarkoituksellinen ja toimiva arki, osallisuus (KUVIO 1.) ja ikäihmisen ääni, kohtaaminen (KUVIO 2.) ja kaveria ei jätetä. Kotihoidossa toimitaan arvojen mukaisesti kaikessa arjen työssä.

Tarhialan visio on tuottaa laadukasta ja asiantuntevaa palvelua ikääntyneille, jossa elämänlaatuun kiinnitetään erityistä huomiota. Asukkaan itsemääräämisoikeus on toiminnan keskiössä ja yksilöllinen hoiva on tulevaisuudessa kehittämisen kohteena. Pyrkimyksenä on häivyttää laitospäätöksiä arjen aikatauluineen ja kiinnittää huomiota asukkaiden omaan päivärhythmiin ja sen kunnioittamiseen. Kasvava henkilöstömitoitus mahdollistaa aivan uudenlaisia tapoja uudistaa ikäihmisten arkea; se mahdollistaa lisää pieniä arjen elämyksiä ja henkilökohtaisia virikkeellisiä tapahtumia. Loppuelämän laadukas hoiva ja oma koti tuettuna on yhteisenä ajatuksena koko henkilökunnalla. Ikäihmiselle tarjottava sosiaalinen ympäristö on juuri niin sosiaalinen, kun asiakas itse toivoo. Saattohoitoa tuotetaan laadukkaasti, erityisesti kivunlievityksen monipuoliseen osaamiseen kiinnitetään huomiota.

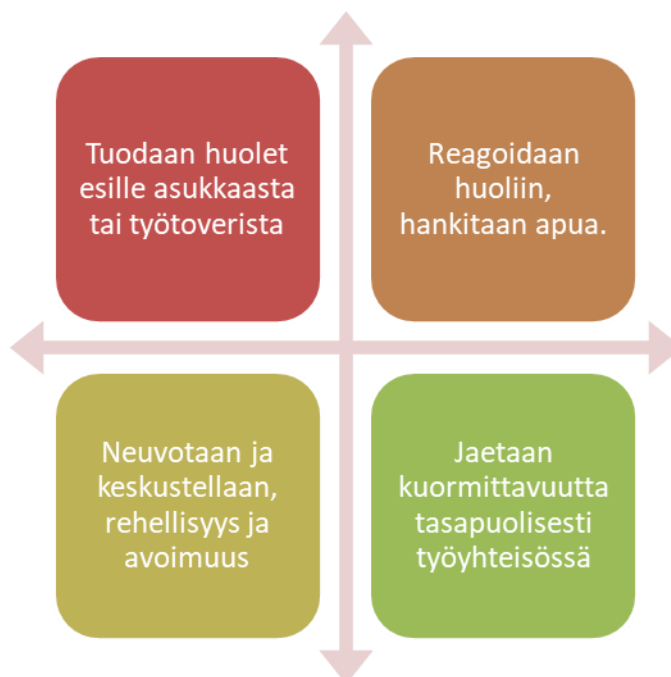
KUVIO 1. Arvojen mukainen toiminta arjessa:



KUVIO 2. Arvojen mukainen toiminta arjessa:



Kaveria ei jätetä –periaate:



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 lääkehoidosuunnitelma

Perusturvalautakunta hyväksyy vuosittain seuraavat toimintaohjeet

- Palvelusetelin toimintaohje kotipalvelu/kotisairaanhoito
- 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 tiimipalavereissa ja raportoidaan tarvittaessa vanhuspalveluiden ja perusturvan hallintoon. Työturvallisuutta koskevat ilmoitukset välitetään myös työsuojelupäällikölle ja Työterveys Aaltoon. Kotihoidon riskikartoitukset tehdään WPro-ohjelmaan sähköiseen muotoon. Riskikartoitukset päivitetään vuosittain, käydään läpi henkilöstön ja ne ovat työntekijöiden saatavilla paperisena tiimitilassa omassa kansiossa ja lisäksi sähköisessä muodossa. Kotihoidossa on esimiesten lisäksi nimetty työsuojelun seuranta osaksi yhden kotihoidon hoitajan työnkuvaa.

Vaaratapahtumailmoitukset ja niiden käsitteleminen

Haittatapahtumat ilmoitetaan sähköisen seurantaohjelman, HaiPro:n kautta ja/tai myös välittömästi esimiehelle ja asianosaisille. Esimiehet käsittelevät nämä ilmoitukset ja arvioivat niiden vakavuusasteen ja niitä seuraavien toimenpiteiden kiireellisyyden. Haittatapahtumat käsitellään asiatietojen pohjalta,

syyllyttämättä sekä huolehtimalla eri osapuolien tarvitsemasta tuesta. Tapahtuneen perusteella tulee kehittää toimintatapoja, joilla haattatapahtuman 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 syyllyttämätöntä 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 sosiaaliamiehen vuosiraportin käsittelyn yhteydessä kokoavasti edellisen vuoden muistutukset, kantelut ja valitukset perusturvalautakunnan tekemiin yksilöpäätöksiin.

Henkilökunnalle ja yhteistyötahoille tiedotetaan asioista sähköpostitse, tiedotus- ja kuulemistilaisuuksissa, tiimipalavereissa ja kehittämisiltapäivissä, kehityskeskusteluissa ja täydennyskoulutustilaisuuksissa.

Tarhialassa pidetään tiimipalaveri maanantaisin. Tiimipalaveriin voi kuka tahansa tuoda asioita käsiteltäväksi ja käytössä on yksiköiden oma tiimipalaverivihko, johon kerätään yhteisesti käsiteltäviä asioita sitä mukaa, kun niitä ilmaantuu. Kehityskeskustelut pidetään kerran vuodessa. Tiedottaminen pyritään hoitamaan pääasiassa kasvotusten tiimipalavereissa. Sähköpostilla tapahtuvasta tiedottamisesta on sovittu, että vastuuhoidtaja tulostaa tiedotteen kansliaan vielä niitä työntekijöitä varten, jotka eivät käytä työ sähköpostia (opiskelijat, keikkatyöntekijät)

Kehittämisiltapäivät järjestetään keväisin ja syksyisin. 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. Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti- tai haittatapahtumien syyt selvitetään ja toimintaa kehitetään niiden mukaan. Tarvittaessa korjaustoimia esitetään toimialajohtajan kautta perusturvalautakunnan ratkaistavaksi, etenkin jos asia vaatii talousarvioon varauksen.

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

Tarhialassa 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 paluu -keskustelut:
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 ja valmentava johtaminen. Visiona on hyvinvoiva innostunut henkilöstö, joka tuottaa laadukasta hoitoa.
6. Käyttöön otetaan vuosisuunnitelma, jossa on oleelliset vuoden aikana tapahtuvat asiat ja teemat listattu. Asioita käydään läpi säännöllisesti ja suunnitelmallisesti.

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

4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Tarhialan omavalvonta suunnitelma on laadittu yksikkökohtaisesti täydentäen henkilöstön kanssa vanhuspalveluiden omavalvontasuunnitelman sisältöä. Tarhialan omavalvontasuunnitelman teko on aloitettu syyskuussa 2019 ja sitä on tehty tiimipalavereissa yhdessä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa toukokuussa tai jos toiminnassa tapahtuu oleellisia muutoksia. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus varmistetaan sen säännöllisessä tarkastuksella ja päivityksellä.

Keuruun vanhuspalveluiden omavalvontasuunnitelma ja Tarhialan omavalvontasuunnitelma pidetään nähtävänä tiimitiloissa kansiossa, yksikön ilmoitustaululla ja se julkaistaan Keuruun kaupungin kotisivuilla internetissä.

Omavalvontasuunnitelmasta suunnittelusta ja seurannasta vastaa Tarhialan vastaava hoitaja Riikka Kimmel.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet Tarhialassa

Keuruulla on tavoitteena, että keuruulaiset ikäihmiset selviävät mahdollisimman pitkään omassa kodissaan. Ikääntyneen henkilön voinnin alentuessa niin, ettei turvallista asumista voida varmistaa kotihoidon turvin, tulee ympärivuorokautinen hoivahoito tarpeelliseksi ja ajankohtaisesti. Asiakas tai omainen täyttää hakemuksen, jolla vakituista paikkaa haetaan Keuruun vanhuspalveluista. Tavanomaisesti asukas siirtyy Tarhialaan toisesta asumispalvelun yksiköstä vaativan hoivan tarpeen vuoksi. Kriisijaksot Tarhialassa räätälöidään yksilöllisen tarpeen mukaan, moniammatillisen tiimin toimesta. Äkillisen voinnin huonontumisen tapauksessa asiakkaalla on oikeus päivystävän lääkärin arvioon ennen kriisijaksolle siirtymistä. Sairaalahoidon tarve ei saa olla kriisijakson syy. Sairaalahoidon tarpeen päättyessä Tarhialassa voidaan tarjota kuntouttava jakso ennen kotiutumista.

5.1 Palvelun tarpeen arviointi

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 vanhuspalveluissa, joista se ohjataan palveluohjaajalle, kotiutushoitajalle tai voimavarahoitajalle. Kotihoidossa 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 arviointi tehdään ensisijaisesti verkostotyön periaatteilla niin, että myös asiakkaan läheinen pyydetään osallistumaan siihen. 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 muutoksenhakuosoitus.

Odotusajat palveluihin julkaistaan säännöllisesti puolivuositain <https://www.keuruu.fi/sosiaali-ja-terveys/perusturva-ajankohtaista>.

5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma Tarhialassa

Hoito- ja palvelusuunnitelma on työkalu, joka edistää yhteisen tiedon syntymistä ja ottaa asiakkaan sekä omaiset mukaan hoidon ja hoivan arviointiin.

Kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa kaikille säännöllisen hoidon piirissä oleville asiakkaille noin kuukauden sisällä palvelujen alkamisesta. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa tehdessä paikalla on asiakkaan omahoitaja, asiakas sekä asiakkaan omainen, läheinen tai laillinen edustaja. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa laatiessa keskustellaan asiakkaan ja omaisen kanssa mitä on voimavaralähtöinen hoitotyö ja miten se käytännössä toteutetaan.

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan täsmällisesti, tavoitteet laaditaan konkreettisiksi ja hoitotyön auttamismenetelmillä saavutettaviksi, jotta se ohjaa asiakkaan saamaa palvelua ja hoitoa. Käytännönläheiset tavoitteet palvelutyölle mietitään niin, että ne voidaan saavuttaa hoitotyön keinoin ja auttamismenetelmin. Tavoitteet kuvataan ja määritellään, mitkä niistä ovat asiakkaan kohdalla erityisen tärkeitä. Mahdolliset toimintarajoitteet kirjataan ja arvioidaan niiden merkitystä vähintään kolmen kuukauden välein. Asiakkaan tarvitsemat apuvälineet kirjataan.

Palvelun tarpeen arvioinnissa on selvitetty asiakkaan omat voimavarat, toiveet ja tavoitteet sekä terveys kokonaisvaltaisesti, jonka pohjalta asiakkaan oma, henkilökohtainen hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan. Selvitetään sekä rohkaistaan myös omaisen tai muun läheisen osallistumista asiakkaan arjen toiminnoissa. Tarvittaessa yhdessä arvioidaan, onko asiakkaan kyky itsemääräämiseen alentunut.

Asiakkaan omat toiveet, tavoitteet sekä voimavarat kirjataan mahdollisimman tarkasti suunnitelmaan kuten myös omaisen tai muun läheisen mahdollisuus asiakkaan arkeen osallistumiseen, esimerkiksi siivoukseen, kauppa-asointiin ja talouden hoitamiseen. Asiakkaan ja omaisen mukanaolo varmistetaan ja osallistumisen tavat kirjataan suunnitelmaan. Tarvittaessa tietoja voidaan täydentää sairaanhoitajan, fysioterapeutin, muistihoitajan, voimavarahoitajan, lääkärin, palveluohjaajan tai muun ammattihenkilön arvioinnilla.

Palvelutarpeen arviointi kulkee hoitosuhteessa koko ajan, joka perustuu asiakkaan omiin jäljellä oleviin voimavaroihin. Palvelutarpeen uudelleen arvioinnissa auttavat hoitajien säännölliset kirjaukset asiakkaan voinnin muutoksista niin fyysisen, kognitiivisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn osalta. Näistä

voidaan keskustella tiimipalavereissa, jos jotain poikkeavaa tapahtuu jolloin voi tulla ilmi myös asioita mitä ei ole kirjattu asiakkaan tietoihin.

Omahoitaja päivittää hoito- ja palvelusuunnitelmaa asiakkaan voinnin ja tilanteen muuttuessa, kuitenkin vähintään puolivuositain, yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa. Myös asiakkaan oma kokemus kirjataan arviointiin.

Asiakkaalle määritellään omahoitaja, asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä asiakkaan hoitotahtoon perehtynyt hoitajarinki hoitajien liiallisen vaihtuvuuden ehkäisemiseksi ja hyvän, laadukkaan hoidon takaamiseksi. Hoito- ja palvelusuunnitelma toimii asiakkaan oikeuksien dokumenttina ja kotihoidon työntekijöille työnteon kehyksenä. Hoito- ja palvelusuunnitelma näkyy kotihoidon käyttämässä mobiiliohjelmassa, josta voi joka käynnillä tarkastaa asiakkaan suunnitelman.

Asiakkaan laskutus muodostuu yhdestä kokonaisuudesta, johon kuuluu asuminen, hoivahoito, lääkehoito, vaatehuolto ja ravitsemus.

5.3. Asiakkaan kohtelu

Hoivaosasto Tarhialassa asiakasta kohdellaan yhdenvertaisena yhteisönsä jäsenenä. Yhdenvertainen kohtelu tarkoittaa sitä, että jokaisella on samantaiset oikeudet hyvään hoitoon erittelemättä häntä sukupuolen, ihon värin, uskonnollisen vakaumuksen, sosioekonomisen aseman tai elämänhistoriansa perusteella.

5.3.1 Itsemääräämisoikeus Tarhialassa

Tarhialassa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Asiakas otetaan mukaan osallistumaan sekä vaikuttamaan omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, jolloin saadaan asiakkaan oma ääni kuuluviin.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

Tuleva laki sosiaalihuollonasiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksistä (itsemääräämisoikeuslaki), velvoittaa palvelun tuottajan laatimaan yleisen suunnitelman itsemääräämiskyvyn vahvistamiseksi sekä tarvittaessa laatimaan yksilöllisen itsemääräämisoikeussuunnitelman.

Asiakas toiminnan keskiössä

kunnioittamme asiakkaan tahtoa, toiveita ja itsemääräämisoikeutta:

- puhuessamme 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. Lääketieteelliset hoitopäätökset tekee lääkäri.

Jos asiakas ei kykene itse huolehtimaan rahankäytöstä ja muista taloudellisista asioistaan eikä hänellä ole omaisia, ketkä voivat huolehtia, asiakasta opastetaan edunvalvojan hakemiseen. Aloitteen edunvalvontaan voi tehdä asiakas itse, hänen läheisensä tai viimesijassa perusturvalautakunta.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista arvioidaan aina tarkasti ja vältetään kaikkia perusteettomia rajoitteita, kuten oven lukitsemista, ylhäälle nostettuja sängynlaitoja, kulunvalvontalaitteita, erilaisia sitomiseen tarkoitettuja vöitä, hygienihaalaria tai kiinnipitämistä. Toimintaperiaatteena on, että asiakkaan elämää rajoittavia toimenpiteitä käytetään vain ja ainoastaan turvallisuussyistä ja lääkärin määräyksellä. Rajoittavien menetelmien käyttöä arvioidaan yhdessä asiakkaan, hänen omaisensa, lääkärin ja koko hoitotiimin kanssa.

Päätös kirjataan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan ja sen tarpeellisuutta arvioidaan säännöllisesti (vähintään kolmen kuukauden välein). Arvioinnissa hyödynnetään mm. hoitajien säännöllisiä kirjauksia asiakkaan toiminnasta ja voinnista sekä asiakkaan omaa kokemusta.

Omaisia informoidaan aina rajoitustoimia käytettäessä, elleivät he ole olleet päätöksenteossa mukana. Tilannekohtainen rajoittamispäätös siihen liittyvine yksityiskohtineen kirjataan Lifecaren asiakastietoihin (tapahtuman ajankohta, rajoittamisen syy ja perusteet, rajoittamistoimenpide ja sen kesto, suorittaja ja rajoitustoimenpiteen vaikuttavuuden arvio).

5.3.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu Tarhialassa

Tarhialassa annetaan hyvää, laadukasta hoitoa ja huolenpitoa jokaisella kohtaamisella.

Asiakkaan kanssa toimitaan ilman kiireen tuntua.

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 yhteenveto. 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. Tiimipalaverissa, 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

Hoito- ja palvelusuunnitelmassa on näkyvissä asiakkaan oma toive ja tavoite omalle hoidolleen. Ellei asiakas itse pysty kertomaan toiveitaan, kysytään omaiselta, mitä hän arvelee asiakkaan toivovan hoidoltaan. Asiakas osallistuu palvelutarpeensa arviointiin. Asiakasta rohkaistaan ja aktivoidaan jäljellä olevien voimavarojen käyttöön ja harjoitteluun ja osallistumaan arjen askareisiin. Tarvittaessa hyödynnetään voimavarahoitajan erityisosaamista.

Asiakasta kuullaan kaikissa arkisissa hetkissä, hoidon ja huolenpidon tilanteissa ja asiakkaan toiveisiin reagoidaan asiakkaan hyvinvointi turvaten. Asiakasta aktivoidaan seuraamaan paikallisia ja valtakunnallisia uutisia ja ajankohtaisasioita sekä autetaan häntä osallistumaan hänelle tärkeisiin tapahtumiin ja tilaisuuksiin.

Palautekeskustelu hoidosta käydään aina myös hoito- ja palvelusuunnitelmaa tarkistettaessa. Kerran valtuustokaudessa tehdään myös laajempi kysely koetusta palvelujen laadusta. Palautteiden perusteella voidaan tarvittaessa päivittää hoito- ja palvelusuunnitelmaa paremmin asiakkaalle sopivaksi. Kaupungin kotisivuilla on myös mahdollisuus antaa palautetta.

5.5 Asiakkaan oikeusturva hoivahoidossa

Asiakkaan oikeusturva

Potilaslaki (785/92) ja Terveysturvalaki (1326/2010) edellyttävät, että jokaisella Suomessa asuvalla on oikeus saada terveydentilansa edellyttämää terveyden- ja sairaushoitoa ja oikeus päästä hoitoon määrääjässä. 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 laatuja 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, kotihoidon esimiesten 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.

Terveydenhuollon yksiköllä on oltava potilasasiamies. Potilasasiamies tiedottaa potilaan oikeuksista, toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi, neuvoo 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

Päivittäinen kirjaaminen toteutetaan yksikön potilastietojärjestelmään. 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 kotihoidolle hoidon suunnittelun parantamiseksi.

6 Palvelujen sisällön omavalvonta

Tarhialassa on yhdessä tiimin kanssa sovitut päiväkohtaiset tehtäväkuvat, joihin kaikki työntekijät sitoutuvat. Palvelun ja päivittäisen hoivatyön perusedellytykset tulee olla jokaisen työntekijän hallinnassa. Näihin perustehtäviin ohjaa yksiköiden perehdytyskansiot ja yleiset toimintaohjeet, joita päivitetään aina tarvittaessa, mutta tarkastellaan vähintään kerran vuodessa. Esimerkiksi vuorokausiyritymiä, aktiviteettitoimintaa, hygieniää, ravitsemusta, liikkumista, toimintakykyä ja turvallisuutta arvioidaan päivittäin tiimin raporteilla ja kirjauksissa. Henkilöstöressurssien lisääntyessä ja henkilökunnan vaihtuvuuden kohdatessa yksiköitä, tulee palvelun sisältöä kerrata tehokkaasti. Tiimin sisäistä reflektointia toiminnan laadusta kannustetaan lähiesimiehen toimesta tiimipalavereissa.

6.1 Hyvinvointia, toimintakykyä ja elämänlaatua tukeva toiminta

Tarhialassa lähtökohtana on asiakkaan tukeminen omien voimavarojensa käyttöön. Voimavaralähtöisellä hoito- ja palvelusuunnittelulla ylläpidetään asiakkaan toimintakykyä, itsemääräämisoikeutta ja hyvinvointia. 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.

Ikääntyneen asiakkaan omatoimisuutta tuetaan monin eri tavoin. Toimintakykyä tuetaan päivittäisillä arjen toimilla sekä kannustamalla asiakkaita osallistumaan sosiaalisiin hetkiin yksiköissä. Omaisia ohjataan aktiviteettien toteuttamiseen ja heitä rohkaistaan osallistumaan omaisensa arkeen.

Toimintakyvyn ylläpitäminen sisältävät valintoja turvallisuuden ja itsensä haastamisen näkökulmasta. Vuodelepo on tarpeen joidenkin sairaustilojen aikana, sillä paikallaan olemisen haitat vaikuttavat lihassmassan vähenemiseen nopeasti. Viikon vuodelepo vähentää 1/3 alaraajojen lihasvoimasta.

Mitä käytännössä on voimavaralähtöisyys?

- asiakkaat tekevät itse mitä pystyvät
 - o ei tehdä automaattisesti puolesta
- omaisetkin voivat tukea omatoimisuutta

Tarhialan aktiviteetteja suunnitellaan yhdessä tiimeissä, mutta näille asioille on valittu henkilökunnasta myös vastuuhoidajat. Spontaaneja tuokioita voidaan järjestää yksiköissä, kuten laulu-, luku- tai ulkoiluhetkiä. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan, jotta hän voi osallistua itselleen mielekkäisiin tapahtumiin. Asiakkaan vointi ja toimintakyky huomioidaan aktiviteetteja suunniteltaessa.

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



Levon tärkeys muistetaan. Istumaan autettavien asiakkaiden osalta mietitään yksilöllisesti sopiva kesto istumiselle sekä huolehditaan hyvästä istumisasennosta. Riittävä päivä- ja yölepo turvataan asiakkaan oman mieluisan päivärytmin mukaiseksi.

Voimavaralähtöinen hoitotyö Tarhialassa:

Esimerkiksi, jos asiakas kykenee kävelemään mutta alentuneen mielialan, motivaation tai kaatumisen pelon takia ei voi yksin pidempiä matkoja kävellä, voidaan käydä suunnitellusti yhdessä hoitajan kanssa mm. pienellä kävelyllä hoitajan ollessa mukana tukemassa ja kannustajana itsenäiseen toimintaan. Myös asiakkaan huoneessa esimerkiksi vessakäynteihin asiakas voi tarvita enemmän henkistä tukea ja rohkaisua. Tällä saadaan asiakkaalle onnistumisen ja pärjäämisen tunnetta kuntouttavalla toiminnalla, voimavaralähtöisesti asiakkaan tavoitteita kuunnellen.

Asiakasta kannustetaan omatoimisuuteen pukeutumisessa sekä suihkussa käydessä pesuissa. Toimintakyvyn alennuttua hoitaja voi avustaa tarpeen mukaan, kuitenkin muistaen, että asiakkaan tulisi tehdä itse kaikki se mitä pystyy tekemään, vaikka sitten hitaasti ja varmasti hoitajan tukemana ja kannustamana. Kun asukkaan vointi on niin alentunut, ettei enää kykene itse toimimaan, hoitaja huolehtii hänen perustarpeistaan hänen puolestaan.

6.2 Ravitseminen Tarhialassa

Hyvä ravitseminen on osa laadukasta hoitoa, sillä viihtyisä ja rauhallinen ruokailuhetki lisää mielekästä ja hyvää elämänlaatua. Kotihoidon asiakkailla on eri tavoin järjestettyä ateriapalvelua hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Syömisestä onnistumista ja asiakkaan ulkoista olemusta seurataan. Aterioissa huomioidaan ruokavaliot ja aterian koostumus yksilöllisesti. Aikaa ruokailuun varataan riittävästi ja siinä avustetaan tarpeen mukaan. Asiakkaan suun, hampaiden ja hammasproteesien kuntoa seurataan, jotta ravinnon nauttiminen onnistuu. Erityisesti muistisairaille seurataan syömisestä onnistumista, koska syöminen ja juominen voi unohtua.

Ravitsemustilan seurannassa ja kirjaamisessa huomioidaan yleistila ja vireys. Painoa seurataan kerran kuukaudessa tai tarpeen mukaan vähintään puolivuositain. Tarvittaessa ruoan ja juoman menekkiä seurataan ja dokumentoidaan käyttäen merkintälistoja. Ravitsemustilaa arvioidaan säännöllisesti myös RAI-arvioinnilla, järjestelmä otetaan käyttöön vuoden 2021 aikana.

Asiakkaan ateriovälejä seurataan ja avustetaan: aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen, iltapala ja tarvittaessa yöpala. Ruoan määrä muodostuu asiakkaan tarpeiden mukaan. Insuliinidiabeetikoilla välipalat huolehditaan ja toteutetaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Joissakin sairaustilanteissa kiinnitetään erityistä huomiota ravitsemukseen (erityisruokavaliot, rikastettu ruoka).

Hyvä ruokailutilanne:

1. Ensimmäisessä asiakas ottaa ruuan itse ja syö omatoimisesti ja vasta sitten avustettuna. Asiakkaan omia voimavaroja tuetaan ruokailutilanteissa ja varmistetaan asiakkaalle ruokailuun liittyvä riittävä apu ja aika sekä tarkoituksenmukaiset ja aikuismaisen arvokkaat ruokailuvälineet.
2. Ruokailutilanteet ovat kodikkaita, rauhallisia ja turvallisia.
3. Huomiota kiinnitetään asiakkaan ruokavaliossa monipuoliseen ja riittävään ravintoon sekä energian ja proteiinin saantiin.
4. Huolehditaan, että asiakas saa ravintoa riittävän usein. Yöpaasto on enimmillään 11 tuntia.
5. D- vitamiinisuositus (20 mikrog/vrk ympäri vuoden) toteutuu
6. Kotihoidossa huomioidaan:
 - a. kaunis kattaus
 - b. asiakkaan toivomalla tavalla ja paikassa
 - c. ruoka lämmintä
 - d. oikeat astiat
 - e. kiireetön
 - f. lisukkeet (leivät, juomat)

Asiakkaan heikentynyt ravitsemustila

Asiakkaan ravitsemustilaa arvioidaan, ruoankäyttöä seurataan, energiantarvetta arvioidaan ja asiakkaan painoa seurataan vähintään kerran kuukaudessa. Asiakkaan suun terveydestä huolehditaan. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Sosemaiseen, hienonnettuun ruokaan siirtyminen harkitaan huolella ja seurataan sen tarpeellisuutta. Asiakkaan ruokailutavat, rajoitukset ja mieltymykset selvitetään. Näiden pohjalta laaditaan vanhukselle tarvittaessa henkilökohtainen ravitsemussuunnitelma.

Asiakkaan ilmeinen aliravitseminen

Yksilöllisen ravitsemussuunnitelman mukaisesti käytetään erilaisia ravintoa ja makua rikastavia tuotteita, kuten voi, kerma ja rypsiöljy. Jos ruoka ei maita asiakkaalle, kokeillaan antaa vain yhtä ruokalajia kerralla. Ruoka-annoksen ulkonäköön kiinnitetään huomiota. Esimerkiksi hienonnetun ruoan ulkonäkö ei useinkaan ole houkutteleva, joten siirtyminen sosemaiseen ruokaan pitää olla hyvin perusteltu. Tarvittaessa ruokajuoma vaihdetaan rasvaisempaan maitoon tai piimään, sekä jälkiruokiin lisätään kermaa, kermavaahtoa tai vaniljakastiketta. Leivän päälle rasvan lisäksi laitetaan kalori- ja valkuaisainepitoisempia leikkeleitä. Myös proteiinijuomat ovat oiva lisä, varsinkin jos ruokailu muuten heikkoa. Tätä ei kuitenkaan käytetä minkään ruoan korvikkeena, vaan ainoastaan tukemaan asiakkaan tasapainoista ateriarytmiä.

Ruokailutilanteen laatu syöttämistilanteessa

Ruokailu tuottaa ravitsemuksen ohella myös mielihyvää. On tärkeää, että tilanne on rauhallinen ja syöjällä on hyvä asento. Ruokailua helpottavia apuvälineitä käytetään tarpeen mukaan.

Vinkit

Mitä jos ruoka ei maistu?

- tarjoa jotain muuta
- tarjoa jälkiruokaa
- jää seuraksi
- ruokahalu huono → mieti omaisen ja asiakkaan kanssa mahdollisuuksia
- tarjoa vaikka kermajäätelöä, jos se on se, mitä asiakas suostuisi syömään
- KATSO SUUHUN! → kuiva suu, haavaumat, proteesien aiheuttama kipu
- jos paino tippuu, yleisvointi laskee, huono olo, aiheuttaa vatsakipua → yhteys SH
- Huomioi lääkkeiden anto ruokailun yhteydessä, jauhettu lääke voi muuttaa ruuan makua ja pilata ruokahalua

6.3 Hygieniakäytännöt Tarhialassa

Henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen on jokaisen ihmisen perustarve. Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Poikkeaminen hoito- ja palvelusuunnitelmasta kirjataan. Hygienian riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan päivittäin.

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 aina tarpeen mukaan tai vähintään kerran viikossa. Hygieniatoimintoihin liittyvät poikkeukset ja niiden syyt kirjataan Lifecareen. Asiakkaan oikeutta käyttää itselleen mieluisia vaatteita tuetaan. Vaatteet vaihdetaan puhtaisiin aina tarpeen mukaan. Vaatetuksessa huomioidaan vuorokausirytmä ja juhlapukeutuminen.

Vinkit

Asiakas ei halua pesulle:

- Kysy: miksi asiakas ei halua mennä pesulle?
 - usein ei halua riisua
 - kylmyys → muistisairaille kylmyys on iso kynnys
 - pelkää kylmää vettä ja lattiaa ym.
 - ➔ Antaa kuumaa vettä jonkin aikaa, että tulee höyryä ja kylpyhuone lämpiää
 - ➔ lattialle lämmintä vettä
- lappupesut, jos ei suostu kovin usein suihkuun

Puhtaiden vaatteiden vaihtaminen

- ➔ jos asiakas ei halua:
 - koitetaan selittää
 - yritetään esim. 5 min päästä uudelleen
 - pystyykö omainen auttaa
 - **Ei pakoteta!**
 - haluaako asiakas itse tehdä sittenkin

Asiakkaan WC-toiminnot

Asiakasta avustetaan wc- toiminnoissa hänen toimintakykynsä ja yksilöllisten tarpeittensa mukaan. Avustaminen tapahtuu yksityisyyttä kunnioittaen ja toteutetaan asiakkaan toiveen ja tarpeen mukaan. Käytössä olevat inkontinenssituotteet valitaan ja käytetään yksilöllisen tarpeen mukaan. Vatsan toiminnan edistämiseksi käytetään ensisijaisesti ei-lääkkeellisiä menetelmiä kuten luumut/luumunektari, runsas nesteytys ja liikunta. Yksikössä on vatsantoiminnan edistämisen erityisohjeistus lääkehuoneessa, missä järjestyksessä esimerkiksi vatsan sisällön pehmittämisen lääkeaineisiin turvaudutaan.

Asiakkaan huoneen siisteys

Työntekijät seuraavat ja ylläpitävät asiakkaan huoneen siisteyttä ja hygieenisyyttä päivittäin. Hoivatyön lomassa huolehditaan asiakkaan huoneen perusjärjestyksestä, kuten sängyn petaus, pieni tavaroiden järjestely, roskien vienti ja yleissiisteys. Mahdolliset eritahrat siivotaan välittömästi. Asukashuone siivotaan kunnolla kerran viikossa. Lakanat vaihdetaan aina tarvittaessa, mutta vähintään kerran kuukaudessa. Siivous ja pyykinhuolto on laskettu hoivamitoituksen ulkopuolelle ja ensisijaisesti sitä työtä tekee siihen koulutuksen saanut laitoshuoltajan tutkinnon suorittaneet työntekijät. Siisteys kuuluu kaikille ja asukas otetaan mukaan oman toimintakykynsä puitteissa pieniin arjen askareisiin.

Tilojen puhtaanapito ja työhygieniä

Kansliassa ja lääkejakohuoneessa jokainen työntekijä pitää osaltaan huolen, että tavarat ovat omilla paikoillaan ja siivoaa omat jälkensä sekä puhdistaa mobiililaitteensa ja näppäimistöjen kosketuspinnat päivittäin. Lääkkeiden jaon yhteydessä työntekijä huolehtii, että asiakkaan dosetti sekä lääkkeenjakovälineet ovat puhtaat jokaisen käyttökerran jälkeen. Lisäksi huolehditaan riittävä määrä suojakäsineitä ja mahdollisia muita suojavarusteita saataville. Tarhialan oma henkilöstö siivoaa yleiset tilat, asukashuoneet ja toimistotilat.

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 ja läheisiä tiedotetaan tavanomaisesta hygieniasta ja poikkeustilanteissa noudatettavista hygieniakäytännöistä. Koronapandemian aikana kaikki työntekijät ja vierailijat käyttävät nenäsuojusta.

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 hygieniahjeistus 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 Keuruun kaupunki ja kaupungin työntekijät. Lajittelua tehdään biojätteen, sekajätteen, lasin ja pahvin suhteen. Riskijätteet pakataan ja toimitetaan hävitettäväksi.

6.4 Terveiden- ja sairaanhoito hoivaosastolla

Terveiden 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 ja vuodelepo ovat riski lihasvoiman heikkenemiselle. Liikkuminen virkistää myös mieltä. Pyydetään omaisia tai vapaaehtoisten ystäväpalvelua tukemaan ja auttamaan vanhusta liikkumaan ja ulkoilemaan.

Hyvän ravinnon saanti varmistetaan ja tehdään ruokailutilanteista viihtyisiä ja ruokahalua herättäviä. Hyvää yöunta edistetään puhtailla vuodevaatteilla, tuulettamalla makuutilaa, sekä proteiinipitoisella iltapalalla (esim. maito, rahka, juusto, lihaleike).

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.

Tarhialassa hoidon suunnittelu, koordinointi ja toteutettu hoito varmistetaan asiakkaiden hyvä hoito ja elämänlaatu, joka pohjautuu asiakassuhteen alkuvaiheessa tehtyyn sekä tarvittaessa päivitettyyn hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Sairaanhoitajat vastaavat asiakkaiden terveydentilan ja sairauksien seurannasta yhdessä hoitajien kanssa, lääkärin määräämän hoidon toteutuksesta ja tarvittavien laboratorionäytteiden ottamisesta. Lääketieteellisestä hoidosta vastaa Keski-Suomen Seututerveyskeskuksen nimeämä lääkäri. Lääkäri on tavattavissa sovitusti. Muina aikoina yhteyden saa puhelimitse tai Lifecare- viestillä. Lääkärit ovat tavoitettavissa virka-aikana, muuna aikana otetaan yhteys päivystävään lääkäriin. Keskussairaalan päivystyksestä ja ensihoitoyksiköltä saa myös yöaikaan konsultaatioapua.

Saattohoitovaiheen alkamisesta tekee päätöksen hoitava lääkäri. Lääkäri huomioi asiakkaan hoitotahdon. Kuolevaa asiakasta ja hänen omaisiaan tuetaan, kärsimystä ja kipua lievennetään kaikin käytettävissä olevin tavoin. Tarvittaessa saattohoitotilanteeseen palkataan lisähenkilökuntaa. Jos asiakkaalla on saattohoito, suunnitelmaan on yleensä kirjattu, miten toimia kuolinhetkellä. Virka-aikana yksikön nimetty lääkäri käy toteamassa kuolinhetken, viikonloppuisin terveyskeskuksen päivystävä lääkäri suorittaa tehtävän.

6.5 Lääkehoito Tarhialassa

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.

Hoivaosasto Tarhialassa on oma lääkehoitosuunnitelma. Suunnitelma päivitetään aina tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa. Suunnitelmassa on määritetty lääkehoidon vastualueet, lääkkeenjako ja lääkkeiden säilytykseen liittyvät asiat. Tarhialan lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa yksikön esimies ja lääkehoitovastaavat; tiimin sairaanhoitajat vastaavat asiakkaiden lääkehoidosta.

Lisäkoulutukset ja lääkehoidon osaamisen päivittämiset suoritetaan vähintään viiden vuoden välein. Osaaminen näytetään kirjallisena sekä käytännön osaamisen sekä kotihoidon toiminnan 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. Muistikontrolli sisältää MMSE testin, lääkevaste- ja toimintakykyarvion. MMSE on lyhyt muistin ja tiedonkäsittelyn arviointiin tarkoitettu testi. Tehtävät heijastavat orientaatiota, kielellisiä kykyjä, mieleen painamista ja palauttamista, tarkkaavaisuutta, toiminnanohjausta ja hahmotuskykyä. Lääkevastetta arvioidessa havainnoidaan käytökseen, toimintakykyyn, vuorokausirytmiiin ja haittavaikutuksiin liittyviä asioita. Muistisairaahan toimintakykyä arvioidaan havainnoinnin lisäksi myös mittarein. Mittareina käytössä on IADL, mikä arvioi arjen toimintakykyä ja ADL päivittäisen toimintakyvyn arvioon. Kyseiset mittarit sisältyvät myös RAI - järjestelmään. Toimintakyvystä pyritään löytämään asiakkaan voimavarat ja tukea niitä arjessa. Voimavarojen ja omatoimisuuden tukeminen sekä niiden ylläpitäminen liittyvät muistisairaahan kuntoutukseen sairauden tilasta huolimatta.

Kotihoidossa ja päivätoiminnassa on muistisairaiden hoitoon ja kohtaamiseen erityisesti koulutettuja hoitajia sekä kokopäiväinen muistikoordinaattori. Hoiva-osastolla voidaan hyödyntää moniammatillista osaamista. Muistisairauksiin liittyvää ohjausta, neuvontaa ja tukea saavat asiakkaiden ja läheisten lisäksi myös henkilöstö. Muistisairasta kotona hoitaville omaishoitajille tarjotaan tukea ja ohjausta. Muistiasiantuntijoiden ohjauksen ja neuvonnan tarkoituksena on antaa tietoa sairaudesta ja sen hoidosta, pyrkiä löytämään lääkkeettömiä keinoja, ennaltaehkäistä konfliktitilanteita ja tukea omannäköiseen elämään voimavaralähtöisesti.

Perussairauksien hoito toteutetaan lääkärin tekemän hoitosuunnitelman mukaisesti. Muistisairaahan oikeuksiin kuuluu hyvä perussairauksien hoito, mistä hoitohenkilöstö huolehtii parhaansa mukaan, ellei asiakas itse siihen ole enää kykeneväinen.

Elämänhistorian tunteminen on muistisairaahan hoidossa ja kohtaamisessa erittäin tärkeä asia. Tämä korostuu sairauden edetessä. Voimavarakartoituksen yhteydessä keskustellaan asiakkaan kanssa hänen eletystä elämästä. Pysyvän asumisen alettua omahoitaja syvenyy paremmin asiakkaan elettyyn elämään kunnioittaen hänen yksityisyyttä. Asiakas kertoo sen minkä kokee tarpeelliseksi.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeus ja sen vaaliminen ovat tärkeä asia muistisairaahan hoidossa. Tarhialassa asiakasta tuetaan voimavaralähtöisesti ja yksilöllisesti. Asiakkailta kysytään säännöllisesti kuulumisia, haaveita ja toiveita, mitkä kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

6.7 Tarhialan saattohoito

Saattohoito on hoitoa joka tähtää ihmisen hyvinvoinnin, turvallisuuden ja elämänlaadun lisäämiseen. Saattohoidon periaatteisiin kuuluu mm. oireiden lievitys, yksilöllisyyden ja ihmisarvon kunnioitus, asiakkaan itsemääräämisen varmistaminen sekä asiakkaan ja läheisten tukeminen.

Saattohoidosta tehdään aina saattohoitopäätös. Saattohoitopäätöksen laatii lääkäri yhteistyössä hoidettavan ja/tai omaisten kanssa. Saattohoitopäätöksen jälkeen laaditaan loppuvaiheen hoitosuunnitelma, jotka on käyty läpi yhdessä häntä hoitavan lääkärin kanssa. Saattohoitopäätöksen jälkeen laaditaan loppuvaiheen hoitosuunnitelma, jotka on käyty läpi yhdessä häntä hoitavan lääkärin kanssa. Hoidon kulmakivenä toimii oireiden lievittäminen ja kivun hyvä hoito.

Saattohoidossa omaisen läsnäolo sallitaan ja mahdollistetaan. Tarvittaessa hoitaja valvoo saattohoidettavan vierellä. Saattohoitovaiheessa huomioidaan tarpeen mukaan myös asiakkaan sielullinen hoito.

6.8 Kaltoinkohtelun tunnistaminen

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 aliravitseminen 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 kokema kaltoinkohtelu voi ilmetä masentuneisuutena, itkuisuutena, pelokkuutena tai takertumisena.

Tarhialassa 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.

6.9 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

Keuruun kaupungin vanhuspalvelut 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 hygieniosaamiseen ja potilasturvallisuuteen liittyen. Keuruun kotihoito käyttää Lifecare potilastietojärjestelmää, jonka ylläpitämisestä vastaa 2M-IT.

Keuruulla hoivaosaston 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 monialaista yhteistyötä tehdään tarpeen mukaan. Tehostetun palveluasumisen paikkaa haettaessa moniammatillinen tiimi kokoontuu ja arvioi asiakkaalle sopivaa asumispalvelun yksikköä. Kun myönteinen asumispalvelupäätös on annettu, pyritään pitämään huolta siitä, ettei tarpeettomia siirtoja enää tehdä. Tarhialassa yhteistyötä tehdään usein kotiutus- ja voimavarahoitajan, sekä palveluohjaajien kanssa.

7 Asiakasturvallisuus

Jokainen työntekijä on perehdytetty 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. Kotihoidolla on tavoittamisvelvoite asiakkaan käynnin aikana. Mikäli asiakasta ei ole kotona, häntä etsitään niin kauan, että hänet tavoitetaan tai katoamisesta ilmoitetaan hätäkeskukseen.

Työterveys Aalto tuottaa Keuruun kaupungin henkilöstön työterveyshuollon palvelut.

Senioritalo Metsätähden ja Palvelukeskus Lehtiniemen kiinteistöjen ja toimitilojen kiinteistön- ja piha-alueidenhoidosta vastaa Keuruun kaupungin tilapalvelu. Palvelukeskus Lehtiniemen sähkönjakelu on varmistettu varavoimalla. Sähkönjakelusta vastaa Keuruun Energia. Keuruun Vesilaitos huolehtii vedenjakelusta.

7.1 Henkilöstö

Vanhuspalveluiden henkilöstö on moniammatillista. Hoivaosasto Tarhialassa on 17,5 vakanssia. Esimiehen työpanosta ei lasketa hoivamitoitukseen Valviran ohjeistuksen mukaisesti. Tarhialan hoitajista yksi on tiimivastaava, joka on suurimmaksi osaksi hoivatyön ulkopuoleisessa työssä. Määräaikaista työsopimuksia vanhuspalvelut tulosalueella tehdään työsopimuslain mukaisin perustein. Tyypillisimmin määräaikaisten työsopimusten perusteena on vuosi- tai sairausloma. Varahenkilöstöä ei lasketa hoitohenkilöstön mitoitukseen, vaan heidän tehtävänsä on sijaistaa muun vakinaisen henkilöstön palvelusuhteiden keskeytyksiä.

Määräaikaista työsopimuksia vanhuspalvelut tulosalueella tehdään vain työsopimuslain mukaisin perustein. Tyypillisimmin määräaikaisten työsopimusten perusteena on sijaisuus. Määräaikaisten sijaisen ottaa lähiesimies, jolla on Keuruun kaupungin organisaatiosäännön mukaiset valtuudet päättää rekrytoinnista tai jolle on delegoinnin perusteella myönnetty valtuudet päättää määräaikaista rekrytoinnista. Määräaikaiseksi otetun työntekijän on esitettävä esimiehelle kelpoisuuden osoittava todistus ja Valviran todistus alkuperäisenä, todistuksista otetaan jäljennökset säilytettäväksi. Tarvittaessa hyödynnetään myös JulkiTerhikki/JulkiSuosikki -sivustoa. Määräaikainen palvelussuhde voidaan laittaa avoimeen hakuun. Pääsääntöisesti määräaikaiset työsopimukset tehdään työtehtäviä kysyneiden tai avoimen työhakemuksen jättäneiden joukosta.

Tarhialan 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.

Tarhialan vakanssit

Esimies 0,5	
sairaanhoitaja	4
hoitaja	11
osastoapulainen	2

Henkilöstömitoitus

Vanhuspalvelulain mukaan 1.10.2020 lähtien ainoastaan välittömässä asiakastyössä tehdyt työtunnit lasketaan mitoitukseen laskettaviin tunteihin. Henkilöstömitoitus tulee olla 0,7 hoitotyöntekijää asukasta kohden 1.4.2023 mennessä. Mitoitusta lisätään asteittain seuraavan taulukon 1. mukaisesti.

Taulukko1. hoivamitoitus

<u>Ehdoton minimimitoitus</u>	
1.10-31.12.2020	0,5
1.1.2021-31.12.2021	0,55
1.1.2022-31.3.2023	0,6
1.4.2023 lähtien	<u>0,7</u>

Tammi-helmikuussa 2021 toteumaraportin mukaan 3 viikon jaksolla tehtiin yhteensä 1957,16 työtuntia. Näistä karkean arvion mukaan poistetaan tukityöt, eli välillinen hoivatyö. Tarhialassa tehdään välillistä hoivatyötä arvion mukaan noin 233 tuntia 3 viikon jaksolla. Näin laskettuna toteutunut hoivamitoitus on ollut noin 0,68. Pätevämmän työajan seurannan työkalu on kehitteillä, jolloin mitoitustalaskennasta saadaan luotettavampi tulos. (Taulukko 2.) Mitoitus on laskettu käyttämällä kaavaa:

(välitön hoivatyö : 114,75) : asukasmäärä

Taulukko 2. mitoitusluku 3 viikon jaksotyössä

Toteutuneet työtunnit	Välillinen työ	Mitoitusluku 22 asukasta
1957:16 tuntia	233 tuntia	0,68

Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

Tarhialan perehdyttämisohjelmassa käydään läpi vahvistetut ohjeet. Jokainen työntekijä perehdytetään työhön. Yksikköön uuden työntekijän tullessa järjestetään työntekijän aiemman osaamisen mukaan 1- 3 perehdytyspäivää, jolloin uusi työntekijä kulkee vakituisten työntekijän mukana ja toimintatavat, sekä asiakkaat tulevat tutuiksi. Perehdytyslomake on käytössä ja siihen kuitataan läpikäytyt asiat. Kansliassa on perehdytyskansio paperisena, sekä sähköinen versio, tallennettuna U-aseamalla. Uusille työntekijöille on Tarhialan oma perehdytyslomake (LIITE 1) käytössä, jossa on listattu vaaditut asiat uuden työpaikan perehtymiselle. Lomakkeesta työntekijä voi myös itse seurata omaa edistystään perehtyneisyytensä suhteen. 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

Palvelukeskus Lehtiniemi sijaitsee osoitteessa Seiponniementie 7, 42700 Keuruu. Palvelukeskus Lehtiniemi on valmistunut vuonna 1990 vanhustenhuollon käyttötarkoitukseen. Rakennus on esteetön ja kerrosten välillä toimii kaksi hissiä, lisäksi sieltä on maanalainen käytäväyhteys *pääterveysasemalle* sekä kiinteä yhteys Palvelutalo Seiponrantaan kaikista kerroksista.

Kiinteistö on kivirakenteinen. Koko kiinteistössä on automaattinen paloilmoitinjärjestelmä ja automaattinen sammutusjärjestelmä (sprinkler) on asennettu 2014. Viilentävä ilmastointi asennettu kesällä 2015. Kiinteistö on kokonaisuudessaan varavoiman piirissä.

Rakennus on nelikerroksinen, sen kerrosalat ovat

pohjakerros	1113,5m ²
1.kerros	1770,0 m ²
2. kerros	1747,0 m ²
3. kerros	, ilmastointikonehuone

Pohjakerroksessa sijaitsevat kotihoidon tiimitilat, toimistohuoneita, päivätoiminnantilat, aulagalleria, hierojan työtila, kampaamo, kiosk, juhlasali, ruokasali ja jakelukeittiö, sosiaalityötilat, väestönsuoja sekä varasto- ja tekniset tilat. Pohjakerroksen kokoontumistiloissa on kansalaisopiston ja vapaaehtoisjärjestöjen ilta ja viikonloppu käyttöä.

Kiinteistössä on hoitajakutsujärjestelmä, joka sisältää dementia- ja henkilöstön hätäkutsu painikkeet. Kiinteistön ulko-ovien lukitus on sähköinen. Kiinteistön käytävillä ja ulkoalueilla on kameravalvonta.

Hoivaosasto Tarhialan toimitilat

Lehtiniemen hoivaosasto Tarhiala sijaitsee *pääterveysaseman* tiloissa: Seiponniementie 7, 42700 Keuruu.

Yksikössä on keittiö, kahvihuone, 13 asukashuonetta, joissa on oma wc. Asukkaiden käytössä on ”tupa”, jossa ruokaillaan tai vietetään yhteistä aikaa. Kylpyhuone on yhteisessä käytössä, mutta oman huoneen wc-tiloissa on peseytymismahdollisuus. Vaatevarasto, hoitotarvike- ja vaippavarasto, sekä kaksi pientä varastotilaa esim. hoitotarvikkeille. Tarihialassa on asukkaiden käytössä terassi.

7.3 Teknologiset ratkaisut

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

Palvelukeskus Lehtiniemessä, Palvelutalo Seiponrannassa ja pääterveysaseman tiloissa 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. Hoitajakutsu -järjestelmä on Viria Securitaksen palvelu, joka on uusittu vuoden vaihteessa 2020-2021.

7.3 Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Hoivaosastolla on yleisessä käytössä terveyden seurantaan soveltuvia laitteita, kuten puntari, kuumemittari, verenpainemittari ja verensokerimittari. Näitä säilytetään kansliassa ja varastoissa, josta työntekijä ottaa tarvikkeet mukaansa. Varastoissa säilytetään myös työntekijöiden suojaustarvikkeet, mm. käsidesinfektiopulloja, kertakäyttöhanskoja ja kertakäyttömaskeja sekä haavanhoitotarvikkeita. Lukittavasta lääkehuoneesta löytyy mm. verikokeen ottoon tarvittavia tarvikkeita.

Yksilöllisesti sovitettavat apuvälineet asiakkaat saavat lääkinnällisenä kuntoutuksena terveydenhuollosta terveydenhuollon vastuun mukaisesti, kuten rollaattorit, ulkoilupyörätuolit, geriatriset tuolit, suihkutuolit, sähkösäätösängyt, nousutuet ja potilasnostimet. Laitteet hankitaan tunnetulta valmistajalta / edustajalta ja edellytetään, että apuväline täyttää turvallisuusvaatimukset. Henkilökunta ja asiakas opastetaan apuvälineen oikeaan käyttöön. Apuvälineen viasta ilmoitetaan terveyskeskuksen apuvälinelainaamoon.

Terveydenhuollon 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. Jokaisessa yksikössä toimii laitevastaava.

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

8.1 Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen

Hoivaosastolla käytössä on KSSH:n hallinnoima Lifecare-potilastietojärjestelmä. Keuruun kaupungin Kotihoidon asiakkaat ovat omassa asiakasryhmässään, jonne henkilöstöllä on käyttöoikeus työsuhteensa ja tehtäviensä mukaisesti. 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 vanhustyön 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 luvottomalta 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 tietosuojaoapas; 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. Erytishuomion kohteena ovat elintoiminnot, kipu, aktiivisuus, ravitsemus, aistitoiminnot, mieliala, lepo ja erityistoiminnot.

Maakunnallinen kirjaamisen kehittäjäverkosto on aloittanut kehitystyönsä syksyllä 2020. Rakenteisen kirjaamisen ja asukaslähtöisen näkökulman lisääminen on yhteisenä tavoitteena. Sähköisen kirjaamisen kehittämisessä on huomioitava tulevaisuudessa kirjaamisen ATK -laitteistojen lisääminen, ohjelmistojen ja tietokoneiden päivittäminen nykyisiä vaatimuksia vastaavaksi. 2021 tuleva RAI-ohjelma on yksi kehityshankkeista.

Raportoinnista ja tiedon siirtymisestä seuraavalle vuorolle vastaa vastuuhoitaja. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan vastuuvuoro aamulle ja illalle joka päivä. Yövuoron raportin antaa yövuorossa oleva työntekijä aamuvuorolaisille.

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.

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 voinnin/tilanteen muuttuessa. Asiakkaan hoitotyön kokonaisarviointi tehdään vähintään kaksi kertaa vuodessa.

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.

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.

Tietojen lähdemerkinnot

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

Asiakastietojen salassapitovelvollisuus

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

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.

Kirjaajan tunnistetiedot

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

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.

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 nettikoulutuksena 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. 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; kieltö 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. Sähköpostin käyttöä pyritään välttämään tietosuojan vuoksi. Viestintään 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.

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 / vanhustyön johtaja. Tarhialan omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain. Omavalvontasuunnitelman teemoja käydään läpi säännöllisesti vuosittain. Lisäksi asiakastilanteita pohditaan yhdessä tiimipalavereissa, jonka avulla pidetään yllä toimintatapoja ja kiinnitetään huomiota mahdollisiin kehittämistä tarvitseviin asioihin.

Tarhialan toimintaa kehitetään aktiivisesti ja suunnitelmallisesti työntekijöitä osallistamalla ja valmentamalla esimiestyöllä. Vuoden 2021 kehittämisteema on arjen mielekkyys ja aktiviteetit. Toimintakäytäntöjä kuvataan ja toimintaa yhdenmukaistetaan, sekä henkilöstöä koulutetaan ja perehdytetään mm. kirjaamiseen, akuutin hoidon arviointiin, RAI-toimintakykymittariston käyttöön ja vanhustyön eettisiin periaatteisiin.

Omavalvonta suunnitelma toimitetaan pyynnöstä viranomaisille.

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

LIITE 1.

PEREHDYTYSOHJELMA TARHIALA

	<u>Asia</u> <u>Eritelty</u>	<u>Esittelijän</u> <u>Nimikirjaimet ja pvm</u>
Osaston toiminnan periaatteet ja teemat tälle vuodelle perehdytyskansioissa		☐
1. Talon esittely: Tarhiala, laboratorio, postihuone, Lehtiniemi		☐
2. Osaston esittely		
➤ henkilökunta/rakenne	☐	_____
➤ fyysiset tilat Tarhiala	☐	_____
➤ asukkaat/asiakkaat, hoitosuunnitelmat	☐	_____
➤ työvuorotaulukko (allekirj., vaihto ym.)	☐	_____
➤ henkilökunnan puhelinnumerot ja muut tärkeät yhteystiedot (mistä löytyy)	☐	_____
➤ ovien lukitus (klo 22 alaovi) lätkä	☐	_____
➤ salassapitovelvollisuus	☐	_____
➤ Hoito- ja palvelusuunnitelma	☐	_____
3. Osaston toiminta		
3.1 Perushoito		
➤ päiväjärjestys	☐	_____
➤ yötyö	☐	_____
➤ päivittäiset pesut ja hoidot	☐	_____
➤ kylvetys, vuodevaatteet, petaukset, hiustenleikkaus, jalkahoito, hieronta	☐	_____
➤ vatsantoimitukset	☐	_____
➤ ergonomiset työskentelytavat	☐	_____
➤ hiustenleikkaus, jalkahoito, hieronta	☐	_____
3.2 Ruokailu		
➤ ruokailuajat	☐	_____
➤ ruuan tarjoilu	☐	_____
➤ ruoka-ainetilaus	☐	_____
➤ ruokakärryjen vienti	☐	_____

- ruokakortit

☐

3.3. Lääkehoito

- lääkehuone
- lääkkeiden jako dosettiin,
tarjottimelle, asiakkaalle
- liemilääkkeet, insuliinit
- lämpötilojen seuranta
- lääketilaus

☐

☐

☐

☐

☐

- lääkekopat

☐

3.4. Tutkimukset

- RR
- VS, verinäytteet (osa vain ottaa)
- HB
- tutkimuslähetteet, labra
(jotka ottavat verinäytteitä)
- happisaturaatiomittarin esittely

☐

☐

☐

☐

☐

3.5 Siivoous

- siivouspäivät
- konetus
- siivousaineet/siivousvälineet
- siivousliinojen huolto

☐

☐

☐

☐

3.6. Tilaisuudet

- hartaus, tilaisuudet lehtiniemessä

☐

4. Paloturvallisuusasiat

- palo- ja pelastusohjeet (pun.kansio)
lue itse
- paloilmoitinkeskus, alkusammutus-
välineet (näytä paikat)

☐

☐

5. Työterveyshuolto /yhteystiedot

- sairastuminen ja ilmoittaminen poissaolosta

☐

6. Työsuojaelu

- työsuojelupäällikkö ja työsuojaeluvaltuutetut, tiedot perehdytyskansiossa

☐

7. Keuruun kaupungin toimintaohjeet, ohjeet perehdytyskansiossa

- häirinnän ja epäasiallisen kohtelun ohjeet
- varhaisen tukemisen malli ja päihde-ohjelma
- tupakointi (savuton työpaikka)

☐

☐

☐

8. Työsuhteiden perehdyttäminen, esimies perehdyttää

- työsopimus, verokortti ja tilinumero palkanlaskentaan
- työajat
- palkkaus (palkanmaksupv)
- KVTES (mistä löytyy)
- tietoturva-asiat ja salassapito
- virkistysedut (uimahalli, kuntosali ym.)

☐

☐

☐

☐

☐

☐

9. Vainajan huolto/perehdytyskansio

☐

10. Lääkäri

- omalääkäri (lääkärin kiertopäivä), esittele lääkäriasiat kansio ja päivystyslista

☐

11. Opiskelijoiden ohjaus (kuuluu kaikille)

☐

12. Itseopiskeluna

- perehdyttämiskansio, pääterveysaseman sammutus ja pelastussuunnitelma

____ / ____ 202__

työntekijän allekirjoitus

vastaava hoitaja/esimies

