

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	11
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	18
7 ASIAKASTURVALLISUUS	23
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	32
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	34
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	35

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Ainala ry Y-tunnus 0206321-6Hyvinvointialue Pirkanmaan hyvinvointialueKunnan nimi Virrat

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Palvelukeskus/yhteisöllinen asuminenKatuosoite Nallentie 4Postinumero 34800 Postitoimipaikka VirratSijaintikunta yhteystietoineen Nallentie 4, 34800 Virrat

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Palvelukeskuksen puolella on yhteensä 38 asuntoa: yhteisöllisen asumisen asuntoja ikäih-
misille on 33Esihenkilö Rita PerttulaPuhelin 044 3253425 Sähköposti rita.perttula@ainala.fi**Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot**Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta *(yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)* 27.5.2024Palvelu, johon lupa on myönnetty lakkaiden kotisairaanhoido 38 paikkaa

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 1.1.2024Palveluala, joka on rekisteröity Ikäihmisten kotihoito / yhteisöllinen asuminen 38 paik-
kaa, tukipalvelut 50 paikkaa



Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

- KMV Turvapalvelut Oy
- Kiinteistönhuolto KMV Turvapalvelut Oy
- Jätehuolto Pirkanmaan Jätehuolto Oy
- Lääkkeiden annosjakelu Virtain apteekki
- Työterveyshuolto Pihlajalinna
- Turvahälytysjärjestelmä Viasec Oy
- It-tuki Avoki Oy
- Kulutustarvikkeet Hoivatuonti Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta

Ostopalveluja tuotettujen palveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus on varmistettu sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaaja-vastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Asukkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajan toiminnasta reagoidaan viipymättä.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

x Kyllä ☐ Ei



2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuivat

Rita Perttula, Harri Haarala, henkilökunta. Omavalvontasuunnitelma on osa yksikön perehdytysuunnitelmaa. Henkilöstö osallistuu omavalvonnan suunnitteluun sen laatimisvaiheessa ja sitä käydään läpi säännöllisesti palaverissa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa

Rita Perttula, 044 3253425, rita.perttula@ainala.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina silloin, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Suunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä Ainala ry:n verkkosivuilla, osoitteessa www.ainala.fi sekä pääoven viereisellä ilmoitustaululla.

Laadittu pvm. 2.11.2023

Tarkistettu pvm. 17.1.2025



3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Ainala ry:n tarjoaa ikäihmisille ympärivuorokautista palveluasumista, yhteisöllistä asumista, kotihoitoa, sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa sekä tukipalveluita. Ainalan toiminta-ajatuksena on turvallinen ja kodinomainen ympäristö, jossa on hyvä asua ja olla.

Ainala tarjoaa myös virkistys- ja kuntoutuspalveluita talon ulkopuolisille henkilöille. Näitä ovat mm. erilaiset kuntosaliryhmät. Toimintamuotoja pyritään kehittämään tarve-
lähtöisesti sekä laajentamaan käyttäjäkuntaa. Uima-allas on pääosin Virtain Kansalais-
opiston ryhmien käytössä. Altaalle ja kuntosalille on laadittu turvallisuusasiakirjat.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Ainalan arvot ovat:

- Hyvinvoiva asukas - riittävä uni ja lepo, ravitseva ja maistuva ruoka, puhtaus, sosiaaliset suhteet/yhteydenpito läheisiin, turvallinen olo, luottamus henkilökuntaan
- Merkityksellinen arki - osallistumismahdollisuus, itsensä toteuttamisenmahdollisuus, valinnanvapaus
- Avoin kohtaaminen - ennakkoluulottomuus, läsnäolo, omana itsenä oleminen, rehellisyys

Meille on tärkeää, että asukkaat tuntevat asuvansa turvallisessa asuinympäristössä. Turvallisuuteen kuuluu ammattitaitoinen ja työhönsä sitoutunut henkilökunta, mielekkäät arkirutiinit, sosiaalinen elämä ja hyvä tiedonkulku.

Toiminnan tavoitteet:

- Kuntouttava ja toimintakykyä tukeva palvelu
- Laadultaan tasaiset ja kilpailukykyiset palvelut ikäihmisille, elinehtojen ja -olojen parantaminen sekä turvallisen vanhuuden turvaaminen

- Omahoitajajärjestelmän vahvistaminen

Noudatamme Ainalassa viranomaisten antamia määräyksiä ja suosituksia mm. tartuntatautilanteisiin ja hygieniaan liittyvissä ohjeissa. Toimintaa valvoo Pirkanmaan hyvinvointialue. Yhteisöllisen asumisen tilaaja toimii Pirkanmaan hyvinvointialue sekä Keiturin Sote Oy.

Toiminta pohjautuu voimassa oleviin lakeihin. Niitä ovat laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista, laki sosiaali- ja terveysthuollon järjestämisestä, laki potilaan asemasta ja oikeuksista sekä laki sosiaali- huollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asukkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asukkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esihenkilön

vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnanjohtajan ja vastaavan sairaanhoitajan tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnanjohtaja vastaa siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on vastuu saada aikaan myönteinen asennepäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia myös koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Turvallisuusohjeet ja pelastussuunnitelmat
- Varautumissuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Perehdytyskansio
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus - toimintaohje
- Uhkaavien tilanteiden -ohje
- Ohje rajoittamistoimenpiteiden käytöstä
- Ohje kuoleman varalle
- Työterveyshuollon päihdeohjelma
- Läheltä piti- ja vaaratilanteiden ilmoittaminen
- Lääkehoitosuunnitelma
- Hygieniasuunnitelma

- RAI-arviointijärjestelmä

Riskien tunnistaminen

Riskienkartoituksella tarkoitetaan saatavissa olevan tiedon järjestelmällistä käyttämistä vaarojen tunnistamiseksi sekä ihmisiin, omaisuuteen, ympäristöön tai toimitaan kohdistuvan riskin suuruuden arvioimiseksi. Riskien kartoituksella saadaan esille merkittävimmät uhkatekijät, joille etsitään tarkoituksenmukaisimmat riskienhallintatoimenpiteet. Riskiselvitys tehdään/päivitetään vuosittain omavalvontasuunnitelman tarkastuksen yhteydessä. Selvitys tehdään työntekijöiden kanssa kartoittaen työn eri haittatekijöiden osa-alueet: henkinen kuormitus, fysikaaliset haitat, kemialliset haitat, tapaturmat ja ergonomia.

Tämän hetken riskejä:

- Riittävä henkilökunta joka vuorossa
- Lääkelupien voimassaolo ja uusinnasta huolehtiminen
- Perehdytyksen riittävyys
- Tiedon siirtyminen tk:sta Ainalaan (konsultointi ja asukassiirrot)
- Tiedon siirtyminen vuorolta toiselle ja omaisille
- Asukas tunnistetaan ja hän saa oikeanlaista hoitoa

Ilmoitusvelvollisuus

Työntekijöillä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palvelujen tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit joko suullisesti tai kirjallisesti esihenkilölle. Esihenkilö ilmoittaa tapahtumista eteenpäin

organisaatiossa sovitun käytännön mukaisesti ja tekee tarvittaessa ehkäiseviä toimenpiteitä. Epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä keskustellaan osana arkista vuorovaikutusta.

- Työntekijöillä on velvollisuus nostaa esille työssä havaittuja epäkohtia, riskejä ja vaaroja.
- Työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa omasta hyvinvoinnistaan siten, että työkyky säilyy.
- Työntekijöillä on velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvittaessa.
- Riskien, epäkohtien ja laatupoikkeamien esille tuomisen foorumina ovat säännölliset viikkopalaverit.
- Työntekijät ovat tietoisia lakisääteisestä ilmoitusvelvollisuudestaan (Laki Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta/741/2023, 29§) ja siihen liittyvistä menettelytapoista.
- Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asukkaan epäasiallista kohtaamista, asiakas- turvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua, asukkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita tai toimintakulttuuriin liittyviä epäeettisiä ohjeita tai asiakkaalle vahingollisia toimintatapoja, esim. pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskoh- taista, määräaikaista lupaa. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutunutta kaltoinkohtelua.
- Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituk- sen seurauksena.
- Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Myös asukkaita ja omaisia kannustetaan kertomaan havaintojaan suullisesti ja kirjalli- sesti. Havainnot voi kertoa välittömästi työntekijöille ja he välittävät tiedon esihenki- lölle. Ilmoitukset voi tehdä myös suoraan esihenkilölle kasvotusten, puhelimella tai säh- köpostilla. Verkkosivuilta löytyy lomake palautetta varten. Halutessaan havainnon voi tehdä nimettömänä jättämällä kirjeen toimiston vieressä olevaan postilaatikkoon.

Henkilökunnan intrassa ohjeet epäkohtien ilmoittamisesta, missä tilanteissa tehdään ja miten.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Työolojen ja riskien arviointia toteutetaan jatkuvasti työntekijöiden, työsuojeluvaltuutetun ja esihenkilöiden kesken. Viralliset, vuosittaiset arvioinnit dokumentoidaan ja toteutetaan esihenkilöiden ja henkilöstön kesken.

Työntekijät kirjaavat haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet asiakastietojärjestelmään ja informoivat asiasta esihenkilöä. Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään tapahtuneen luonteen mukaisesti joko työyhteisössä tai niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee. Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Yhteisen keskustelun tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa. Sovitut asiat kirjataan palaverimuistioon.

Tärkeä osa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyä on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakaskertomukseen. Jos on tapahtunut korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa.

Korjaavat toimenpiteet

Läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat mm. tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset.

Käytännön asukastyön muutoksista viestitään suullisesti sekä kirjallisesti asiakastietojärjestelmään (Lifecare). Jokaisella työntekijällä on velvollisuus raportoida ja lukea asukastietoja työnkuvansa mukaisesti.

Muihin toimintoihin ja tekemiseen liittyvistä muutoksista tiedottamisesta huolehtii esihenkilö tai hänen nimetty edustajansa. Viestintävälineinä käytetään teamsia, sähköpostia, ilmoitustaulua ja viikkopalaveria. Muutokset käydään läpi viikkopalavereissa ja niistä tehdään muistio. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus lukea palaverimuistio, mikäli ei ole ollut paikalla. Palaverimuistiovihko säilytetään hoitajien kansliassa. Muutokset päivitetään asiaan liittyviin yksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista puhelimitse ja sähköpostilla, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta.

Yhteenveto

Omavalvonta on tarkoitettu ohjenuoraksi henkilökunnalle ja tiedoksi asiakkaille sekä omaisille. Esihenkilö on vastuussa, että yksikkö toimii lain ja lupien mukaisesti. Jokainen työntekijä on puolestaan velvollinen toteuttamaan saamiaan ohjeita yleisissä käytännöissä, sekä erikseen asiakastyössä.

Poikkeusolojen toiminnasta on henkilöstölle laadittu erilliset ohjeet intraan. Yksikössä noudatetaan Pirhan ohjeita sekä muita poikkeusoloissa annettuja ohjeita ja määräyksiä.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asukkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asukkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä kuitenkin vähintään puolen vuoden välein. Sen tavoitteena on auttaa asukasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asukkaalle laadittua asukas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asukkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista. Kirjaamisessa tulee avata, kuinka toiminnassa vahvistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Sen toteuttamista seurataan mm. päivittäiskirjaamisen ja yhteenvetojen sekä RAI-arvioinnin tulkinnan perusteella. Hoitosuunnitelma tehdään yhdessä asukkaan kanssa ja jos asukas haluaa, niin mukaan voidaan ottaa myös asukkaan omainen. Asukassuhteen aikana mittareiden ja päivittäiskirjausten sekä yhteenvetojen myötä syntyy vaikuttavuusinformaatiota, minkä avulla voidaan tarkastella tavoitteiden toteutumista. Vaikuttavuudessa isossa roolissa on asiakkaan kokemus. Näin korostuu myös yhteinen asukaskokemuksen kysyminen ja kerääminen.

Suunnitelman tekeminen ja päivittäminen on omahoitajan vastuulla sairaanhoitajan kanssa yhdessä. He yhdessä informoivat asukkaan muutoksista ja kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista omaisille. Lisäksi omahoitajan vastuulla on asiakastyön mittareiden säännöllinen käyttö. Säännöllisesti käytettäviä asiakastyön mittareita ovat: RAI-arviointi, MMSE-testi, BDI-testi.

Työntekijät tutustuvat asukkaiden hoitosuunnitelmiin ja kirjauksiin aina työvuoron alkaessa. Tarvittaessa annetaan myös suullista raporttia äkillisistä muutoksista. Päivittäinen kirjaaminen tapahtuu hoitosuunnitelman pohjalta.

Sosiaalihuoltolain perusteella jokaiselle asiakkaalle tulee palveluntarpeen arviointia laadittaessa määritellä omatyöntekijä asiakkuuden ajaksi. Omatyöntekijän tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun edistäminen ja niistä huolehtiminen.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät

läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Kaikessa työskentelyssä seurataan yhteisesti sovittuja tavoitteita ja työskennellään niiden toteutumiseksi. Asukkaan itsemääräämisoikeuden kuunteleminen ja toteutuminen ovat palvelun keskeisiä periaatteita. Miten asukas kokee asioita, on oleellinen huomioitava kysymys. Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan tarpeet ja toiveet omasta hoidosta ja palvelusta sekä asukkaan oma tekeminen, osaaminen ja vahvuudet. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja huomioidaan jokapäiväisessä elämässä. Esimerkiksi asukkaalta kysytään mielipidettä häntä koskevissa asioissa ja kunnioitetaan hänen päätöstään.

Asukkaan kanssa sovitaan, kenelle häntä koskevia tietoja voidaan luovuttaa ja selvittää hoitotahto ja oma kanta käytettävissä oleviin hoitoihin. Asukkaan ja omaisen yhteydenpitoa avustetaan tarvittaessa hoitohenkilökunnan toimesta, esim. avustamalla soittamisessa/videopuheluissa tai rohkaisemalla omaisia olemaan kuolevan omaisen vierellä.

Jos työntekijällä on akuutti huoli asukkaan terveydestä tai hyvinvoinnista, työntekijä on yhteydessä joko sairaanhoitajaan, Pirkanmaan hyvinvointialueen takapäivystäjään tai päivystykseen. Työntekijä varmistaa asukkaan pääsyn asianmukaiseen hoitoon.

Jos työntekijät huomaavat asukkaalla edunvalvonnan tarpeen, tehdään siitä ilmoitus digi- ja väestövirastolle. Tarve voi johtua sairaudesta, heikentyneestä terveydentilasta tai ei muun vastavan syyn vuoksi pysty huolehtimaan asioistaan eikä niitä voida hoitaa asianmukaisesti muulla tavoin. Tämä ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännöksistä huolimatta. Ilmoitus tehdään täyttämällä Digi- ja väestöviraston verkkosivuilla ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä ja lähettämällä se virastoon.

Asukkaan asiallinen kohtelu

Tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asukkaita asiakasturvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyvissä asioissa. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianomaisten kanssa ja epäkohta selvitetään.

Kaikki asukastyönpoikkeamat kirjataan välittömästi asiakastietojärjestelmään. Mikäli poikkeama/reklamaatio tulee työntekijälle, tiedottaa työntekijä välittömästi esihenkilöä. Esihenkilö tutustuu mahdollisimman nopeasti asiaan, kuitenkin viimeistään seuraavana arkipäivänä) ja tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Työntekijöitä kannustetaan käymään herkästi läpi sekä asiakkaiden että esihenkilöiden kanssa tilanteet, joissa asukas kokee tulleen asiattomasti kohdelluksi. Reklamaation voi antaa suullisesti tai kirjallisesti.

Mikäli reklamaatio tulee asukkaalta tai omaiselta, esihenkilö ja työntekijä keskustelevalat tilanteesta. Keskustelussa sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen. Asukkaalle tarjotaan mahdollisuus keskustella tilanteesta esihenkilön tai hänen nimeämän varahenkilön kanssa.

Asukkaalle kerrotaan aina hänen oikeutensa reklamoida palvelusta ja kannustetaan asiakasta olemaan yhteydessä johtoon.

Asukkaan osallisuus

Asukkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asukkaiden ja heidän omaistensa huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asukasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Palautekysely kerätään asukkailta ja omaisilta säännöllisesti vähintään kerran vuodessa. Kysely on mahdollista täyttää sähköisesti tai paperilomakkeena. Kyselyn jälkeen vastaukset kerätään yhteen ja niistä tehdään raportti, joka käsitellään henkilökunnan yhteispalaverissa. Palautteen perusteella mietitään uusia parempia toimintatapoja ja toimintaa kehitetään. Palautetta saa antaa myös ohi kyselyiden jatkuvasti sekä esittää toiveita. Kaikkeen saatuun palautteeseen suhtaudutaan vastuullisesti sekä asiallisesta ja niiden vaativalla vakavuudella.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Omainen ei voi tehdä muistutusta, vaan asiakaspalautteen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Rita Perttula, toiminnanjohtaja, rita.perttula@ainala.fi

Sosiaaliasiavastaava yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on:

- neuvoa oikeuksista sosiaalihuollon asiakkaana
- neuvoa sosiaalipalveluita koskevan muistutuksen tai päätökseen kohdistuvan valituksen tekemisessä
- antaa puolueetonta tietoa sosiaalihuoltoon liittyvästä lainsäädännöstä ja lain soveltamisesta
- toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Sosiaaliasiavastaavan Pirhan alueella tavoittaa

040 504 5249 (ma-to klo 9-11),

sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvojalta voi kysyä kuluttajan oikeuksista, velvollisuuksista ja vaikutusmahdollisuuksista. Kuluttajaoikeusneuvojalta saa maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteissa. Kuluttajaoikeusneuvoja voi antaa henkilökohtaista neuvontaa ja sovittaa yksittäisiä kuluttajan ja yrityksen välisiä ristiriitatilanteita. Tarvittaessa hän ohjaa kuluttajaa myös viemään asiaansa eteenpäin eri oikeussuojaelimiin. Kuluttajaneuvonta on osa kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) toimintaa.

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta

www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta, 09 511 01200 (ma-ke ja pe klo 9-12, to klo 12-15)

Potilasasiavastaava

Pirhan potilasasiavastaava p. 040 1909346 (ma-to klo 9-11),

potilasasiavastaav@pirha.fi

Kantelun tekeminen

Asiakas voi tehdä valvontaviranomaiselle kantelun kokemistaan sosiaali- tai terveydenhuollon epäkohdista tai lainvastaisesta menettelystä.

1. Käsittele asia palvelua tai hoitoa antaneessa toimintayksikössä
 - Ensisijaisesti palvelussa tai hoidossa ilmennyt ongelma keskustellaan suoraan toimintayksikössä. Keskustele kyseessä olevan henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa suoraan.
 - Apua ja neuvoja saat tarvittaessa sosiaalivastaavalta tai potilasasiavastaavalta.
 - Mikäli keskustelu ei auta, voit tehdä kirjallisen muistutuksen toimintayksikköön.
2. Tee muistutus

- Kirjoita muistutukseen mahdollisimman selkeä kuvaus asiasta, josta haluat tehdä muistutuksen. Kerro mahdollisimman tarkasti tapahtumasta, milloin ja missä se sattui. Kerro selkeästi, mihin olet tyytymätön saamassasi palvelussa tai hoidossa. Muistutuksen voit tehdä vapaamuotoisesti.
 - Lähetä muistutus toimintayksikköön. Yksikössä selvitetään asia ja vastataan kirjallisesti noin kuukauden sisällä.
 - Jos et ole tyytyväinen saamaasi vastaukseen, voit tehdä kantelun aluehallintovirastolle.
 - Jos sosiaalihuollon asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä.
3. Tee kantelu aluehallintovirastoon (erityistapauksissa Valviraan)
- Lähes kaikki sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevat kantelut kuuluvat aluehallintovirastoille.
 - Tee terveydenhuollon kantelu Valviraan vain silloin, jos epäilet hoitovirheen joltaneen potilaan kuolemaan tai vaikeaan pysyvään vammautumiseen. Tämän voi tehdä Valviran terveydenhuollon sähköisessä asiointissa valmiilla kantelulomakkeella tai vapaamuotoisesti.
 - Sosiaalihuollon kanteluista Valviralle kuuluvat valtakunnalliset, merkittävät ja laajakantoiset asiat sekä kantelut, jotka koskevat kahden tai useamman aluehallintoviraston alueella annettuja palveluita. Kantelun voit tehdä Valviran verkkosivuilta sosiaalihuollon sähköisessä asiointissa tai vapaamuotoisesti.
 - Jos Valvira joutuu siirtämään kantelun aluehallintovirastolle, se hidastaa kantelun käsittelyä merkittävästi.

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Johto käsittelee muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset toimintayksikössä viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen esihenkilö selvittää asiaa joko

yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa, tutustuu asiakaskirjauksiin ja muodostaa kokonaiskuvan tilanteesta. Asia annetaan tarvittaessa tiedoksi myös hallitukselle. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palaverieissa, kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Reklamaatiot nähdään kehittymismahdollisuuksina.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

1 kuukausi

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Palveluntuottaja huolehtii, että asukkaan hoitosuunnitelmaan on kirjattu hoidon tavoitteet keinoineen. Asukkaiden yksilöllisyys tulee huomioida hoito- ja kuntoutumissuunnitelmassa. Suunnitelmissa otetaan lisäksi huomioon asukkaan ja läheisten toiveet ja odotukset asumiselle ja korostaen asiakkaan omaa tekemistä, osaamista ja vahvuuksia.

Asukkaat avustetaan päivittäin ylös vuoteesta asukkaan voinnin mukaan.

Ainalassa jaetaan viikkoposti joka viikko. Ohjelmassa on mm. askartelua, värittämistä, leivontaa, jumppaa, hartauksia, esiintyjiä ja elokuvia. Asukas saa itse valita mihin ohjelmaan halutessaan voi osallistua. Toiminnoista pyydetään palautetta ja niitä kehitetään jatkuvasti. Toiminnoissa huomioidaan myös juhlapyhät. Ulkoilua mahdollistetaan asukkaiden omien toiveiden mukaan. Kesäisin ohjelmia järjestetään päivittäin ulkona.

Lääkehoito on olennainen osa hyvinvoinnin edistämistä. Ainalalla on voimassa oleva lääkehoitosuunnitelma ja sen hyväksyy Keiturin Sote Oy:n vastaava lääkäri. Lääkehoito on suunnitelmallista ja perustuu aina lääkärin arvioon asukkaan kokonaistilanteesta. Lääkehoitosuunnitelma on luettavissa Ainalassa.

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

Henkilökunnan havaintojen ja asukkaan kokemuksen pohjalta, kirjataan päivittäin asukkaiden toimintakykyä ja tavoitteiden toteutumista. Asukkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen arviointi on hoitajien päivittäistä tehtävää.

RAI-arvioinnit tehdään puolivuositain. Arvioita verrataan aiempiin tuloksiin, kun tietoa alkaa kertyä. Tulokset käydään läpi henkilöstön kanssa viikkopalavereissa.

Ravitsemus

Asukkaiden ruoka valmistetaan Ainalan omassa keittiössä. Keittiö on auki joka päivä, myös juhlapyhinä. Hoito- ja keittiöhenkilökunta huomioivat yhdessä yksilölliset rajoitukset, tarpeet ja lisäravitsemuksen tarpeen. Yhteistyö palavereja pidetään säännöllisesti ja niissä käydään läpi kehitystarpeita.

Asukkaiden ravitsemusta seurataan säännöllisesti seuraamalla painoa, ruokahalua ja nesteiden saantia.

Asukkaat ruokailevat pääosin ruokasalissa. Tarvittaessa asukkaan on mahdollista saada ruoka omaan huoneeseen, mikäli kuntoisuus ei salli siirtymistä ruokasaliin. Aamiainen tarjoillaan klo 7.30-9.00, lounas klo 11.30-12.30, päiväkahvi noin klo 14.00, päivällinen klo 16.30-17.00 ja iltapala klo 19.30-20.30. Jääkaapista löytyy aina lisäksi pientä välipalaa, jos tarve tulee ruoka-aikojen ulkopuolella.

Hygieniäkäytännöt

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asukkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asukkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Käsihuuhdetta on kaikkien saatavilla useassa eri paikassa osastolla. Lisäksi seinillä on muistutuksia hyvästä käsihygieniasta ja sen tärkeydestä.



Ainalan palvelukeskuksen puolen siivouspalvelut on hankittu ostopalveluna KMV Turvapalvelut Oy:ltä. Talossa työskentelee arkisin kaksi siivoojaa, toinen Oliviassa ja toinen palvelukeskuksen puolella.

Yhteisöllisen asukkaiden siivouksen hoitaa KMV Turvapalvelut Oy:n siistijä. Hoitohenkilöstö hoitaa asukkaiden pyykkihuollon sekä henkilökunnan vaatteiden pyykkihuollon kellarissa olevassa pesutuvassa.

Ainala huolehtii siivoojien avustavan henkilöstön perehdyttämisestä taloon ja talon käytäntöihin, sisältäen yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamisen. KMV Turvapalvelut Oy huolehtii siivoojien koulutuksesta.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Ainalan hygieniayhdyshenkilö Kirsi Hannukka, 045 3181992

Keiturin Sote Oy:n koordinoiva hygieniahoitaja, 044 7871469

Pirkanmaan hyvinvointialueen aluehygieniahoitaja, 044 4728752

Ainalassa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio-ohjeita. Annettua ajankohdaisia valtakunnallisia ja hyvinvointialueen alaisia hygieniahjeita noudatetaan tarkasti (esim. pandemiat ja epidemiat ja niihin suojautuminen). Ainalassa on nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka osallistuu säännöllisesti alueellisiin koulutuksiin ja huolehtii osaltaan toisten työntekijöiden perehdytyksestä.

Terveysten- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Asukkaiden hammashoidon toteutumisesta huolehtivat omahoitajat. Kaupungin hammashoitolasta tehdään säännöllisesti hammastarkastuksia. Hammasongelmat hoidetaan hammashoitolassa.

Kiireetön ja kiireellinen sairaanhoito järjestetään Virtain terveyskeskuksessa Keiturin Sote Oy: tuottamana. Lääkärille on kerran viikossa konsultaatioaika, johon sairaanhoitaja kerää kootusti tietoja. Tarvittaessa konsultoidaan Pirhan ikäihmisten takapäivystäjää, Virtain terveyskeskuksen päivystävää lääkäriä, soitetaan hätäkeskukseen tai varataan kiireellinen tai kiireetön lääkäriaika. Ainalan hoitopuolesta vastaa vastaava sairaanhoitaja.

Kirjaukset tehdään Ainalassa Lifecare- ja Hilkka- järjestelmiin. Asiakastietojen luovuttaminen toiselle taholle on luvanvaraista. Lupa tarkistetaan hoidon alkaessa. Asukkaasta tulostetaan perustiedot (sairaudet, lääkitys, mittaustuloksia ja viimeisimpiä kirjauksia) mukaan hänen menessään lääkärin vastaanotolle. Tarvittaessa hoitaja lähtee saattamaan.

Asukkaan voinnin heikennyttyä ja lääkärin todettua elämän lopun olevan lähellä, asetetaan asukas saattohoitoon. Tavoitteena on kivuton ja hyvä elämän loppuvaihe. Omaiset saavat halutessaan olla läsnä loppuun saakka. Vakaumuksen mukainen tuki järjestetään tarvittaessa seurakunnan kautta. Intrasta löytyy henkilökunnalle ohjeet kuolemantapauksen varalle. Ohjeissa käydään läpi toimintatavat kuolemantapauksen, sen toteamisen ja omaisten kohtaamiseen.

Lääkehoito

Lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yksikön lääkehoidon toimintatavat ja vastuut, sekä toimintaohjeet työntekijöiden

lääkehoidon koulutuksiin, osaamisen varmistamiseen, lääkelupakäytäntöihin, vastuuseen sekä lääkehoidon toteuttamiseen, seurantaan, arviointiin ja raportointiin. Lääkehoitosuunnitelmassa tunnistetaan lääkehoitoon liittyvät riskit ja toimenpiteet niiden ennaltaehkäisemiseksi. Esihenkilö ohjaa ja valvoo turvallisen lääkehoidon toteutumista ja laatua lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Esihenkilö vastaa lääkehoidon toteuttamisen oikeanlaisista olosuhteista sekä varmistaa henkilöstön ajantasaiset määritetyt lääkeluvat. Jokainen lääkehoitoa toteuttava työntekijä on vastuussa omasta toiminnastaan.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Päivityksen jälkeen suunnitelma hyväksytetään Keiturin Sote Oy:n vastaavalla lääkärillä. Lääkehoitosuunnitelma on osa työntekijöiden perehdytystä.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asukkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Työntekijöiden toimintaperiaatteisiin kuuluu vahvasti moniammatillinen yhteistyö. Asiakassuhteen alussa kartoitetaan asiakkaan tukiverkosto ja pyydetään lupa olla yhteydessä, sovitaan yhteistyökäytännöistä, yhteydenpito kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hoitopalaverit sovitaan yhdessä asukkaan, omaisten ja mahdollisten muiden toimijoiden kanssa. Omahoitaja ja sairaanhoitaja tiedottaa muuta tiimiä asukkaan asioista ja on tarvittaessa yhteydessä toisiin asiantuntijoihin, mm. fysioterapeuttiin tarpeen vaatiessa.

Yhteistyötä tehdään Pirkanmaan hyvinvointialueen ja Keiturin Sote Oy:n kanssa mm. toiminnan valvonnasta vastaa Pirhan valvontayksikkö.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Laatutavoitteet

Ainala tarjoaa asiakkailleen laadukkaita palveluita. Palvelujen laatua ja asiakas- sekä potilasturvallisuutta seurataan säännöllisesti. Seurannan perusteella palveluja kehitetään. Selkeitä lukuja ja dataa saadaan RAI-arvoinnista. Sen tuloksia käytetään palveluiden laadun keittämiseksi. Tuloksia analysoidaan ja käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Kiinteistöön liittyviä tarpeita havainnoidaan jatkuvasti ja tarvittavia muutoksia tehdään. Vuonna 2020 kiinteistön hälytysjärjestelmä uusittiin. Henkilökunnan tulee ilmoittaa tekemistään havainnoista. Toiminnanjohtaja vie asioita eteenpäin tarpeiden mukaan kiinteistöhuollolle ja hallitukselle.

Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Yksikön tilojen terveellisyys vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Osana työsuojelun toimintaohjelmaa tehdään tarpeen mukaan, kuitenkin aina vuosittain vaarojen arviointia. Vaarojen arvioinnissa mahdollisesti havaitut työturvallisuusriskit ja niiden merkitys arvioidaan ja poistetaan tai niiden vähentämiseksi laaditaan aikataulua ja määritellään vastuuhenkilöt. Työturvallisuustoimenpiteillä on monesti välittömiä vaikutuksia myös asiakasturvallisuuden parantamiseen. Toimisto- ja asiakastiloihin on laadittu poistumissuunnitelmat. Kiinteistöön on tehty pelastussuunnitelma ja on laadittu myös poistumisturvallisuusselvitys.

Teemme yhteistyötä lisäksi monien eri tahojen kanssa. Edunvalvonta-asioissa teemme yhteistyötä edunvalvojan kanssa. Palohälytys- ja sprinklerijärjestelmä testataan kuukausittain kiinteistöhuollon toimesta. Poistumistiet ja niiden merkintöjen toimimisen huolehtii huoltomies.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Iäkkäiden asiakkaiden palveluissa tulee ottaa huomioon vanhuspalvelulaissa asetetut vaatimukset.

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne

Ainalassa työskentelee

1 vastaava sairaanhoitaja

- Vastaava sairaanhoitaja vastaa henkilöhallinnosta, arjen toiminnasta, palvelutoimintaan kiinteästi liittyvistä asioista sekä asukkaiden kokonaisvaltaisesta hoidosta

2 sairaanhoitaja

- Sairaanhoitaja vastaa asukkaiden kokonaisvaltaisesta hoidosta sisältäen mm. lääkärinkierrot ja apteekkitilaukset

18 lähihoitajaa

- Lähihoitajat toteuttavat mm. asukkaiden perushoivaa, huolehtivat arjen toimintojen sujumisesta, osallistuvat lääkehoidon toteuttamiseen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti sekä kirjaavat asiakastietojärjestelmään ohjeiden mukaisesti

4 hoiva-avustaja

- Hoiva-avustaja toteuttaa mm. asukkaiden perushoivaa, järjestää viriketoimintaa, huolehtii pyykki- ja ruokahuollosta

1 siistijä

- Siistijä huolehtii Olivia yksikön siivouksesta ja pyykkihuollosta

1 virikeohjaaja

- Virikeohjaaja huolehtii asukkaiden päivittäisistä virikkeistä, joita ovat mm. askartelu, lukupiiri, tietovisa, bingo, lauluhetket

1 keittiön esihenkilö

- Esihenkilö vastaa talon ruokahuollosta ja sen kehittamisestä yhdessä hoitohenkilökunnan ja toiminnanjohtajan kanssa

3 ravitsemustyöntekijää

- Ravitsemustyöntekijät huolehtivat ruoan valmistuksesta ja toiminnoista arjessa

Lisäksi Ainalassa työskentelee toiminnanjohtaja, toimistosihteeri, markkinointivastaava sekä aputalkkari.

Palvelukeskuksen puolella yhteisöllisen asumisen asukkaita hoitaa joka päivä aamuvuorossa on 3-4 hoitajaa ja iltavuorossa 3 hoitajaa. Talossa on ympärivuorokautisen asukkaiden hoitoa varten 1 yöhoitaja.

Yhteisöllisen asumisen henkilöstömitoitus on 0,3. Toiminnanjohtaja ja vastaava sairaanhoitaja varmistavat mitoituksen riittävyyden joka työvuorolistassa.

Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisina pyritään käyttämään pätevyysvaatimukset täyttävää henkilökuntaa. Aina tämä ei kuitenkaan ole mahdollista, joten vuorossa saattaa olla hoitoapulainen avustavissa tehtävissä. Kaikki käytettävät sijaiset tuntevat talon ja asukkaat sekä ovat saaneet

perehdytyksen. Hoitoapulainen ei voi toimia vuorossa yksin, eikä olla lääkevastuussa vaan vuorossa on aina myös pätevyysvaatimukset täyttävä työntekijä.

Poissaolot pyritään korvaamaan aina ja mitoitus pitämään. Alalla oleva henkilöstöpula ja viime hetken poissaoloihin (esim. sairastuminen juuri vuoron alkaessa) ei aina yrityksestä huolimatta saada sijaista. Tällöin työjärjestelyin ja vakituisen henkilöstön joustaessa varmistetaan asukasturvallisuus ja tarvittaessa myös johto osallistuu hoitotyöhön. Työntekijän ollessa pois virka-aikana hän ilmoittaa asiasta esihenkilölle tai toiminnanjohtajalle, jotka huolehtivat tilalle sijaisen. Iltaisin ja viikonloppuisin poissaolot ilmoitetaan omaan yksikköön, josta tiedon vastaanottanut huolehtii sijaisen. Esihenkilö kerää ja päivittää sijaislistaa, josta työntekijöiden on helppo kysyä sijaista.

Esihenkilö ja toiminnanjohtaja seuraavat aktiivisesti alan henkilöstötilannetta ja ennakkoivat työvoiman saatavuuden varmistamiseksi.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Ainala tekee jatkuvasti töitä työvoiman saatavuuden varmistamiseksi esimerkiksi ottamalla yksiköihin opiskelijoita oppisopimuksella ja työharjoitteluihin, osallistumalla paikallisiin rekrytointitapahtumiin, vakinaistamalla työvoimaa ja tehden rekrytointeja jo tulevaisuutta ajatellen.

Henkilöstömitoitus tulee olla vähintään luvan vaatimalla tasolla ja sitä voidaan nostaa asukkaiden hoidon tarpeen kasvaessa. Työvuorosuunnittelussa pyritään huomioimaan henkilökunnan toiveet ja yksilöllisen jaksamisen tukeminen. Työvuoroja saa toivoa ja voidaan painottaa esim. aamu tai ilta painotteiseen työhön. Myös yövuoroja ei ole pakko tehdä.

Hyvä henkilöstöjohtaminen, myönteinen ja kannustava palaute sekä tarvittaessa epäkohtiin rakentavasti puuttumisella tuetaan henkilöstön jaksamista ja yhteisöllisyyttä. Johtajat haluavat olla lähestyttäviä, jotta työntekijä kokee voivansa tulla keskustelemaan matalla kynnyksellä.

Tyhy-päiviä ja henkilökunnan yhteisiä juhlia järjestetään säännöllisesti muutaman kerran vuodessa. Henkilökunnan toiveita kuunnellaan sisällöstä.

Sairauspoissaoloja seurataan ja poissaoloihin puututaan. Varhaisen tuen mallia käytetään yhdessä työterveyshuollon kanssa. Työterveys on aktiivisessa roolissa hyvinvoinnin edistämisessä.

Yksiköt toimivat itseohjautuvasti ja vastuita pyritään jakamaan työntekijöiden kesken. Lisäksi myös riittävä henkilöstöresurssi mahdollistaa aikaa lähiesimiestyöhön. Silloin on aikaa kehittää, varmistaa henkilökunnan osaamista sekä valvoa laatua.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Palkattavien henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus ovat ensisijaisen tärkeitä asioita henkilöstöä rekrytoitaessa.

Uutta työntekijää palkatessa tarkistamme oikeuden ammatinharjoittamiseen Valviran rekistereistä (Terhikki ja Suosikki), tutkintotodistukset, tartuntatautilain 48§ mukaisen rokotussuojan sekä rikosrekisteriotteen, jos työ sopimuksen kesto on yli 3 kk. Näillä toimenpiteillä varmistetaan tehtävään vaadittava koulutus sekä lisäksi arvioidaan työntekijän soveltuvuutta yhdistyksen arvoihin sekä luotettavuutta. Haastatteluissa selvitetään myös työntekijän riittävä kielitaito ja tarvittaessa työntekijää pyydetään näyttämään suoritettua kielitodistusta.

Kokoaikaisiin, toistaiseksi voimassa oleviin tai pitkiin määräaikaisiin työsuhteisiin rekrytoidaan pätevää ja koulutettua henkilöstöä. Tilapäisiin sijaistarpeisiin käytettävä henkilöstöksi pyritään myös palkkaamaan pätevää ja koulutettua henkilöstöä, mutta näistä on välillä luovuttava työntekijäpulan vuoksi.

Ainalassa noudatetaan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta ja G- palkkataulukkoa. Työsopimukset tehdään kirjallisina. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on toistaiseksi voimalla olevilla työsuhteisilla 6kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6kk.

Rekrytoinneista vastaavat toiminnanjohtaja, vastaava sairaanhoitaja ja keittiön esihenkilö.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johdattamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Uudelle työntekijälle valitaan vastuuhenkilö perehdytykseen. Hän käy läpi uuden työntekijän kanssa yksikön käytäntöjä ja varmistaa, että työntekijä tietää miten erilaisissa tilanteissa tulee toimia. Perehdytyksen pohjalla käytetään omavalvontasuunnitelmaa sekä lääkehoitosuunnitelmaa.

Toiminnanjohtaja, toimistosihteeri ja vastaava sairaanhoitaja perehdyttävät työntekijän omalta osaltaan esimerkiksi työvuorojen toiveiden, palkanmaksun tietojen ja päivien, sairauspoissaolojen kohdalta.

Opiskelijoilla on nimetty ohjaaja tai ohjaajat, jotka vastaavat opiskelijan perehdytyksestä.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

Ainala ry huolehtii työntekijöidensä ammattitaidosta, täydennyskoulutuksesta sekä riittävästä koulutuksesta. Täydennyskoulutus suunnitellaan vuosittain. Koulutustarpeen määritellään osaamisvaatimusten mukaisesti.

Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. Täydennyskoulutusta on mahdollistettava vähintään 3 päivää vuodessa. Täydennyskoulutus perustuu asiakastyöstä esiin nousseisiin tarpeisiin ja jokaisen työntekijän osaamisen kehittämiseen.

Ensiapukoulutusta, turvallisuuskoulutuksia sekä lääkehoidon verkkokoulutusta tarjotaan säännöllisesti kaikille niitä tarvitseville.

Toimitilat

Ainalan päärakennuksessa on 55 asuntoa, joista 17 on Oliviassa ja 38 palvelukeskuksen puolella, asunnoista 5 on kaksioita. Lisäksi pihapiirissä on 5 rivitaloa, joissa on yhteensä 20 asuntoa.

Palvelukeskuksen puolella asuu tällä hetkellä 37 asukasta, A-, B-, C- ja E-käytävillä. Yhtiesöllisessä asumisessa 5, kotihoidon piirissä 9 asukasta, 7 ympärivuorokautisessa hoidossa ja loput 12 asukasta ovat vuokralla. Asunnot ovat kooltaan 18-55 m² ja jokaisessa on oma wc ja suihku. E-käytävän 6 pienessä asunnossa ei ole keittiötä. Nämä pienet asunnot ovat vain ympärivuorokautisen hoidon asukkaiden asuntoja.

Asukkaiden yhteisessä vapaassa käytössä on ruokasali, E-käytävän pienempi yhteistila ”piippuhylly”, wc, aula- ja käytävätilaa, kuntosali ja sauna. Kaikki asunnot ja yleiset tilat ovat esteettömiä. Yksi siipi on muutamaa rappusta korkeammalla kuin muut, mutta



vieressä on hissi, jota saavat kaikki vapaasti käyttää. Ulkoilemaan pääsee etupihalle, takapihan terassille sekä ruokasalin terassille.

Lisäksi on kokoustila, henkilökunnan toimistoja, sairaanhoitajan huone, lääkehuone, keittiö, vierashuone, uima-allas ja toinen sauna. Keittiötila on hygieniasyistä tarkoitettu vain työntekijöiden käyttöön.

Asukas saa sisustaa huoneen makunsa mukaan, kuitenkin turvallisuuskohdat huomioiden.

Uudet asukkaat sijoitetaan huoneistoihin vapautumisjärjestyksessä sekä asiakkaan hoidon tarpeen mukaan. Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus yksityisyyteen halutessaan lukitsemalla huoneensa ovi. Hoitotilanteissa hoitajat huolehtivat asiakkaan yksityisyyden suojamisesta.

Kaikki tilat ovat inva-mitoitettuja. Oleskelu- ja ruokailutilat mahdollistavat yhdessäolon ja erilaiset viriketoiminnat. Viriketoimintaa järjestetään pääasiassa kokoustilassa, ruokasalin perällä olevassa kabinetissa ja kuntosalilla. Kaikkiin näihin tiloihin on esteetön pääsy.

Omaiset saavat vierailla Ainalassa täysin vapaasti ja yöpyä omaisensa asunnossa. Lisäksi palvelutalon puolella on vierashuone, jossa omaiset voivat majoittua edullisesti.

Teknologiset ratkaisut

Ainalassa on käytössä hoitajakutsujärjestelmä Viasec. Järjestelmään kuuluu kutsuranneke ja ovivahdit. Hoitajakutsujärjestelmän ranneke testataan kerran kuukaudessa joka asukkaan kohdalla. Talonmies vaihtaa rannekkeiden patterit tarvittaessa. Ovivahteja on asukkailla, jotka öiseen aikaan liikkuvat pois asunnostaan. Tällöin yöhoitaja saa hälytyksen, kun asukas avaa asuntonsa oven.

Viasec vastaa myös ovien sähkölukoista ja kameravalvonnasta. Häiriöistä ollaan yhteydessä vuorokauden ympäri Viasec Oy:hyn.

Kiinteistössä on sprinklerijärjestelmä, jonka toiminnasta vastaa kiinteistöhuolto.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa

Viasec Oy, Ari ja Markku Porko, 0400 157321, info@viasec.fi

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinnällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinnällisistä laitteista annetussa laissa. Lääkinnällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoja, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vammadiagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Ainalassa käytetään omina laitteina esimerkiksi sähkökäyttöisiä sänkyjä, verenpainemittareita, potilasnostimia, suihkutuoleja ja rollaattoreita. Sänkyjen huollosta vastaa Allu-Medical Oy, muiden tuotteiden huollosta Ainala ry itse.

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on tehtävä vaaratilanne -ilmoituksen lisäksi ilmoitus Fimealle ja laitteen/tarvikkeen valmistajalla, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle. Ilmoitus tulee tehdä, jos vaaratilanne johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, ei-toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai muusta käyttöön liittyvästä syystä. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Laitteesta tai tarvikkeesta on ilmoitettava tunnistamisen ja yksilöinnin kannalta riittävät tiedot ja onko laitteella CE-merkintä. Ilmoitukseen kirjataan tarkka tapahtuman kuvaus,

aika, paikka ja jos asukkaan ominaisuudet ovat mahdollisesti myötävaikuttaneet laitteella syntyneeseen vaaratilanteeseen. Asukkaan henkilötietoja ei ilmoiteta.

Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava 10 vrk:n kuluessa ja muista vaaratilanteista 30 vrk:n kuluessa.

Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta:

https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta

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

Asiakkaan apuvälineiden hankinnassa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksia apuvälineiden hankkimisesta ja myöntämisestä. Hoitajat avustavat asukasta tarpeen tullen oikeanlaisten apuvälineiden hankinnoista.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa

Toiminnanjohtaja Rita Perttula, 044 3253425, rita.perttula@ainala.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojasetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. Lisäksi on käytössä arkistointisuunnitelma.

Asiakastyön kirjaaminen

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja mistä ohjeistukset löytyvät. Työntekijä allekirjoittaa salassapitokaavakkeen työsuhteen alettua. Asiakkaan asiakirjoihin kirjataan vain hoidon kannalta tarpeellisia asioita. Asiakastietojärjestelmään kirjaudutaan omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla, jotka esihenkilö luo. Lokitiedot ovat tarvittavissa saatavilla.

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kirjaamisen tärkeys ja aikataulu. Kirjaaminen tapahtuu päivittäin ennen työvuoron loppumista. Kirjaamisesta ja sen tärkeydestä muistutellaan säännöllisesti ja kirjausten sisältöä käydään tarvittaessa läpi.

Esihenkilö käy säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa läpi tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeistuksia ja miten toimitaan poikkeustilanteissa.

Ainalassa tietosuoja- ja tietoturvailmoituksia voi tehdä toiminnanjohtajalle, mikäli henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite- tai muu toiminta- tai tietoliikennehäiriö, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon. Toiminnanjohtaja ja vastaava sairaanhoitaja käyvät yhdessä ilmoittajan kanssa läpi tapahtuman ja toimet. Toiminnanjohtaja seuraa yksiköiden tietosuoja- ja tietoturvailmoitusten määrää ja sisältöjä sekä puuttuu mahdollisiin epäkohtiin ja ohjeistaa yksiköiden toimintaa ilmoitusten pohjalta.

Tietosuojan osalta toiminnanjohtaja tiedottaa lainsäädännöllisistä ja säädöksellisistä muutoksista henkilökunnalle. Henkilökuntaa koulutetaan omissa ja ulkopuolisissa koulutuksissa tarpeen mukaan.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Rita Perttula, 044 3253425, rita.perttula@ainala.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei ☐

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Vuoden 2024 tavoitteenamme on tehostaa omahoitajuuden toteutumista mm. hoitopuheluiden ja omaistenpäivien sekä yhteisten tapahtumien myötä. RAI-toimintakykymittaria otetaan käyttöön vielä tehokkaammin sekä siitä nousseet herätteet liitetään hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asiakaspalautteen keräämistä tehostetaan niin asukkailta kuin omaisiltakin.



10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetty omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Virrat 17.1.2025

Allekirjoitus *Rita Penttula*