



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
Palveluntuottaja	3
Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus	3
2 TOIMINTAPERIAATTEET JA ARVOT	5
Toimintaperiaatteet	5
Arvot	5
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
Riskienhallinta	5
Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään	6
Riskien tunnistaminen	6
Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano	7
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
Omavalvontasuunnitelman seuranta	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
Palvelutarpeen arviointi	8
Hoito- ja palvelussuunnitelma	8
Asiakkaan kohtelu	9
Asiakkaan osallisuus	10
Asiakkaan oikeusturva	11
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	12
Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	12
Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen	12
Ravitseminen	13
Hygieniakäytännöt	14
Lääkehoito	16
Monialainen yhteistyö	16



7 ASIAKASTURVALLISUUS	16
Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	16
Henkilöstö	17
Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	18
Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	18
Toimitilat.....	19
Teknologiset ratkaisut	19
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	20
Asiakastyön kirjaaminen	20
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	21



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi	Hoitokoti Linnanheito Oy, Nallenpolku 3, 26200 Rauma, Y-tunnus 1907488-6
Kunta	Rauma
Sote- alueen nimi	Satakunnan hyvinvointialue, Varsinais-suomen hyvinvointialue sekä Etelä-pohjanmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi	Hoitokoti Linnanheito Oy, Linnanheidon hoito- ja kotipalvelu
Katuosoite	Nallenpolku 3
Postinumero	26200 Rauma
Sijaintikunta yhteystietoineen	Nallenpolku 3, 26200 Rauma
Palvelumuoto	Ikäihmistien ympärivuorokautinen tehostettu palveluasuminen, kotihoito. Tehostettu palveluasuminen 14 asukaspaikkaa.
Esimies	Tiina Karenmaa- Virtanen, esh/ toimitusjohtaja Puhelin 0408484763 Sähköposti tiina.karenmaa-virtanen@hoitokoti-linnanheito.fi
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisa-jankohta	16.5.2005



Palvelu, johon lupa myönnetty	Tehostettu ympärivuorokautinen hoitokoti/ikäihmiset
Ilmoituksen varainen toiminta	Rekisteröintipäätöksen ajankohta 16.5.2005
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	- Kespro, Valtakadun apteekki - Siivouspalvelu Rauman Mopp ja Ämbär, 3x/vko - Kivikylän kotipalvaamo - Oksat poikki -puutarhapalvelu - Suomen Sairaalatukku - Apteekki, - Musiikkiterapia Mirkku - Kunnon Käsityöläinen - Fysioterapeutti hyvinvoinnin Walimolta 1-2krt/vko - Lääkärikeskus Minerva/Laboratorio, Sata Diag - Lääkäripalvelu Marja-Leena Alho

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen sekä tuotteiden laadusta.

Neuvottelemme palveluntuottajien kanssa ostamiemme/ hankkimiemme tuotteiden sekä palvelun laadusta. Tuotteiden saapuessa tarkistamme ne ja lähetyslistat. Teemme tarvittaessa reklamaatiot virheellisistä tuotteista sekä mahdollisista palveluiden laatueroista.

Alihankkijoilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa.



2 TOIMINTAPERIAATTEET JA ARVOT

Toimintaperiaatteet

Toimintaperiaate yrityksellämme on hoitaa asukkaitamme yhteistyössä omaisten, läheisten, lähettävän kunnan sekä muiden sosiaali- ja terveydenhoitopalveluja tuottavien tahojen kanssa. Hoidossa otamme huomioon asukkaan yksilölliset tarpeet. Itsemääräämisoikeutta kunnioittaen asukas itse saa myös mahdollisuuksien mukaan osallistua hoitonsa suunnitteluun. Hoitokodillamme noudatetaan useita normeja sekä lakeja, jotka tukevat asukkaan laadukasta hoitoa. Pyrimme siihen, että asiakas hoidetaan meillä elämän loppuun asti. Linnanheito Oy on ottanut käyttöönsä ISO 9001:2015 mukaisen laatu järjestelmän jo heti yrityksen perustamisesta v.2005 lähtien.

Arvot

Toimintaamme ohjaavat arvot ovat turvallisuus, yksilöllisyys, arvokkuus, kuntouttava hoitotyö sekä työntekijöiden ammattitaito ja jaksaminen. Turvallisuudella tarkoitetaan kokonaisvaltaisen turvallisuuden periaatteita. Asiakas tuntee olonsa turvallisesti kaikin tavoin. Hänet otetaan huomioon yksilöllisesti ja hänen omat voimavaransa otetaan huomioon hoitoa suunnitellessa ja toteutettaessa. Asiakas hoidetaan arvokkaasti. Asukkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Asukkaiden hoidossa otetaan huomioon asiakkaan nykyinen toimintakyky sekä mahdollisuuksien mukaan pyritään parantamaan sekä ylläpitämään toimintakykyä. Hoitajat noudattavat kuntouttavaa työtettä työssään ammattitaitoisesti. Henkilöstön ammattitaidosta pidetään kiinni jatkuvan koulutuksen periaatteella. Jokainen on veloitettu käymään ainakin yhdessä koulutuksessa per vuosi ja pyritään osallistumaan kaikkiin sopiviin koulutuksiin. Henkilökunnalta vaaditaan LoVe- koulutukset viiden vuoden välein turvataksemme lääkehoidon osaaminen. LoVe- Koulutuksen laajuus riippuu henkilön ammattinimikkeestä sekä tehtävistä työtehtävistä. Henkilökunnan jaksamisesta pidetään huolta työhyvinvointia edistävillä toimilla, kuten työterveyshuollolla sekä liikunta- ja kulttuurieduilla.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskienhallinta

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänsä. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu poikkeamat ja riskit.



Koulutuksella ylläpidetään työntekijöiden ammattitaitoa ja kannustetaan huolellisuuteen. Laatuongelmien estämisen pääpaino on niiden ennalta ehkäisyssä. Koko henkilöstö on velvollinen suorittamaan ehkäiseviä toimenpiteitä, kun siihen ilmenee tarvetta.

Läheltä piti- tilanteet kirjataan reklamaatiolomakkeeseen ja ne käsitellään henkilöstöpalaverissa.

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

Korjaavat toimenpiteet toteutetaan ja poikkeavan palvelun korjaamiseksi voidaan epäkelpo palvelu vetää pois markkinoilta. Korjaamiseen kuuluu myös virheistä opiksi ottaminen. Päätettyjen korjaustoimenpiteiden tarkasteluun osallistuu koko henkilöstö. Saumattomasta tiedonvälityksestä huolehtimisella vältetään virheiden uusiminen. Korjatut toimenpiteet dokumentoidaan aina ja tarvittaessa varmistetaan kirjallisesti, että korjaava toimenpide on vaikuttanut. Käytössämme on vastuumatriisi, josta käy selville nimetyt henkilöt kussakin vastuualueessa. Henkilökunta tietää oman vastuualueensa.

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- poikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

Linnanheito Oy:n toiminnan jatkumisen edellytyksenä on se, että tuotettuihin palveluihin ovat kaikki asiakasosapuolet tyytyväisiä. Virheiden syntymistä ehkäistään noudattamalla lakeja, asetuksia ja ohjeistuksia. Työn sisältöön voimakkaasti vaikuttavia, yhdessä kehiteltäviä ja sitouttavia toimintatapoja noudatetaan. Mikäli laatu poikkeamia kuitenkin esiintyy, ne kirjataan ja syyt selvitetään pyrkimyksenä estää niiden toistuminen. Eri osapuolia informoidaan tapahtuneista poikkeamista. Jokainen henkilökuntaan kuuluva on velvollinen ilmoittamaan ja dokumentoimaan havaitsemistaan laatu poikkeamista. Linnanheito Oy:llä on käytössä laatu poikkeamakaavake. Esimies on vastuussa laatu poikkeamien korjaamisen toteuttamisesta. Henkilöstöpalavereissa käsittelemme dokumentoidut laatu poikkeamat ja korjaavat toimenpiteet aloitetaan viivytyksettä.

Henkilöstöön liittyvät riskeinä voivat olla perehdytyksen puutteellisuus, vuorotyön haasteet, hoitotyössä esiintyvät uhkatilanteet, infektiot ja erilaiset tarttuvat taudit. Työhyvinvoinnin haasteet. Vastuuhenkilöinä ovat sairaanhoitajat, yksikön johtaja sekä lähihoitajat.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit; Suuren riskin lääkkeet, PKV- ja N- lääkkeet, samalta näyttävät ja kuulostavat lääkkeet, ikäihmisten lääkehoito, saman nimiset asukkaat. Ajankohdainen lääkehoitosuunnitelma, lääkeluvat ja perehdytys. Lääkekulutuksen seuranta ja valvonta. Lääkehoidon kokonaisvastuu on lääkärillä ja sairaanhoitajilla sekä yksikön johtajalla. Myös työvuoronlääkevastaava on aina nimetty.

Tietosuojan ja -turvan liittyvät riskit; Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle. Vastuuhenkilönä yksikön johtaja ja jokapäiväisesti hoivahenkilöstö.

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit: Henkilöstömitoitus, ja työvuorosuunnittelu, moniammatillisuus, tehtävänkuvat ja tehtävänjako. Nostot ja siirrot, työergonomia sekä uhkaava käytös. Vastuuhenkilönä yksikön johtaja, työntekijät, sairaanhoitajat.



Yksikön tiloihin liittyvät riskit; yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, tapaturmat. Apuvälinevastaavana toimii fysioterapeutti. Kulunvalvonta, tilat, paloturvallisuus ja tapaturmat ovat yksikön johtajan vastuulla, jonka apuna toimii kiinteistöhuolto ja työsuojeluvastaava. Tiedottamiseen liittyvät riskit Informaatiokatkokset, tietojärjestelmien toiminta/toimimattomuus, perehdytys. Vastuu yksikön johtajalla ja jokaisella työntekijällä

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riski?

Linnanheito Oy:llä on reklamaatioille oma kansio. Siihen kerätään kaikki sisäiset ja ulkoiset palautteet / reklamaatiot. Kansioon tallennetaan selvitykset poikkeamien avauksista ja suoritettujen toimenpiteiden kirjattuna. Omaiselle annetaan reklamaatio kaavake, jonka saa täyttää tai suullisesti antaa reklamaation hoitajalle joka kirjaa asian asukkaan tietoihin. Se käsitellään heti seuraavana arkipäivänä ja annetaan vastine. Henkilöstön kanssa keskustellaan päivittäin asioista ja keskustellaan myös joka kuun idearissessä ja asiat kirjataan. Käydään läpi asiasta tehdyt kaavakkeet.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Linnanheito Oy:n toiminnan jatkumisen edellytyksenä on se, että tuotettuihin palveluihin ovat kaikki asiakasosapuolet tyytyväisiä. Virheiden syntymistä ehkäistään noudattamalla lakeja, asetuksia ja ohjeistuksia. Työn sisältöön voimakkaasti vaikuttavia, yhdessä kehitettyjä ja sitouttavia toimintatapoja noudatetaan. Mikäli laatupoikkeamia kuitenkin esiintyy, ne kirjataan ja syyt selvitetään pyrki- myksenä estää niiden toistuminen. Eri osapuolia informoidaan tapahtuneista poikkeamista.

Jokainen henkilökuntaan kuuluva on velvollinen ilmoittamaan ja dokumentoimaan havaitsemistaan laatupoikkeamista. Linnanheito Oy:llä on käytössä laatupoikkeamakaavake.

Esimies on vastuussa laatupoikkeamien korjaamisen toteuttamisesta.

Henkilöstöpalaverissa käsittelemme dokumentoidut laatupoikkeamat ja korjaavat toimenpiteet aloitetaan viivytyksettä. Linnanheito Oy:llä on reklamaatioille oma kansio. Siihen kerätään kaikki sisäiset ja ulkoiset palautteet / reklamaatiot. Kansioon tallennetaan selvitykset poikkeamien avauksista ja suoritettujen toimenpiteiden kirjattuna. Niihin palataan aina seuraavassa palaverissa ja varmistetaan asian korjaantuminen

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan ylläpitämisestä ja kehittämisestä ovat vastuussa Linnanheito Oy johtaja sekä koko henkilöstö, etenkin omien vastuualueidensa osalta. Linnanheidossa on tehtynä vastuumatriisi, jossa on nimetty vastuualueiden hoitajien nimet. Päävastuu yrityksen kehittämisestä ja johtamisesta on Linnanheito Oy:n johtajalla.

Tiina Karenmaa-Virtanen, Nallenpolku 3, 26200 Rauma, puhelin 0408484763



Omavalvontasuunnitelman seuranta

Kaikki uusi omavalvontaa koskeva informaatio viedään omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai aina kun joku sen päivittämiseen velvoittama muutos tulee. Ajantasaisuudesta vastaa yksikön johtaja. Omavalvontasuunnitelma on kaikkien nähtävillä hoitokodin olohuoneen ilmoitustaululla. Se jaetaan myös omilla kotisivuillamme.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Yksilöllisessä hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnassa, jossa kuullaan asukasta/ omaista/läheistä. Mittareina käytössä mm. RAVA, NRS, BDI, voimavarakartoitus, Minimental, BMI ja RAI (uusi 15.11.2021)

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

Jokaiselle asukkaalle tehdään yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma, joka päivitetään aina tarvittaessa ja vähintään kolmen kuukauden välein. Omaisella on oikeus olla mukana hoitopalaverissa, jos asukas sen hyväksyy. Asioita mietitään yhdessä myös palaverien ulkopuolella.

Hoito- ja palvelussuunnitelma

Kun asukas saapuu Linnanneitoon, niin hänelle tehdään lähipäivinä yhdessä asukkaan ja omaisen kanssa yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, joka päivitetään aina tarvittaessa ja vähintään kolmen kuukauden välein. Asukkaan/ omaisen mielipide on tärkeä ja sitä kuunnellaan tarkkaan. Jokaiselle asukkaalle tehdään myös yksilöllinen kuntoutussuunnitelma. Kaikki tiedot viedään Domacare-potilastietojärjestelmää. Hoitosuunnitelman toteutumista seurataan päivittäin ja toteumat kirjataan Domacareen.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehdoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Asiakas saa yksilöllisen, vain hänelle ”räätälöidyn” suunnitelman hoidosta/palvelusta. Asiakkaan/omaisten mielipiteitä asioista kuunnellaan tarkasti ja pyritään toteuttamaan mahdollisuuksien mukaan.



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

Kaikki hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat potilastietojärjestelmä Domacaressa ja hoitajat yhdessä esimiehen kanssa huolehtivat niiden päivityksestä ja ajanmukaisuudesta. Jokainen omahoitaja on vastuussa oman asukkaansa hoito- ja palvelusuunnitelmista. Siitä että ne ovat ajanmukaisesti päivitetyt ja kuntoutussuunnitelmat ja toteutukset ovat ajan tasalla.

Asiakkaan kohtelu

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

Meillä asiakas on kuningas ja kuningatar ja he saavat osallistua itseään koskeviin päätöksiin. Kaikki sovittu tieto löytyy kirjattuna yksilöllisestä hoito- ja palvelusuunnitelmasta potilastietojärjestelmä Domacaresta. Meillä asiakkaalla on oikeus nukkua aamulla niin pitkään kuin haluaa. Suihku/saunapäivät asiakas saa valita itse, katsotaan kuitenkin, että toteutuu säännöllisesti. Myös muissa elämätoiminnoissa asiakkaalla on itsemääräämisoikeus.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan asiakkaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin, että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan Domacareen. Asiakkaalla on Hoitokoti Linnanseudossa itsemääräämisoikeus. Esimerkiksi: Asukkailla ei ole tiettyä kellon aikaa, milloin on noustava ylös. Samoin on suihkun/ saunan suhteen, sinne mennään silloin, kun se asukkaalle sopii. Ravinnossa huomioidaan ruuat, joista asukas ei pidä. Omia tapoja ja tottumuksia arvostetaan. Rajoittavat tekijät myös keskustellaan yhdessä hoitavan lääkärin, asukkaan ja omaisen/ läheisen kanssa. Rajoittavia tekijöitä tarvitaan vain asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi. Rajoittavat tekijät, joita asukkaalle asetetaan, ovat hoitavan lääkärin määräämiä ja asukkaan/ omaisen/ läheisen hyväksymiä ja ne kirjataan tarkasti potilastietojärjestelmä Domacareen. Rajoitustoimista on erikseen laadittu ohjeistus. Käymme aina kolmikkonäköniistä erikseen asukkaan, omaisen, lääkärin ja hoitajien kanssa. Ohje on nähtävissä samassa paikkaa kuin omavalvontasuunnitelma.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Sänkyjen laidat (putoamisriski), kuntoutustuoli (geriatriinen tuoli) turvavyöllä, turvaliivillä tai pöydällä (putoamis-/kaatumisriski), hygienihaalari. Kemiallista rajoittamista emme pääsääntöisesti käytä, olemme siitä laadunhallintajärjestelmässämme maininneet ja aina kun uusi asiakas tulee, käymme sen läpi. Jos kuitenkin sitä tarvitaan, päättää siitä hoitokotimme lääkäri. Meillä ideologiana on mahdollisimman lääkkeetön hoito.



Jokainen työntekijä sitoutuu kohtelevaan asukkaita kunnioittavasti tullessaan töihin Hoitokoti Linnanheitoon. "Mikäli henkilökunnan jäsen huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdanuhan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa (esim. käytös tai kaltoin kohtelu) on hänen viipymättä ilmoitettava asiasta toiminnasta vastaavalle henkilölle. Sosiaalihoitolaissa 48§:n mukaan. Ilmoitus tehdään reklamaatiokaavakkeella. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena eikä työntekijöiden oikeussuoja saa vaarantua ilmoituksen vuoksi".

Jos epäasiallista kohtelua kuitenkin havaitaan, käydään asia heti läpi ja ko työntekijät tai vanhukset ovat mukana. Omaisten kanssa keskustellaan avoimessa vuorovaikutuksessa.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, häiritsevää tapahtumaa tai vaaratilannetta?

Käydään heti läpi ja kyseessä oleva/olevat työntekijät ja vanhukset ovat mukana. Omaisten kanssa keskustellaan avoimessa vuorovaikutuksessa.

Asiakkaan osallisuus

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

Linnanheito Oy:n toiminnan jatkumisen edellytyksenä on se, että tuotettuihin palveluihin ovat kaikki asiakasosapuolet tyytyväisiä. Virheiden syntymistä ehkäistään noudattamalla lakeja, asetuksia ja ohjeistuksia. Työn sisältöön voimakkaasti vaikuttavia, yhdessä kehiteltäviä ja sitouttavia toimintatapoja noudatetaan. Mikäli laatueroja kuitenkin esiintyy, ne kirjataan ja syyt selvitetään pyrkimyksenä estää niiden toistuminen. Eri osapuolia informoidaan tapahtuneista poikkeamista. Jokainen henkilökuntaan kuuluva on velvollinen ilmoittamaan ja dokumentoimaan havaitsemistaan laatueroista. Linnanheito Oy:llä on käytössä laatuerojen korjaamiskaava. Esimies on vastuussa laatuerojen korjaamisen toteuttamisesta. Henkilöstöpalaverissa käsittelemme dokumentoidut laatuerojen korjaamiset ja korjaavat toimenpiteet aloitetaan viivytyksettä.

Linnanheito Oy:llä on reklamaatioille oma kansio. Siihen kerätään kaikki sisäiset ja ulkoiset palautteet / reklamaatiot. Kansioon tallennetaan selvitykset poikkeamien avauksista ja suoritettavat toimenpiteet kirjattuna. Omaisten vierailujen aikana on mahdollisuus keskusteluhetkeen, jossa läsnä on asukas, omainen ja henkilökunnasta vuorossa oleva työntekijä.

Yksi tärkeä väline asiakastyytyväisyyden mittarina on hoito- ja palvelusuunnitelma ja sen tavoiteosio. Käyttöaste on ollut 100% ja asukkaat ja omaiset ovat olleet tyytyväisiä, sekä kunnat. Meillä on tapana keskustella aina omaisten ja sidosryhmien kanssa asioista ja säännöllisesti teemme tyytyväisyyskyselyjä. Reklamaation voi tehdä sekä suullisesti että kirjallisesti, ja laittaa hoitokodissa sijaitsevaan postilaatikkoon.

Asiakastyytyväisyyttä ja tyytymättömyyttä mitataan Linnanheito Oy:llä monipuolisesti. Linnanheito Oy:n asukkailla, heidän omaisillaan ja muilla yhteistyötahoilla tehdään asiakastyytyväisyyskyselyjä. Asukkaiden ja omaisten antama suullinen palaute työstämme on yksi tärkeä dokumentoinnin



kohde. Omaisten vierailujen aikana on mahdollisuus keskusteluhetkeen, jossa läsnä on asukas, omainen ja henkilökunnasta vuorossa oleva työntekijä

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Mahdollinen saatu rakentava palaute otetaan kiitollisuudella vastaan ja tehdään mahdollisia korjauksia toimenpiteitä. Asiakastytyväisyys palautteet käsitellään yhteisessä palaverissa, jolloin keksitään yhdessä kehitysideoita asioiden korjaamiseksi.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja	Vastuualueen päällikkö Riina Luukinen. Sote hallinto Steniuksenkatu 2 26100 RAUMA, puh. 0447933360, riina.luukinen@sata.fi
Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista	Sosiaaliasiamies Jari Mäkinen jari.makinen@satasairaala.fi
Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista	Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaneuvonnasta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Lisätietoa kuluttajaneuvonnan palveluista Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)

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

Sertifioidussa yrityksessämme on reklamaatiokaavake, joka annetaan täytettäväksi, ja ne käsitellään heti ja sitten koko henkilökunnan kanssa kuukausittain pidettävässä henkilökunnan ideariihessä. Ja jos toiminnan virhe on tapahtunut, se korjataan.

Muistutuksen vastaanottaja käsittelee asian heti ja tieto jaetaan koko henkilökunnalle kuukausittaisessa ideariihessä.



6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Viriketoimintaa tehdään joka päivä. Viriketoiminta on pelejä, erilaisia liikuntatuokioita, lehden lukua ja arkisia askareita, joihin ikäihmiset ovat tottuneet. Perjantaina käy musiikkiterapeutti. Ulkoilua päivittäin, jos asukas suostuu. Seurakunta käy kerran kuukaudessa, Kunnon käsityöläinen (Satu) käy kerran viikossa, jumppatuokiot, pallopelit, valokuvien katselu, muistipelit ym. Kaikessa toiminnassa otetaan huomioon asiakkaan omat voimavarat, niitä kunnioittaen.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Hoitokodillamme järjestetään asukkaille monenlaista ohjelmaa, kuten päivittäiset ulkoilut (Sää huomioiden), konsertit, Kunnon käsityöläinen Satu ohjaa käden töissä sekä jumppaa asukkaiden kanssa, Fysioterapeutti käy jumppaamassa asukkaiden kanssa myös 1–2 krt/vko sekä emännän ja henkilökunnan kesken leivotaan aina, kun asukkaiden toimintakyky sen mahdollistaa. Joskus myös asukkaista on toisilleen seuraa ja myös asukkaiden keskeinen juttelu on omanlaista aktiviteettia. Asukkaat tykkäävät myös yhdessä kiertää talossa sisällä olevaa lenkkiä ympäri.

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

Tavoitteiden toteutumista seurataan asukkaiden ja omaisten/ läheisten tyytyväisyydellä sekä mittareilla. Päivittäinen toiminta kirjataan sähköiseen asukastietojärjestelmään (Domacare), ja käytössä on nyt myös RAI. Hoitokodissamme noudatetaan kuntoutussuunnitelmia, jotka laaditaan yhdessä asukkaan sekä hänen omaistensa kanssa. Hoitokodissamme noudatetaan omahoitajajärjestelmää, jolloin henkilökunnan jäsenellä on yksi tai useampi oma asukas, jonka asioita ottaa hoitaakseen. Omahoitajan tehtäviin kuuluu päivittää kuntoutussuunnitelmaa ja varmistaa, että kuntoutussuunnitelmaa toteutetaan riittävän hyvin. Kuntoutussuunnitelmat päivitetään yksikössämme kolmen kuukauden välein. Asukkaille tehdään myös päivittäisistä toiminnoista selviytymisen mittari, jolla selvitetään päivittäisistä toiminnoista selviytymistä. Niiden avulla pystytään arvioimaan, mihin suuntaan asukkaan toimintakyky on menossa.



Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Hoitokoti Linnanheidossa on oma emäntä, joka valmistaa kaikki ruuat alusta loppuun. Emäntä suunnittelee edeltävällä viikolla seuraavan viikon ruokalistan. Muutokset ovat ruokalistassa mahdollisia myös keskellä viikkoa esimerkiksi tukun toimitusvaikeuksien vuoksi. Haastattelujen kautta myös asukkaiden lempiruuat löytyvät ruokalistoilta. Ruoka on hoitokodissamme terveellistä ja monipuolista ja sen laatisemassa on otettu huomioon ikäihmisten ravitsemussuositukset. Ruoka saate- taan hoitokodissa sellaiseen muotoon, että jokainen asukas kykenee syömään ruokansa vaikeuk- sitta. asukkaiden painoa tarkkaillaan kuukauden välein ja tarvittaessa annetaan lisäravinteita, esi- merkiksi Nutridrink. Ateriavälit eivät mene yli 10 tunnin (mahdollisuus myös yöpalaan). Asukkaiden painonseurannasta tehdään ravitsemusraporttia muutamia kertoja vuodessa. Keittiöllä on oma omavalvontasuunnitelma sekä ydinprosessikaavio.

Henkilökunta huolehtii ruoan viimeistelystä iltaisin ja viikonloppuisin, joten jokaiselta henkilökunnan jäseneltä vaaditaan myös hygieniapassi ja hygieniapassit ovat nähtävillä keittiön kaapissa.

Erikoisruokavaliot ovat huomioitu tarkkaan.

Aamiainen klo	6.30–9.30
Lounas	klo 11.30–12.30
Kahvi/ Paakelsi	klo 14.00–14.30
Päivällinen	klo 16.00–17.30
Iltapala	klo 19.00–20.30

Jokaisella mahdollisuus myöhäiseen iltapalaan/ yöpalaan 😊

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Erikoisruokavaliot ja rajoitteet huomioidaan tarkkaan ja niistä ovat selkeät ohjeet. Keittiömme emäntä huolehtii/ vastaa erikoisruokavalioiden toteutumisesta hoitokodissamme. Emäntä vastaa erityisruokavalioiden teossa niiden käsittelyn sekä säilyttämisen. Erityisruoat on merkitty tarkkaan ja ne ovat selvästi erillään muista ruoka aineista, jotta myös henkilökunnan on helpompi toteuttaa erityisruokavaliota. Henkilökunta valmistelee ruoat viikonloppuisin ja iltaisin, joten on tärkeää, että heillä on myös riittävä tietäminen ja osaaminen erityisruokavalioiden ja jokaiselta henkilökunnan jäseneltä vaaditaan hygieniapassi.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seura- taan?

Riittävän ravinnon/ nesteen saantia seurataan hyvällä tarkkailulla, mahdollisilla nestelistoilla, pun- nitsemalla, NRS-mittarilla, BMI-mittarilla sekä tietenkin yleisesti asukkaiden voinnin seurannalla. Asukkaiden ruoat tarjoillaan sellaisessa muodossa, jotta jokainen kykenee ruokansa syömään vai- keuksitta, joka takaa myös riittävän ravitsemuksen.



Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Kaikki hygieniaa koskevat asiat kirjataan Domacareen ja lisäksi on erillinen viikottainen suihku/saunalista, josta varmistetaan, että kaikki ovat käyneet kokopesulla vähintään kerran viikossa. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa noudatetaan. Hoitokodissa seurataan käsidesin käyttöä sekä asukkaiden infektiosta ja käytetyistä antibiooteista pidetään kirjaa hoitokodilla, jotta saadaan käsitystä myös infektioiden määrästä. Keittiössä tehdään omavalvontaan vaadittavat mittaukset, jotta ruoan välityksellä tulevien bakteerien kulkeminen asukkaisiin saadaan estettyä ja mahdollisten tautien tullessa on mahdollista selvittää missä kohtaa on ollut ongelma.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Linnanheidossa noudatetaan Satakunnan sairaanhoitopiirin hygieniohjeita. Ja olemme aina tarvittaessa yhteydessä sairaanhoitopiirin hygieniahoitajiin. Hygieniasioista vastaa talon johtaja ja meillä on oma nimetty hygieniahoitaja. Meillä on tarkastetut siivousaineet, jotka sopivat meidän tiloihimme. Käyty läpi satakunnan hyvinvointialueen hygieniahoitajan kanssa. Riittävät ppm:t pesuaineissa, jotta normaaliflooraa ei tuhota. WC-tilat pestään päivittäin ja desinfioidaan kloorilla kaksi kertaa viikossa. Käsidesipullot ovat näkyvillä ja niiden käytössä opastetaan omaisia ja vieraita. Hoitohenkilökunnalla on korkea hygieniataso.

Yksikön siivoussuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelysäännön aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektiota. Käsihygieniasta ohjeistetaan erillisillä kuvallisilla ohjeilla. Henkilökuntaa ohjeistetaan ja muistutetaan säännöllisestä käsihygienian tärkeydestä sanallisesti. Lisäksi erinäisten sairauksien esiinnyttyä (vatsataudin oireenkuva, pitkittynyttä/usealla olevaa flunssaa) tehostetaan käsihygieniaa hoivakodissamme. Asiakkaiden käsihygieniasta pääasiallisesti huolehtii henkilökunta. Käsien pesu tapahtuu aamu- ja iltatoimilla sekä wc-käyntien yhteydessä ja ruokailujen yhteydessä kaikille asukkaille annetaan käsihuuhdetta. Omaisia ohjeistetaan erillisin kirjallisin ohjein ryhmäkotien käsihuuhteiden yhteydessä.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakas-tietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intymiteettisuojaa kunnioittaen.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Hoitokoti Linnanheidon siivouksesta huolehtii kolme kertaa viikossa Rauman Mopp ja Ämbär. Henkilökunnasta jokainen huolehtii pyykkihuollosta sekä yleissiisteydestä. Pesutilat hoitajat siivoaa



aina suihkujen päätteeksi niinä päivinä, kun siivoaja ei ole paikalla sekä viikonloppuisin hoitajat huolehtivat vessojen siisteydestä yleissiisteyden lisäksi.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Hoitokodin perehdytyskansiossa (jonka jokainen Linnanheidossa työskentelevä lukee/ opiskelee) on selkeät ohjeet korkean hygienian toteuttamiseksi.

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

Ohjeet edellä mainittuihin asioihin löytyvät hoitokodin perehdytyskansiossa, jonka jokainen työntekijä on lukenut/ opiskellut. Lisäksi säännöllisissä palaverissa käymme läpi edellä mainittuja asioita.

Hammashoito	Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.
Kiireetön sairaanhoito	Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan yksikön lääkäri.
Kiireellinen sairaanhoito	Ensisijaisesti soittamme paikalle Combilanssin joka arvioi asukkaan tilan. Päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu arkisin klo 7:30 – 22:00 Rauman aluesairaalan kiirevastaanotolla. Kello 22:00 – 7:30 välisenä aikana Satasairaalan päivystyksessä.
Äkillinen kuolemantapaus	Äkillinen kuolemantapaus ilmoitetaan aina hätäkeskukseen (112). Meillä on kansio, jossa ohjeet kuolemantapauksien varalle.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Linnanheidon asukkaat ovat iäkkäitä ja monisairaita. Hoitokodissamme käy oma lääkärimme säännöllisesti ja ammattitaitoisella tarkkailulla tuomme hänelle esiin asioita, mitä mahdollisesti tarvitsee huomioida (esim. verikokeet, lääkityksen muutostarve). Asukkaidemme terveyttä edistetään muun muassa monipuolisella viriketoiminnalla ja maistuvalla ruualla, iloisilla hoitajilla ja hellällä hoidolla. Asukkaiden lääkehoitoa seurataan tarkasti ja henkilökunnan käytössä on lääkehoitosuunnitelma. Hyvällä ja tarkoin valvotulla lääkehoidolla estetään tapaturmia sekä asukkaiden voinnin huononemista.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Lääkäri Marja-Leena Alho, esh Tiina-Karenmaa-Virtanen



Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelmaa seurataan reaaliajassa ja päivitetään aina, kun tulee muutoksia, esimerkiksi henkilökuntamuutoksia. Laajempi päivitys/tarkistus kerran vuodessa, jonka lääkärimme hyväksyy. Turvallisen lääkehoidon suunnitelma on Turvallisen lääkehoidon oppaan mukaisesti laadittu ja päivitetään ainakin kerran vuodessa.

Kuka vastaa lääkeshoidosta?

Lääkäri vastaa lääkkeiden määräämisestä, aloittamisesta sekä niiden yhteensopivuudesta muiden lääkkeiden kanssa. Koko henkilökunta vastaa omista toimistaan lääkeshoidon osalta, kaikilla hoitajilla on voimassa oleva LoVe- koulutus. Henkilökunta valvoo lääkkeiden vaikutuksia sekä varmistaa lääketurvallisuuden hoitokodissa. Kaksoistarkastusta noudatetaan ja jokainen henkilökunnan jäsen on lukenut lääkehoitosuunnitelman perusteellisesti.

Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Meillä on hyvä yhteistyö Rauman ja muiden, meille asiakkaita osoittavien kuntien sosiaali- ja terveyspalvelujen kanssa. Informaation kulku on hyvää ja sujuvaa. Jokaisella yhteistyötaholla on aina mahdollisuus ottaa yhteyttä ja yhteystiedot ovat yhteistyötahoilla ajantasaiset.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden, asiakastietojärjestelmä Domacaren ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä.



Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Vuosittain tehdään yksikkökohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat.

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset, joista asianmukainen dokumentointi.

Henkilöstö

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Sairaanhoitaja	3
Lähihoitaja	5
Perushoitaja	3
Oppisopimusopiskelija	1
Emäntä	1
Vakituiset sijaiset	3
Ulkopuoliset toimijat	Toimintaterapeutti, fysioterapeutti, lääkäri ja musiikki-terapeutti

Aamussa hoitajia on 3–4, illassa 2–3 ja yössä 1. Meillä ovat vakiintuneet koulutetut sijaiset, jotka työskentelevät vakituisten lomasijaisina, sairauslomien tuuraajina sekä lisähenkilökuntana silloin, jos hoitokodilla on jokin isompi tapahtuma/ juhla. Henkilöstömitoitus lasketaan aina ennen kuin työlista julkaistaan. Henkilöstömitoitus tulee olla 0.65, joka meillä on välillä ylikin. Taloudellisuus näkökulma huomioon ottaen katsomme aina myös listan aikana, että tarvitaanko poissaoloon työntekijä. Jos ko. sijaisuuteen ei saada tekijää, joku omista työntekijöistä paikkaa ja hän saa vastaavan vapaan, jos sellainen pystytään järjestämään. Myös asianmukaiset rahakorvaukset maksetaan. Lähiesiemiestyöhön varataan U-päiviä, jolloin lähiesiemies ei ole laskettuna hoitajamitoitukseen.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Vakituisilla työntekijöillämme, joita ovat emäntä, laitoshuoltaja ja hoiva-avustaja.



Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Teemme hyvää yhteistyötä TE-toimiston kanssa, lisäksi meillä on toimiva somekanava ja käytämme rekrytoinnissa myös lehti-ilmoituksia. Tarkistamme aina työntekijän kelpoisuudet Julki-Terhikistä ja Julki-Suosikista. Rekrytoinnista on olemassa myös prosessikaavio, jota noudattamalla päästään hyvään tulokseen rekrytoinnin osalta.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Työhaastattelu on syvähaastattelu, jossa pyritään tarkistamaan henkilön luotettavuus. Hakijalla tulee olla näyttää tarvittavat dokumentit koulutuksista sekä työtodistukset edellisistä työkokemuksista. Mahdolliset suositelijat käydään myös läpi. Meillä tämä koskee kaikkia haastatteluja. Tarvittaessa pyydämme henkilöä toimittamaan työnantajalle rikosrekisteriotteen, jos työn luonne sitä vaatii. Työssä noudatetaan koeaikaa, jonka aikana myös havainnoidaan työntekijän sopivuutta kyseiseen työhön.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja oma-valvonnan toteuttamiseen.

Meillä on käytössä perehdytyskansiot. Jokainen työntekijä ja opiskelija saa luettavakseen myös omavalvontasuunnitelman sekä heitä ohjataan suullisesti. Jokaisella uudella työntekijällä on 1,5 viikon perehdytysjakso, jonka hän kulkee vakituisen hoitajan rinnalla. Opiskelijalle nimetään ohjaaja. Opiskelija kulkee koko ajan valmiin hoitajan kanssa. Käytössämme on erillinen perehdytyskaavake, jossa on sekä hoivan että lääkehuollon perehdytys huomioitu. Kaavakkeet arkistoidaan erillisessä kansiossa, josta niitä voidaan jälkikäteen tarkastella.

Jokainen työntekijä osallistuu vähintään kolmeen koulutukseen vuoden aikana. Koulutukset ovat pääsääntöisesti verkkokoulutuksia. LoVe- lääkekoulutus 5 vuoden välein. Koulutustoiveita kuunnellaan ja järjestetään tarvittaessa. Ensiapukoulutuksista huolehditaan, että ne käydään tarvittavan väliajan kuluessa.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).

Linnanheito Oy:n toiminnan jatkumisen edellytyksenä on se, että tuotettuihin palveluihin ovat kaikki asiakasosapuolet tyytyväisiä. Virheiden syntymistä ehkäistään noudattamalla lakeja, asetuksia ja ohjeistuksia. Työn sisältöön voimakkaasti vaikuttavia, yhdessä kehiteltäviä ja sitouttavia toimintatapoja noudatetaan. Mikäli laatupoikkeamia kuitenkin esiintyy, ne kirjataan ja syyt selvitetään pyrki-



myksenä estää niiden toistuminen. Eri osapuolia informoidaan tapahtuneista poikkeamista. Jokainen henkilökuntaan kuuluva on velvollinen ilmoittamaan ja dokumentoimaan havaitsemistaan laatu-poikkeamista. Linnanheito Oy:llä on käytössä laatu-poikkeamakaavake. Esimies on vastuussa laatu-poikkeamien korjaamisen toteuttamisesta. Henkilöstöpalavereissa käsittelemme dokumentoidut laatu-poikkeamat ja korjaavat toimenpiteet aloitetaan viivytyksettä. Linnanheito Oy:llä on reklamaatioille oma kansio. Siihen kerätään kaikki sisäiset ja ulkoiset palautteet / reklamaatiot. Kansioon tallennetaan selvitykset poikkeamien avauksista ja suoritettut toimenpiteet kirjattuna.

Toimitilat

Hoitokoti on rakennettu vuonna 2005. Hoitokodin koko on 436 neliötä. Huoneet ovat kooltaan 12 neliötä ja muutamat sijoittelunsa vuoksi 12.4 ja 12.5 neliötä.

Meillä on yhteiset ruokatilat, olohuone ja sauna, jotka ovat kaikkien käytössä. Lisäksi iso katettu terassi. Asukas saa sisustaa huoneensa omien mieltymystensä mukaan. Ergonominen sähkö-sänky tulee talon puolesta, koska on myös ajateltava hoitajien ergonomisia työasentoja. Asukkaan ollessa poissa hoitokodilta, hänen huoneensa ovi pidetään kiinni eikä huoneeseen tulisi mennä kenenkään tänä aikana. ainoastaan viikkosiivous suoritetaan poissaoloaikana. Huonetta ei käytetä muihin tarkoituksiin.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

Hoitokodissa on Tunstall hälytyssysteemi.

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

Hälytys asukkaan turvarannekkeesta tulee hoitajan hälytyspuhelimeen. Mikäli ongelmia ilmenee, otamme yhteyden Tunstallin asiakaspalveluun.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Tj Tiina Karenmaa-Virtanen

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

Terveydenhuollon apuvälineet tilataan tarvittaessa apuvälinelainaamosta ja ovat sen osalta huollettavissa siellä. Terveydenhuollon laitteet ovat hoitokodin hankkimia ja ne kalibroidaan säännöllisesti. Tuotetoimittajat kouluttavat ja opastavat laitteiden käytössä



Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Henkilöunta tiedottaa vaaratilanteista tj. Tiina Karenmaa-Virtaselle ja hän tekee mahdolliset asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Tiina Karenmaa-Virtanen

Puhelin 02-8239139

Sähköposti tiina.karenmaa-virtanen@hoitokotilinnanneito.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Työntekijä perehdytetään potilastietojärjestelmä Domacaren käyttöön perusteellisesti. Lisäksi käytössä säännölliset päivityskoulutukset koko henkilökunnalle. Meillä on käytössä perehdytyskaavakkeet, jotka täytetään perehdytyksen edetessä ja ne arkistoidaan.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Jokaisen vuoron hoitajat kirjaavat aina oman toimintansa työvuoron päätteeksi.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Jokainen työntekijä on perehdytetty Yleisen tietosuoja-asetuksen (GRPD) sääntöihin ja asetuksiin. Jokainen työntekijä allekirjoittaa vaitiolovelvollisuuslomakkeen samaan aikaan kuin työsopimuksen.

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

Jokainen työntekijä on perehdytetty Yleisen tietosuoja-asetuksen (GRPD) sääntöihin ja asetuksiin. Jokainen työntekijä allekirjoittaa vaitiolovelvollisuuslomakkeen samaan aikaan kuin työsopimuksen. Jokainen opiskelija allekirjoittaa vaitiolovelvollisuuslomakkeen, joka käydään tarkasti yhdessä läpi. Henkilökunnan kanssa tietosuoja-asioita kerrataan säännöllisesti ja uudet säädökset tuodaan viipymättä koko henkilökunnan tietoon. Kaikki ovat suorittaneet verkkotentin tietoturvasta.



Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tiina Karenmaa-Virtanen

Puhelin 02-8239139

Sähköposti tiina.karenmaa-virtanen@hoitokotilinnanneito.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä. Linnanneidossa on kehitetty viimeisen kahden vuoden aikana omaehtoisesti kotihoitoa, yksilöllistä kuntoutusta, asiakastietojen kirjaamista sekä hoitokodissa ja kotihoidossa. Digitaalisten apuvälineiden käyttöä asukkaan läheisen välillä on myös kehitetty runsaasti koronatilanteen takia. Palaute on ollut positiivista. Kehitystyö on jatkuvaa ja niitä nousee esille aina silloin tällöin. Muun muassa ideariihessä, jossa keskustellaan henkilökunnan työhön liittyvistä asioista.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Rauma 12.2.2024

Allekirjoitus

Tiina Karenmaa-Virtanen

Tiina Karenmaa-Virtanen

