

Mikkelin Ropoyhdistyksen Annakoti-säätiö sr
PALVELUTALO ANNAKOTI
Yrjönkatu 1
50100 MIKKELI

**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA
MIKKELIN ROPOYHDISTYKSEN ANNAKOTI-SÄÄTIÖ SR
PALVELUTALO ANNAKOTI**



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS	15
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	19
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	21
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	21

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Mikkelin Ropoyhdistyksen Annakoti-säätiö sr

Palveluntuottajan Y-tunnus: 0242957-2

Hyvinvointialue: Etelä-Savon hyvinvointialue, Eloisa

Ikääntyvien palvelut

Yksityinen palveluntuottaja

Aluehallintovirasto / Valviran luvan myöntämisaikajankohda (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)

3.2.1998

3.3.2017 Muutoslupa (Dnro: 461/04.01.00/2017)

16.3.2023 Muutoslupa (Dnro: ISAVI/1849/2022)

Palvelutalo Annakoti

Yrjönkatu 1, 50100 Mikkeli

Toimintayksikön vastaava esihenkilö

Toimitusjohtaja Raija Hakala

Puhelin: 0445230360

sähköposti: raija.hakala@annakoti.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Fysioterapiapalvelut

Fysios Mehiläinen Mikkeli

Vaatehuolto (osittain):

Mikkelin keskuspesula

Lumenajo ja hiekoitus:

Jupe Talonmiespalvelut Oy

Asukkaiden kuljetuspalvelut:

Taksiryttäjät

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Annakoti on vanhusten palvelutalo, joka tarjoaa asukkailleen monipuolisia hoito- ja hoivapalveluja. Annakoti on yhteisöllinen ja turvallinen koti asukkailleen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Ammatillisuus

Annakodissa asukkaat, heidän omaisensa ja henkilökunta kohdataan kunnioittavasti ja yksilöllisesti. Toimimme ammatillisuus edellä ja huomioimme hoitotyössä omaiset ja läheiset. Jokainen on osaltaan velvollinen huolehtimaan ammattitaitonsa ylläpitämisestä sen lisäksi mitä työnantaja järjestää/ mahdollistaa ja on vastuullinen tuomaan esihenkilön tietoon, jos havaitsee osaamisessaan kehitettäviä osa- alueita. Opiskelijoiden ohjauksen kautta haemme työhömmme kehitysideoita.

Itsemääräämisoikeus

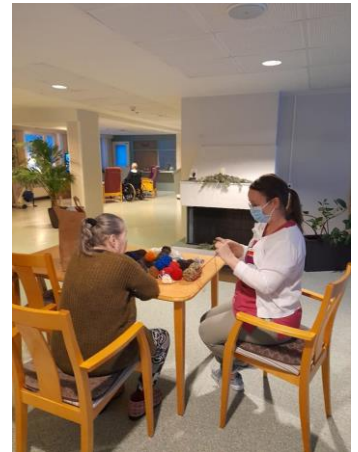
Asukkaan itsemääräämisoikeus otetaan huomioon kuuntelemalla asukkaan omia mieltymyksiä ja tapoja toimia arjessa. Jokaiselle asukkaalle tehdään yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Henkilökohtaista hoitotahtoa kunnioitetaan.

Tasa-arvoisuus

Annakodissa asukkaat ovat samanarvoisia. Jokainen asukas kohdataan yksilönä ja omana itsenään elämänsä historiaa kunnioittaen. Kaikilla asukkailla on oikeus hyvään hoitoon ja arvokkaaseen elämään Annakodissa. Kaikki työntekijät ovat tasa-arvoisia keskenään, sillä jokaisen työ on tärkeää. Työntekijöiden erilaisuus on vahvuus ja se rikastuttaa osaltaan asukkaiden elämää.

Turvallisuus

Vaaratilanteita ennaltaehkäistään asukkaan kuntoa seuraten ja huomioiden. Henkilökunnan ammattitaidon ylläpidolla, kirjaamisella ja raportoinnilla varmistetaan asukkaan turvallinen elämä. Uusi työntekijä perehdytetään huomioimaan turvallisuusnäkökohdat omassa työssään ja hoitaessaan asukkaita.



3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Riskien tunnistaminen

Annakodissa toimintaa toteutetaan siten, että mahdolliset uhkaa aiheuttavat tilanteet pyritään tunnistamaan ennalta ja siten riskejä on mahdollisuus ehkäistä tai korjata esimerkiksi toimintatapoja muuttamalla tai välineistöä huoltamalla ja uusimalla. Annakodissa on luotu myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Henkilökunta huomioi ja tiedottaa johtajaa työssä esiintyvistä mahdollisista riskeistä. Asukkaita ja heidän omaisiaan kannustetaan tuomaan esille avoimesti, mikäli asukasympäristössä havaitaan riskialttiita epäkohtia.

Annakotiin on laadittu suojele- ja pelastussuunnitelma, jota päivitetään säännöllisesti. Yleisessä palotarkastuksessa käydään läpi paloturvallisuuteen liittyvät riskit.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Asukkaille haittaa aiheuttavat- ja läheltä piti- tilanteet käydään läpi tiimeittäin tiimipalavereissa. Työsuojelutoimikunnalle esitetään vuosittain kokooma merkittävistä haittilanteista. Toimikunta tai asiasta vastuussa oleva tiimi tekevät tarvittavat korjausehdotukset.

Korjaavat toimenpiteet

Riskienarvioinnissa esille tulleet muutosta edellyttävät asiat aikataulutetaan ja sovitaan henkilö, joka toteuttaa muutoksen. Mikäli riskitilanne uhkaa asukkaan tai työntekijän turvallisuutta tai terveyttä, tilanteeseen reagoidaan viipymättä. Laatupoikkeaman havaitsemisen jälkeen sovitaan korjaavat toimenpiteet ja käydään asialähtöisesti keskustelua mm. asukkaan ja työntekijän kesken. Muutoksista tiedottaminen Tiedotus tapahtuu tiiminvastaavien palaverissa (1x/vko), henkilöstöpalavereissa, tiimipalavereissa, viikkotiedotteessa (ilmestyy 1x/vko) sekä välittömästi, mikäli tarve vaatii.

Riskienhallinnan järjestelmät

Annakodissa riskien kartoitus on tehty käyttäen Työsuojeluhallinnon ylläpitämällä Halmeri lomaketta. Lomake sisältää työturvallisuustoiminnan ja vaara- ja kuormitustekijähallinnan arviointiosat. Riskiarvio tehdään vaara- ja kuormitustekijöiden tarkistuslistan mukaan. Riskien kartoitus päivitetään vuosittain.

Asukkaille haittaa aiheuttaneet sekä läheltä piti –tilanteet kirjataan Hilikka- asukastietojärjestelmään ja HaiPro järjestelmään. Vakavammat HaiPro ilmoitukset lähetetään luottopostilla Eloisan rekisteriin. Henkilökunnan lisäksi läheisillä on mahdollisuus tehdä ilmoitus Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisan palveluissa tapahtuneesta tai uhanneesta vaaratilanteesta osoitteessa: <https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/asiakas-ja-potilasturvallisuus-ja-valvonta/oma-ilmoitus-vaaratilanteesta/>

Annakodissa on suojele- ja pelastussuunnitelma, jota päivitetään vuosittain ja henkilökunnalle järjestetään suojele- ja pelastussuunnitelmassa määriteltyä turvallisuuskoulutusta. Turvallisuuskoulutus sisältää toimintaohjeet vaaratilanteiden varalle.

Asukkaiden hoidon dokumentaatio- ohjelmasta Hilikka-järjestelmästä tulostetaan puolivuositain kokoomaraportti, joka käsitellään tiimeittäin palavereissa ja Työsuojelutoimikunnassa sovituin ajanjaksoin.

Työympäristö pidetään siistinä ja esteettömänä. Yleisissä tiloissa on paloturvalliset verhot ja sisätiloissa tupakoiminen on kielletty.

Riskienhallinnan työnjako

Annakodin toimitusjohtaja vastaa omavalvonnan ohjeistamisesta. Päivitetty omavalvontasuunnitelma jaetaan tiimeihin ja käydään yhteisessä henkilökuntapalaverissa läpi. Työturvallisuus korostuu uuden työntekijän perehdytyksessä ja on osa perehdytysuunnitelmaa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt Seuranta

Omavalvonnan suunnitteluun osallistuvat Annakodin toimitusjohtaja, tiimien vastaavat, tiimien jäsenet, ja hallintosihteeri.

Annakodissa on 4 tiimiä; 3 hoitotiimiä ja tukipalvelutiimi

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Raija Hakala, Annakodin toimitusjohtaja

p. 044 523 0360

raija.hakala@annakoti.fi

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelma on esillä Annakodin ilmoitustaululla (Kerttulan ruokasali), jokaisessa tiimissä perehdyttämisoppaan yhteydessä sekä Etelä-Savon hyvinvointialueen (Eloisan) kotisivuilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Jokaiselle asukkaalle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa kartoitetaan yksilöllisesti ja yksityiskohtaisesti avun tarve. Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista seurataan ja palvelun tarve arvioidaan uudelleen, mikäli muutoksia tapahtuu. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa aina, kun omainen / asioidenhoitaja pystyy olemaan paikalla..

Mittareina käytämme RAI ja MMSE sekä MNA ja GDS (tarvittaessa)

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisestä vastaa omahoitaja moniammatillisessa yhteistyössä. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään noin kuukauden kuluessa asukkaan muutettua Annakotiin ja sitä päivitetään puolivuositain ja aina tilanteiden muuttuessa. Hoito- ja palvelusuunnitelman laatimistilaisuuteen kutsutaan asukkaan omainen aina, kun mahdollista. Omainen / asiainhoitaja saa kopion laaditusta / päivitetystä Hoito- ja palvelusuunnitelmasta.

Hyvällä perehdytyksellä ja raportoinnilla varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti. Jokainen hoitaja perehtyy uuteen sekä päivitettyyn hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja toteuttaa hoitoa ja hoivaa sen mukaisesti.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen 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 asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakas sekä omainen otetaan mukaan hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen. Asiakkaalle ja omaiselle annetaan täytettäväksi elämäkaari-lomake, jota hyödynnetään asiakkaan toivomuksia ja tapoja huomioitaessa. Asiakkaan mielipiteet, tavat ja tottumukset otetaan huomioon hoitotoimissa. Päätöksiä tehdessä kuunnellaan ensisijaisesti asiakasta (itsemääräämisoikeus), sen jälkeen asiakkaan vointi huomioiden omaisia. Asiakas ja omainen täyttävät kirjallisesti kaavakkeen, jossa määritellään tietojen luovutus, raha-asioiden ja postin hoitajat sekä ensisijainen yhteyshenkilö. Uskonnollista vakaumusta kunnioitetaan aina.

Henkilöstön tehtävä on turvata, etteivät muut asukkaat ja ulkopuoliset henkilöt mene asuntoon sekä mahdollistaa toiminnallaan ja käytöksellään asiakkaan itsemääräämisoikeus ja koskemattomuus. Oma huone turvaa intymiteettisuojan hoitotoimissa. Asiakkaan asioista ei keskustella yleisissä tiloissa. Asiakkaalla on mahdollisuus liikkua sisätiloissa ja ulko-ovien ollessa lukittuna myös yleisissä tiloissa. Tarvittavia rajoitteita (vuoteen laidat, turvavyö tai haaravyö) käytetään ainoastaan silloin kun asukkaan turvallisuutta ei voida muutoin taata. Rajoitteista keskustellaan ensin henkilöstön kesken ja omaisten kanssa. Rajoite tarvitsee aina lääkärin kirjallisen päätöksen määrääjäksi ja se puretaan heti kun asiakkaan vointi sallii. Rajoitteiden käyttöön ottaminen kirjataan sähköisen Hilikka-järjestelmään. Henkilöstö allekirjoittaa työsopimuksen yhteydessä salassapitokaavakkeen ja sitoutuu noudattamaan salassapito-ohjeita.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Annakodissa itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan asiakkaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin, että läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- palvelusuunnitelmaan. Asiakkaan turvallisuuden vuoksi itsemääräämistä rajaavia toimia voivat olla myös asiakkaan omat toiveet. Sellainen voi olla, vaikka vuoteen laitojen ylös nostaminen, joka voi tuoda turvallisuutta nukkuvalle asiakkaalle. Kaikista näistä rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset asiakasasiakirjoihin.

Annakodissa noudatamme Valviran ja Eloisan vanhus- ja vammaispalveluiden yllälääkärin ohjetta liikkumista rajoittavien turvavälineiden käytöstä. Asiakaskohtaiset rajoittavat toimet on kirjattu hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja päätöksen niistä tekee aina lääkäri. Lupa on asiakkaiden hoitotiedoissa. Ennen rajoitteiden toteuttamista toimitaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoittamistoimet tehdään aina tapauskohtaisesti, jos muut toimet eivät ole riittäviä. Niistä luovutaan heti, kun asiakkaan turvallisuus on muutoin turvattu tai hänen vointinsa on muuttunut. Rajoittamistoimista käydään moniammatillinen keskustelu ja asiakasta/läheistä kuullaan. Rajoittamistoimien tulee olla oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään tai havaittuihin vaaratilanteisiin nähden. Rajoittamistoimet ovat määräaikaista (1-3kk) ellei ensimmäisen seuranta-ajan jälkeen lääkäri päättää toisin asiakkaan sairaudesta johtuen. Rajoittamistoimille on oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollon itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Hoitohenkilöstö käy Annakodin tiimipalavereissa, lääkärin vastaanotolla sekä omaisten kanssa keskustelua asukkaan liikkumisen rajoitteista ja vaihtoehtoisista toimintatavoista. Myös rajoitteiden tarpeen toteutumattomuus kirjataan tai jos läheinen ei puolla rajoittamista. Päätöksen asiassa tekee aina lääkäri. Rajoitustoimenpiteitä pyritään vähentämään/välttämään aktiivisella asiakkailla muuhun toimintaan, valvomalla ja lääkityksen tarkastamisella. Käytettäviä rajoitteita ovat mm. haaravyö, jolla estetään asiakkaan kävelemään lähteminen, silloin kun ei pysty turvallisesti liikkumaan.

Rajoitteiden käyttöä arvioidaan joka kerran erikseen ja tehdä kokeilua ilman rajoitetta. Turvallisuuden toteutumista arvioidaan moniammatillisesti. Vuoteenlaitojen ylös nostamisella pyritään estämään vuoteesta putoaminen tai liikkeellelähtö silloin kun asukas ei pysty turvalliseen ja itsenäiseen liikkumiseen eikä pysty hälyttämään apua turvarannekkeella. Rajoitteiden on oltava oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään tai uhkaavaan vaaratilanteeseen nähden esim. asukkaalla voi olla vuoteessa laidat yöllä ylhäällä, mutta ei päivällä. Rajoitteiden käyttöä pyritään vähentämään/välttämään myös siten, että hoitajat ovat perehtyneet muistisairaiden hoitoon ja käyttäytymisen haasteisiin ja jakavat yhteisissä palavereissa omaa osaamista ja kokemusperäistä tietoa. Henkilökuntaa ohjataan ammattinsa mukaiseen kouluttautumiseen niiden asioiden osalta, joihin kokevat, ettei ole riittävä tietoutta. Esimies kartoittaa kouluttautumistarpeita.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä esimiehelle, jos huomaa epäasiallista kohtelua.

Jos epäkohta liittyy Annakodin toimintakulttuuriin, pyritään ratkaisu epäkohtaan saamaan omavalvonnan toimintamenettelyllä. Asiakasturvallisuuteen liittyvissä epäkohdissa on henkilökuntaa ohjeistettu toimimaan sosiaalihuoltolain 1.1.2016 voimaan tulleen säännöksen mukaisesti. Annakodin henkilöstölle on tiedotettu ilmoitusvelvollisuudesta henkilöstö- ja tiimipalavereissa.

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus:

Sosiaalihuoltolain (1301/2014 § 48, § 49) velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisesta. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Eloisan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen s.

Eloisan sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuden mukaisen ilmoituksen voi tehdä myös sähköisesti Eloisan www sivuilla: <https://metaform-portal.etelasavonha.fi/sosiaalihuollon-henkilokunnan-ilmoitusvelvollisuus>

Mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti tai halutaan antaa palautetta palvelun laadusta, ohjataan asiakasta tai hänen omaisiaan antamaan palautetta Annakodin toimitusjohtajalle. Epäasiallista kohtaamista on mm. asukkaan loukkaaminen sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmenevät puutteet, asukkaan kaltoin kohtelu ja toimintakulttuurista johtuvat asukkaalle vahingolliset toimet.

Asiakas tai hänen omaisensa voi tehdä ilmoituksen epäasiallisesta kohtelusta myös Etelä-Savon hyvinvointialueelle. Eloisa on laatinut ”Palveluun liittyvä palaute” –lomakkeen, jolla ilmoituksen voi tehdä. Lomake on Annahttps://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/palaute-etela-savon-hyvinvointialueelle/

Muistutus

Asiakkaalla tai hänen omaisellaan on oikeus tehdä myös muistutus, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa tai palvelun laatuun. Asiakasta tai hänen omaistaan /läheistään ohjataan antamaan palautetta toiminnasta tai tekemään kirjallinen muistutus Annakodin toimitusjohtajalle. Palvelun perustessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle: Eloisan vanhus- ja vammaispalvelut. Lomake muistutukseen löytyy Etelä-Savon hyvinvointialueen internet-sivuilla <https://etelasavonha.fi/wp-content/uploads/2022/12/Muistutus-sos-Eloisa.pdf>

Annakodin toimitusjohtajalle osoitetut muistutukset tai muussa muodossa annetun reklamaation aiheuttanutta tapahtumaa käsitellään välittömästi asianosaisten kesken ja myös yhteisesti Annakodin

tiimipalaverissa, jossa pyritään löytämään korjaavia toimenpiteitä, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus.

Asiakkaan osallisuus

Asukkaat itse ja omaiset voivat olla mukana kehittämässä Annakodin toimintaa mahdollisuuksien mukaan. Asiakastyytyväisyyskyselyjen pohjalta kehitetään Annakodin toimintaa ja vastataan asukkaiden ja omaisten toiveisiin.

Palautteen kerääminen

Annakodissa hankitaan asiakaspalautetta sekä kirjallisesti että suullisesti, asukkailta ja omaisilta. Käytössä on asiakaspalautelomakkeet ja palautuslaatikot ulko-ovien yhteydessä. Palautetta voi antaa Annakodin omien palautelomakkeiden kanssa Annakodin A- ja D-ovilla, jossa sijaitsevat palautelaatikot.

Eloisan Palveluun liittyvä palaute -lomakkeella voi tehdä palvelun laatuun liittyvät ilmoitukset ja/tai antaa palautetta, kehittämisideoita ja kertoa mielipiteensä palvelun laadusta. Palveluntuottaja toimittaa palautelaatikkoon tulleet ilmoitukset Etelä-Savon hyvinvointialueen kirjaamoon.

Palveluun liittyvä palautelomake löytyy Eloisan verkkosivuilta: <https://etelasavonha.fi/asiak-kaan-opas/palaute-etela-savon-hyvinvointialueelle/>

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Palautteet käsitellään tiimipalavereissa ja henkilöstöpalavereissa, joissa keskustellaan mahdollisista toimenpiteistä toiminnan kehittämiseksi.

Kaikki mustutukset toimitetaan ohjeen mukaisesti sosiaali- ja potilasasiamiehelle. Kirjallisiin asiakaspalautteisiin vastaa Annakodin toimitusjohtaja yhteistyössä tiimivastaavien kanssa. Vastaus annetaan kirjallisesti kahden viikon kuluessa palautteesta, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta. Vain asialliset palautteet käsitellään ja varmistetaan, että hän on oikeutettu saamaan kyseisiä tietoja, esimerkiksi hoitotietoja. Mikäli palautteen lähettäjällä ei ole oikeutta tietoihin, vastauksena lähetetään tieto tästä.

Turvallisuuden takia henkilön yksityisasioiden sekä sairauten/ terveyteen liittyviä asioita ei lähetetä sähköpostitse. Mediassa olevaan palautteeseen ei pääsääntöisesti vastata. Asiakaspalaute, joka edellyttää toimenpiteitä käsitellään mahdollisimman nopeasti asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa. Tarvittaessa järjestetään hoitoneuvottelu, jossa mukana ovat kaikki asiakkaan hoitoon osallistuvat tahot.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä

muistutustoimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutukvoi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja

Etelä-Savon hyvinvointialue
Kirjaamo, Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli
kirjaamo@etelasavonha.fi

Sosiaali- ja potilasasiamies
044 351 2818 (arkisin klo. 9-14)
sosiaali.potilasasiamies@etelasavonha.fi

Itsemaksavien osalta myös palveluntuottajalle:
Raija Hakala, Annakodin toimitusjohtaja
Yrjönkatu 1, 50100 Mikkeli
raija.hakala@annakoti.fi

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävänä on:

- neuvoa ja ohjata asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa asiakkaita ja potilaita mm. muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä
- tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista
- toimia asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Palvelu on maksuton

Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) yhteystiedot
Kuluttajaneuvonta palvelee puhelimitse arkisin klo 9–15 Puh: 029 505 3050
<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/>

Kuluttajaoikeusneuvoja:

- antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa

Muistutuksien, kantelujen ja muiden valvontapäätöksien käsittely

- Itsemaksavat asiakkaat: muistutus palvelun tuottajalle. Muistutus tehdään Annakodin toimitusjohtajalle, joka tarvittaessa vie muistutuksen säätiön hallituksen käsittelyyn

- Ostopalvelusopimusasiakkaat: muistutus palvelujen ostajalle (Eloisa). Palvelunostaja käsittelee muistutuksen oman muistutusmenettelykäytäntönsä mukaisesti.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja osallisuutta tukeva toiminta

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät liikkumiseen, ulkoiluun, kuntotuttavaan/ toimintakykyä ylläpitävään toimintaan. Kaikissa päivittäisissä hoitotyön toimissa huomioidaan kuntouttavan hoitotyön menetelmät, jotka ylläpitävät asiakkaan kokonaisvaltaista kuntoa.

Annakodissa ei ole erikseen määriteltyjä vierailuaikoja, mikä osaltaan edistää asiakkaiden hyvinvointia ja tekee toiminnastamme läpinäkyvää. Asiakkailla on mahdollisuus lähteä kotilomille ja vierailijat ovat aina tervetulleita Annakotiin.

Annakodilla järjestetään asiakkaille säännöllisesti viikoittain "Mummomuskari", bingo ja tuolijumput. Viikon ohjelmat ilmoitetaan omassa Viikkosanomassa. Annakodissa käy kolmena päivänä sovitusti ulkoiluttaja. Huono ilman sattuessa mahdollistuu ulkoilutus lasitetulla ulkoikeitaalla.

Hoitajat toteuttavat hoitotyössä asukkaan omaa toimintakykyä tukevaa arkikuntoutusta valitsemalla mieluummin ohjaajan kuin puolesta tekijän roolin. Asiakkaat avustetaan mahdollisimman usein ruokailemaan yhteiseen ruokasaliin. Säännölliset läheisten, seurakunnan, vapaaehtoisten jne. vierailut ja ulkoilu tuovat sisältöä arkeen.

Toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta toteutetaan Annakodissa päivittäisten raportointien yhteydessä ja voinnista kirjataan vähintään 1x/vrk. Seuranta toteutetaan myös hoito- ja palvelusuunnitelman päivityksen yhteydessä ja tiimipalavereissa.



Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu ja niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen ja asiakkaille tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioimme Annakodilla voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset.

Ruokailun järjestämisessä huomioimme asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, minkä huomioimme palvelussa.

Annakodilla on oma laitoskeittiö, jossa valmistetaan kaikki vuorokauden ateriat. Ateriapalvelun toteutuminen laadullisesti hyvin edellyttää, että ruokalistalla on terveellistä ja monipuolista ruokaa. Ruuan valmistuksessa hyödynnämme kaikkia raaka-aineita; lihaa, kalaa, kasviksia, sisäelimiä ja makkaraa eri muodoissa sekä jälkiruuissa marjoja ja hedelmiä. Ruuat ovat asukkaille tuttuja kotiruokia. Annakodissa käytetään lähituotteita ja raaka-aineiden laatuun panostetaan. Oma keittiötoiminta mahdollistaa reagoimaan nopeasti asukastilanteiden muutoksiin. Ruokalista on vaihtuva ja se on luettavissa päiväsalien ilmoitustauluilla ja Annakodin omassa Viikkosanomatiedotteessa.



Asukkaan ravitsemustilaa seurataan säännöllisellä painon ja ruokahalun tarkkailulla. Tarvittaessa tehdään asukkaalle MNA-testi ja konsultoidaan ravitsemusterapeuttia

Hygieniakäytännöt

Asukkaiden hygieniatasoa havainnoidaan päivittäisten hoitotoimenpiteiden yhteydessä ja raportoidaan muutoksista. Hoitajat noudattavat työssään aseptista toimintatapaa. Tarttuvien sairauksien leviämisen estämiseksi noudatetaan erillisiä ohjeita. Annakodissa siivous tuotetaan omana toimintana siivoustyösuunnitelman mukaisesti. Infektiosiivouksia varten on olemassa oma ohje.

Vaatehuolto

Annakodissa on kaksi pesulaa (A ja D puolella). Pesuloissa on laitospesukoneet ja kuivausrummut. Annakodissa palkattu arjen apulainen pesee pesuloissa asukkaiden käyttövaatteet, työntekijöiden työvaatteet ja Annakodin yleiset käyttökoneet. Pussilakanoiden, tyynyliinojen ja aluslakanoiden pesu ostetaan Mikkelin keskuspesulasta. Asuinkerroksilla on pesukoneita ja kuivureita akuuttia eritpeyyttä varten. Eristyspyykki toimitetaan Mikkelin keskuspesulaan erillishojeen mukaisesti.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat hoitotiimien sairaanhoitajat yhteistyössä palvelutalon vastuulääkärin kanssa.

Kiireetön ja arkipäiviin sijoittuva sairaanhoito toteutuu vastuulääkärin lähikierrolla joka 6. viikko. Lääkäri toteuttaa digilääkärivastaanoton joka 6. viikko lähikierron puolella välissä. Osa lääkärikerroista toteutuu puhelinkiertoina. Hoitajilla on mahdollisuus konsultoida Eloisan toimistolääkärinä virkaaikana ja päivystävää lääkäriä iltaisin ja viikonloppuisin.

Annakodin sairaanhoitajat vastaavat asukkaiden vuosi- ja kontrollikokeiden ottamisesta ja tulosten tiedottamisesta lääkärille, sekä tilaavat tarpeen mukaan lääkärikäynnit ja seuraavat asukkaiden terveydentilaa. Asukkaiden voinnin seuranta ja terveyden edistäminen kuuluvat kaikkien hoitotyötä tekevien perustehtävään. esimerkiksi asukkaan verenpainetta, painoa ja verensokeria seurataan lääkärin tai sairaanhoitajan ohjeen mukaan.

Asukkaiden lääkelistat tarkistetaan puolivuositain tai voinnin muuttuessa. Uuden asukkaan lääkitys tarkastetaan asukkaan tulotarkastuksessa.

Akuutissa hoidon tarpeen arvioinnissa hoitohenkilökunta konsultoi tilannekeskuksen (TIKE) ikääntyneiden ja sosiaalipalvelujen kenttäjohtajaa p. 040 359 7116. Kiireellisissä tapauksissa soitetaan 112, jolloin Ensihoito tulee arvioimaan asukkaan hoidon ja jatkohoidon tarpeen.

Etelä-Savon hyvinvointialue on laatinut kirjalliset toimintaohjeet kuolemantapausten varalta. Ohje on tulostettuna Annakodin tiimien kirjaamishuoneissa.

Ilmoitus kuolemasta tehdään virka-aikana omalle toimistolääkärille, päivystysaikana takapäivystäjälle, jonka ohjeen mukaisesti toimitaan tilanteessa (yhteystiedot tiimien toimistoissa). Virka-ajan ulkopuolella laitetaan pyyntö omalääkärin virka-aikaiselle ajanvarauskirjalle kuolintodistuksen kirjoittamista varten.

Hoitaja ilmoittaa hoitosuunnitelmassa sovitun ilmoituskäytännön mukaisesti asian läheisille. Annakodin hallintosihteeri tai toimitusjohtaja ilmoittaa asukkaan kuolinpäivän turvasähköpostilla asiakasmaksutiimiin ja asiakasohjaukseen.

Läheisten kanssa sovitaan vuokrasuhteen päättämispäivästä ja tavaroiden hakemisesta. Läheisten tulee viedä asukkaan henkilökohtainen irtaimisto, sekä kuitata arvotavarat.

Hoitaja tekee tarpeelliset kirjaukset potilasjärjestelmään kuolemasta, olosuhteista, havainnoistaan, sekä toimenpiteistään. Lääkkeet luetteloidaan ja toimitetaan yhteistyö apteekkiin hävitettäväksi.

Läheisten kanssa sovitun mukaisesti vainajaa kunnioittaen voidaan yksikön henkilöstön toimesta suruliputtaa kuolinpäivänä tai siunauspäivänä.

Hammashoito, kiireetön sairaanhoito, kiireellinen sairaanhoito ja äkillinen kuolemantapaus

Annakodin sairaanhoitajat koordinoivat sairaanhoitoon ja hammashoitoon liittyvät asiat ja ohjeistavat muuta henkilökuntaa.

Asiakkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Eloisan hammashoidosta voi pyytää apua hammashoitoon liittyvissä asioissa sekä konsultoida asiakkaiden suun- ja hampaiden hoitoon liittyvissä asioissa. Hammashoidon ajanvaraus: klo 8-15.30, puh. 015 194 4410

Asiakkaiden terveyden edistäminen ja seurantamenetelmät

Pitkäaikaisasukkaiden verenpaineen ja painon seuranta on ohjelmoitu 3 kuukauden välein. Poikkeustilanteissa asukkaalta voidaan ottaa useammin esim. lääkemuutoksiin tai vointiin liittyen. Verensokeria mitataan yksilöllisesti ja lääkärin määräyksen mukaan asukkaan sairaudet ja lääkitykset huomioiden.

Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta Annakodissa vastaavat lähi- ja sairaanhoitajat yhteistyössä Etelä-Savon hyvinvointialueen ikääntyneiden palveluiden vastuulääkärin kanssa.

Annakodin lääkehoitosuunnitelma on laadittu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoitopoppan mukaisesti ja siihen on nimetty lääkehoidosta vastaavat hoitajat. Suunnitelma on luettavissa lääkehoitohuoneissa A- ja D puolella sekä tiimien perehdytyskansioissa. Lääkehoitosuunnitelmassa on huomioitu yksikön erityispiirteet ja tavat lääkehoidon toteuttamiseksi (lääkkeiden tilaaminen, säilytys, jakaminen ja muut lääkehoidon toteuttamiseen liittyvät asiat).

Annakodissa lääkehoitoa voi toteuttaa vain koulutettu ja lääkeosaamisen koulutuksen ja näytöt esittänyt hoitaja. Hoitajat ovat velvollisia esittämään osaamisensa viiden vuoden välein ja lupa on näyttöjen osalta yksikkökohtainen. Asiakasturvallisuutta varmistamassa lääkehoidon koulutuksen suorittaneista hoitajista on lista lääkehoitohuoneen seinällä. Sähköinen lokikirja on saatavilla toimitusjohtajalta. Alkuperäiset tenttitodistukset ovat työntekijällä itsellään, kopiot esimiehellä. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään vuosittain tai muutostilanteissa tarvittaessa. Omavalvonnan kautta esille tulleet asiat huomioidaan lääkehoidon toteutuksessa ja lääkehoitosuunnitelman päivittämisessä.

Johtajan vastuulla on lääkeosaamisen varmistaminen. Jokaiseen vuoroon nimetyllä vastuuhoitajalla on vastuu vuoronsa ajan lääkehoidon toteuttamisesta suunnitelman ja lääkehoidon hyvien periaatteiden mukaisesti. Lääkehoidon kokonaisvastuun ja lääketieteellisen vastuun kantaa Annakodin vastuulääkäri.

Lääkehoitoon eivät osallistu hoiva-avustajat, fysioterapeutti tai hoitaja, jolla ei lääkehoidon osaamista ole varmistettu. Omaisten ja läheisten lääkehoitoon liittyvät kysymykset ohjataan koulutetulle vastuuvuoroon merkitylle hoitajalle.

Annakodissa toteutetaan lääkkeiden annosjakelua yhteistyössä Stella Apteekin kanssa. Annosjakelu on osoittautunut minimoivan lääkepoikkeamat ja se vapauttaa hoitajien työaikaa välittömään asiakastyöhön.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuudenosalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisturvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. ajantasaisen poistumisturvallisuussuunnitelman. Eloisa ohjaa kaikkea yhteistyötä. Eloisa valvoo lisäksi palveluntuottajan toimintaa mm. tarkastuskäynneillä ja jatkuvalla yhteistyöllä.

Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus selvitys

Annakodissa on suojele- ja pelastussuunnitelma, joka sisältää turvallisuusohjeet sekä poistumisturvallisuus selvityksen. Suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti ja henkilökunnalle järjestetään koulutusta pelastuslaitoksen ohjeistuksen mukaan. Sammuttimet ja paloilmoin taulut tarkastetaan säännöllisesti oman ohjelmansa mukaan ja talonhoitaja testaa palohälyttimet kerran kuukaudessa. Palo-

ja pelastusviranomaisten kanssa arvioidaan asukkaiden palo- ja pelastustilanteiden poistumisturvallisuutta ja järjestetään alkusammutuskoulutusta.

Annakodissa on käytössä perehdyttämisopas, joka täydentää suojele- ja pelastussuunnitelmaa. Asiakasturvallisuutta arvioidaan jatkuvalla seurannalla ja laitteiden tarkoituksenmukaisella käytöllä ja huollolla. Toimitilojen käyttöä seurataan (mm. esteettömyys, turvallisuus), tiloja huolletaan talon huoltokirjan mukaisesti ja laitteet pidetään kunnossa ja toimintavalmiudessa. Epäkohdat korjataan heti.

Ilmoitusvelvollisuus maistraatille:

Annakodin toimitusjohtaja tekee tarvittaessa ilmoituksen maistraatille Annakodissa asuvasta, edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

Ilmoitus iäkkään henkilön palvelutarpeesta (980/2012 § 25):

Jos terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu terveydenhuollon ammattihenkilö taikka kunnan sosiaalitoimen, alueen pelastustoimen, hätäkeskuksen tai poliisin palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tiedon sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeessa olevasta iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, hänen on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle. Muut kuin edellä mainitut henkilöt voivat tehdä ilmoituksen häntä koskevien salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoitus toimitetaan:

*Omatori, Ikääntyneiden asiakasohjaus
arkisin klo 8-16
Puh: 015 211 557
Porrassalmenkatu 21, 2 krs.
50100 Mikkeli*

Eloisan verkkosivuilta, osoitteesta löytyy lomake, jolla esimerkiksi tuttavansa arjessa selviytymisestä huolestunut henkilö voi ilmoittaa huolensa. <https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/huoli/>

Henkilöstö

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

Annakodin toiminnasta vastaa toimitusjohtaja, TtM, esh. Annakodissa työskentelee sairaanhoitajia, lähihoitajia ja hoiva-avustajia ja ostopalveluna fysioterapeutti. Määräaikaisilla työntekijöillä katetaan hoitohenkilöstön lomina ja poissaoloja. Henkilöstö on suunniteltu vastaamaan ikäihmisten laatuhoitosuosituksia. Suunnitellun ja toteutuneen mitoituksen suhdetta seurataan jokaisen työvuorolistan toteutuksen avulla. Annakodissa aamu- ilt- ja yövuoroissa on viikon jokaisena päivänä sama määrä työntekijöitä.

Annakodissa on jatkuvasti perehdytettyjä sijaisia siten, että suositus mitoituksesta täyttyy vakinaisen henkilökunnan poissaolojen aikana. Toimitusjohtaja rekrytoi sijaiset.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Uusien työntekijöiden rekrytointi tapahtuu Mikkelin Ropoyhdistyksen Annakoti-säätiö sr:n ohjesäännön mukaisesti. Ohjesäännössä kuvataan kuhunkin toimeen vaadittava pätevyys ja valintamenetely. Annakodin toimitusjohtaja tarkistaa jokaisen työntekijän kelpoisuuden (Julkiterhikki).

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Uudelle työntekijälle/opiskelijalle/harjoittelijalle nimetään oma perehdyttäjä, joka perehdyttää työntekijän työtehtäviinsä. Käytössä on perehdyttämisopas, jossa on toimenkuvat jokaiselle ammattiryhmälle sekä erillinen perehdyttämissuunnitelma. Uuden työntekijän perehdyttäjä huolehtii siitä, että työntekijä on tutustunut Annakodin käytäntöihin. Perehdyttämisen apuvälineenä on käytössä perehdyttämislomake, jonka avulla varmennetaan, että kaikki perehdyttämisen osa alueet on käyty läpi. Jokaisen uuden työntekijän perehdytykseen allokoidaan kaksi perehdytysvuoroa, jolloin he eivät ole mitoituksessa.

Henkilöstön ammattitaitoa ylläpidetään ja kehitetään täydenniskoulutuksen avulla. Annakodissa järjestetään sisäistä koulutusta ja mahdollistetaan osallistuminen Annakodin ulkopuoliseen koulutukseen tarpeen mukaan. Henkilökunnalla on mahdollisuus myös pitempikestisiin ja tutkintoon johtaviin koulutuksiin työn ohella.

Henkilöstölle suunnattu koulutus-/kehittämissuunnitelma tehdään toimintavuoden tavoitteiden ja asukkaiden palvelutarpeen mukaisesti

Toimitilat

Annakodissa on 70 asuntoa, joiden koot vaihtelevat 25 - 53 neliön välillä. Kaikissa asunnoissa on apuvälinemitoitettu pesuhuone/wc-tilat ja osassa asuntoja on oma pienoiskeittiö ja/tai parveke. Yli 35 m²:n asuntoihin voidaan sijoittaa kaksi henkilöä, ne ovat ns. perheasuntoja.

Asunnot ovat osittain kalustamattomia, joten asukas kalustaa kotinsa omilla huonekaluilla ja tekstiileillä. Ympäri vuorokautista hoitoa saaville asukkaille Annakoti tarjoaa sähkösaätöisen hoitosängyn, hygieniapatjan ja yöpöydän. Intervalliasunto on kalustettu asumisvalmiiksi.

kaikki Annakodin toimitilat ovat avarat ja esteettömät. Talossa on viisi hissiä ja kulkeminen apuvälineiden avulla on vaivatonta. Asukkaiden käytössä on palvelutiloja, ruokailu- ja oleskeluhuoneita, kaksi saunaa, tilavia oleskeluparvekkeita ja talviulkoilun mahdollistava lasitettu kattoparveke.

Annakodin siivoajat huolehtivat, että asukkaalla on viihtyisä, siisti ja puhdas koti sekä muu asuinympäristö palvelutalossa (aulat, ruokatilat, saunat, WC:t, porraskäytävät jne.). Siivouksessa pidetään yllä sovittua peruspuhtaustasoa. Siivouksessa huomioidaan eristystarpeet ja infektiosiivouksia varten on olemassa oma ohjeistuksensa.

Annakodissa on oma pesula, jossa pestään asukkaiden käyttövaatteet ja henkilökunnan työvaatteet. Liinavaatteet (lakanat, pussilakanat ja tyynyliinat) toimitetaan Mikkelin pesulaan pestäväksi. Henkilöstö yhdessä pesulatyöntekijän kanssa huolehtii, että jokaisella asukkaalla on riittävästi puhdaita vaatteita käytössä ja vaatekierto toimii hygieenisesti ja joustavasti. Eritepypykki käsitellään erillisen ohjeen mukaan.

Teknologiset ratkaisut

Annakoti on varustettu kokonaan automaattisella paloilmoitusjärjestelmällä sekä automaattisella sammutusjärjestelmällä (sprinklerit). Paloilmoitusjärjestelmä tekee hälytyksen suoraan hätäkeskukseen joko paloilmalaitteen antaman hälytyksen perusteella (tulee esim. savua) tai silloin, kun paloilmalaitteen painiketta painetaan.

Kaikki Annakodin ulko-ovet ovat lukittuina niin sisään tullessa kuin ulos lähtiessä. Annakodissa vierailevat omaiset saavat oman avaimena toimivan kulkulätkän, joka kirjaa kulkijan kulunvalvontajärjestelmään. Mikäli kulkuavainta ei ole, Annakotiin tullaan sisälle soittamalla ulko-ovien vieressä olevaa ovikelloa. Siitä yhdistyy puhelu hoitajan puhelimeen. Hoitajan tulee tunnistaa tulija ja tietää, kenen luokse on tulossa tai millä asialla tulija liikkuu. Varmistus on tehtävä aina. A- ja D-ovilla on kamerat ja monitorit ovat toimistoissa. Kameravalvonnassa noudatetaan tietosuojavaltuutetun ohjetta. Rekisteriseloste kameravalvonnasta on tehty.

Annakodin asukashälytysjärjestelmä käytössä ympäri vuorokauden. Asukkaalla on turvaranneke, jonka nappia painamalla hän saa yhteyden hoitajaan kaikkina vuorokauden aikoina. Hoitaja tarkistaa aina hälytyksen syyn ja tarjoaa kaivattua palvelua. Mikäli hälytyksen antajaan ei saada keskusteluyhteyttä, hoitaja käy katsomassa tilanteen. Ranneke tekee myös automaattisesti hälytyksen, jos asukkaan aktiivisuudessa tapahtuu muutoksia. Erityistä tarkkailua tarvitsevilla asukkailla (mm. paljon liikkuvat muistisaira) on käytössä poistumisvalvontarannekkeet, jotka hälyttävät asukkaan poistuessa asunnostaan. Osalla asukkaista liiketunnistimena käytetään älymattoa. Turvapuhelinhälytykset/ilmoitukset taltioituvat tietokoneelle turvajärjestelmään. Rannekkeiden toimivuutta testataan säännöllisesti.

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan hyvällä perehdytyksellä. Henkilökunnan perehdytykseen kuuluu, että koko henkilökunta osaa käyttää laitteita ja tehdä ilmoituksen toimimattomista laitteista. Annakodissa on tukihenkilöt käyttöjärjestelmiä varten ja kanslioissa on puhelinnumerot, joista saa teknistä tukea myös päivystysaikana. Kokonaisvastuu on Annakodin toimitusjohtajalla.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta siirtyi Valviralta vuoden 2020 alussa Fimealle. Terveydenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia. Annakodissa käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instru-

menttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosoimiseen, 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. Terveydenhuollon ammattimaista käyttöä koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §).

Annakodin sopimusfysioterapeutti selvittää asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet niiltä osin, kuin Eloisa niitä myöntää.

Apuvälineiden huolto toteutetaan vuosittain mutta myös tarpeen mukaan. Annakodin johtaja valvoo huollon toteutumista.

Annakodin toimitusjohtaja vastaa laitehankinnoista ja huoltojen toteutumisesta. Fysioterapeutti ja hoitohenkilöstö vastaavat käytön ohjauksesta. Kaikilla hoitoon osallistuvilta vaaditaan apuvälineiden käytön osaaminen.

Ilmoitus terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus *Fimeaan*: (https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta)

Linkki Fimean sähköiseen ilmoitukseen: <https://tit.fimea.fi/tltvaara/index.html>

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa:

Raija Hakala, toimitusjohtaja
044 523 0360
raija.hakala@annakoti.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Annakodissa on tehty tietoturvan ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma. Suunnitelman avulla varmistetaan, että henkilöstö osaa ja tietää tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät menettelyt ja noudattaa niitä asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä. Annakodissa noudatetaan voimassa olevia säädöksiä ja Eloisan antamia ohjeita.

Asiakas- ja potilastietojen kirjaamisessa noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä ja hyvän käytännön mukaista kirjaamista. Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä.

Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Asiakirjojen käsittelyllä tarkoitetaan asukastietojen keräämistä, tallentamista ja käyttöä, luovuttamista, muuttamista, poistamista, säilyttämistä ja hävittämistä sekä mahdollisia muita asiakastietoihin kohdistuvia toimenpiteitä. Kerättävien asiakastietojen tulee olla asiakkaan hoivan ja huolenpidon kannalta tarpeellisia. Asiakkaan voinnista tehdään tarvittavat kirjaukset potilastietojärjestelmään.

Asiakastietojen käsittely on perusteltua turvallisen hoidon ja hoivan saavuttamiseksi. Asukkaan tietoja saavat käsitellä hoivaan ja hoitoon osallistuvat työntekijät ja opiskelijat jaksonsa aikana ohjaajan ohjauksessa (ohjaaja hyväksyy opiskelijan kirjaukset). Asiakirjat ovat salassa pidettäviä ja henkilöstöä sitoo vaitiolovelvollisuus. Salassapitovelvollisuus säilyy myös toiminnan tai tehtävän päättymisen jälkeen. Tietosuojarikkomusepäilystä ilmoitetaan tietosuojavaltuutetulle.

Asiakastietojen luovuttaminen vaatii asiakkaan suostumuksen. Jos asiakas ei itse kykene tähän, suostumuksen voi antaa asukkaan omainen. Asiakkaalla on oikeus tarkistaa mitä hänestä on potilastietojärjestelmään kirjoitettu. Lifecare ohjelmaan tallennettujen tietojen osalta tietojen katsomiseen pyydetään lupa erillisellä lomakkeella www.essote.fi -sivulta. Annakodissa on käytössä Hilikka-kirjaamisohjelma ja Lifecare-potilastietojärjestelmä. Hilikka-järjestelmään uusi työntekijä saa tunnukset sairaanhoitajalta tai Annakodin hallintosihteeriltä. Lifecare oikeudet (rajalliset) anotaan vakituisille hoitajille, joilla on lääkeluvat voimassa.

Kaikki hoitotyöhön osallistuvat kirjaavat. Jokaisella on omat tunnukset. Sijaiset saavat tunnukset sijaisuuden ajalle. Annakodin sairaanhoitaja ja uuden työntekijän perehdyttäjät perehdyttävät työntekijän kirjaamisjärjestelmään tunnusten luovuttamisen yhteydessä ja ohjaavat turvalliseen asiakastietojen käsittelyyn. Kaikki työntekijät allekirjoittavat salassapitosopimuksen työsopimuksen allekirjoituksen yhteydessä. Tällä varmistetaan, että työntekijä sitoutuu noudattamaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita.

Perehdytyksen yhtenä osa-alueena ovat tietoturvaan liittyvät asiat. Lifecare ohjelmaa käyttävät suorittavat Navisec -tietosuojakoulutuksen ja testin sairaanhoitajat myös Potilastiedon arkisto-verkkokoulutuksen Kanta.fi -sivuston eResepti- ja eArkisto -koulutukset ja testit. Näin varmistetaan, että tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntö on tiedossa ja henkilöstö noudattaa työssään määräyksiä.

Asukasta/omaista informoidaan hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisen yhteydessä Annakodissa käytössä olevasta sähköisestä Hilikka-asiakastietojärjestelmästä.

Tietosuojavastaava:

Raija Hakala, toimitusjohtaja

p. 044 523 0360

raija.hakala@annakoti.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Annakodin toiminnassa havaitut kehittämistarpeet ja riskien hallintaan liittyvät epäkohdat tuodaan esille Annakodin omissa työryhmissä ja tehdään tarvittavat korjaukset.

Henkilöstön ammatilliseen osaamiseen panostetaan. Motivoidaan henkilöstöä osallistumaan koulutuksiin. Sisäistä koulutusta tehostetaan. Osaaja opastaa heitä, joilla on osaamisessa aukkoja. Kirjaamista tarkistetaan ja kerrataan; valmistaudutaan Kanta- arkistoon liittymiseen loppuvuodesta 2024.

Perustamme toimintamme yksilölliseen ja toimintakykyä ylläpitävään toimintaan. Kehitämme edelleen asiakkaiden virkistystoimintaa yhteistyössä vapaaehtoisten ja moniammatillisen henkilöstön kanssa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Mikkelissä 1.2.2024

Raija Hakala
Toimitusjohtaja
p. 0445230360
raija.hakala@annakoti.fi

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

- http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikäänymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten_asumispalveluiden_laatusuositus_fi.pdf

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

- http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

- Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/navta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 4/2010: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ylimääräiset tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.

