OMAVALVONTASUUNNITELMA

Hyvänolon Elämänpuu oy

Päivitetty 28.10.2026

Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä. Sen **tarkoituksena on** kertoa lukijalle, miten
yksikössä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti.

Omavalvontasuunnitelma **kertoo myös** sen, miten yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua.

Omavalvonnan **tavoitteena on**, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan
kehittämisessä.

ELÄMÄNPUU OY

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

4 RISKINHALLINTA

5 SEURANTA JA YHTEENVETO REAGOIMISESTA SEKÄ KEHITTÄMISTOIMISTA

6 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoito- ja kasvatussuunnitelma

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaan oikeusturva

7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Ravitsemus

Hygieniakäytännöt

Terveyden- ja sairaanhoito

Lääkehoito

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

8 ASIAKASTURVALLISUUS

Henkilöstö

Toimitilat

Teknologiset ratkaisut

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Asiakas ja potilastietojen käsittely

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA JA HYVÄKSYMINEN

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja *yksityinen palveluntuottaja* *Hyvänolon Elämänpuu oy* *Palveluntuottajan Y-tunnus: 3139733-8*	*Kunnan nimi: Tampere* *Pirkanmaan hyvinvointialue*
Toimintayksikön nimi (*Yhtiö, toimipiste****):*** *Elämänpuun palvelutalo*	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen: *Tampere*	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan: *Ikäihmiset* Ikäihmisten yhteisöllinen asuminen Ikääntyneiden ympärivuorokautinen palveluasuminen	
Toimintayksikön katuosoite: *Jankanraitti 23*	
Postinumero *33560*	***Postitoimipaikka*** *Tampere*
Toimintayksikön vastaava esihenkilö *Sirpa Pursiainen-Hautala Toimitusjohtaja* *Nina Alanen Palvelujohtaja*	***Puhelin*** *Sirpa Pursiainen-Hautala; p. 050 3256115* *Nina Alanen; p. 050 5017859*
Sähköposti: *sirpa.pursiainen@elamanpuu.fi* *nina.alanen@elamanpuu.fi*	

ELÄMÄNPUU OY

Toimintalupatiedot	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta *(yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 24.7.2020*	
Palvelu, johon lupa on myönnetty *Ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen* *Terveydenhuollon lupa ikäihmisten yhteisöllinen asuminen*	
Ilmoituksenvarainen toiminta	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ***13.7.2020***	*Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta* *24.7.2020*

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat
- siivouspalvelut /Pirkka Clean *- ruokapalvelut/Domelux oy* *- pesulapalvelut/PESULAX oy* *- huoltoyhtiö/Kartanon Kiinteistöpalvelut oy* *- jätehuolto/ Pirkanmaan Jätehuolto oy* *- eteistilojen matot/Lindström oy* *- lääkkeiden annosjakelu/Kaukajärven apteekki* *- apuvälineiden huolto ja tarkistus/Algol Trehab* *- työterveyshuolto/Pihlajalinna/Fennia* *- turvahälytysjärjestelmä/9Solutions* *- it-tuki/JussIT* *- kulutustarvikkeet/Wulff Solutions oy* *- asiakastietojärjestelmä/ Domacare* *- työvuorosuunnittelu/ Finago/Työvuorovelho* *- tilitoimisto/palkanlaskenta/ Viewgroup*

2.Toiminta-ajatus

Hyvänolon Elämänpuun toiminta-ajatuksena on tarjota ikäihmisille yhteisöllistä ja ympärivuorokautista palveluasumista. Elämänpuun tarkoitus on olla turvallinen yhteisö, jossa asiakkaan on hyvä olla ja asua sekä työntekijöiden on hyvä työskennellä. Pyrimme kehittämään toimintamme laatua ja vaikuttavuutta mm. keräämällä palautetta asiakkailta ja työntekijöiltä. Teemme yhteistyötä eri oppilaitosten ja viranomaisten kanssa.

2.1 Asumispalvelut

Hyvänolon Elämänpuun toiminta on käynnistynyt yksikössä 1.8.2020 alkaen Tampereen kaupungin tarpeesta tuottaa ikäihmisten asumispalveluita. Tuotamme Pirkanmaan hyvinvointialueelle ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluita 23 asiakkaalle sekä yhteisöllisen asumisen palveluita 23 asiakkaalle. Pääsääntöisesti asiakkaat ohjautuvat palveluiden piiriin Pirkanmaan hyvinvointialueen palveluseteli- tai puitesopimusasiakkaina.

Yhteisölliseen asumiseen asukkaat tulevat Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjaamana. Yhteisöllisen asumisen myöntämisen edellytyksenä on, että asiakkaan toimintakyky on alentunut ja asiakas tarvitsee säännöllistä apua tai ohjausta arjen toiminnoissa, kuten pukemisessa, wc-käynneissä, hygienian hoidossa, lääkehuollossa ja ruokailussa. Yhteisöllisen asumisen asukkaiden asunnot sijaitsevat palvelutalon kolmessa kerroksessa. Asukkaat voivat kulkea itsenäisesti yksikön tiloissa sekä ulkoilla.

Hyvänolon Elämänpuussa on seitsemän ympärivuorokautisen palveluasumisen paikkaa kerroksissa ja 16 ryhmäkodissa. Palvelutalossa voi asua henkilö, joka kykenee tarvittaessa hälyttämään apua turvarannekkeella, ja joka ei muistisairautensa vuoksi tarvitse jatkuvaa seurantaa. Arvio palvelutalon ympärivuorokautisen asumisen soveltuvuudesta tehdään yhdessä hyvinvointialueen asiakasohjauksen kanssa. Elämänpuussa on kaksi ryhmäkotia, joissa kummassakin on kahdeksan asukaspaikkaa. Ryhmäkodin siivet yhdistyvät henkilökunnan toimiston, huoltokäytävän ja ulkotilojen kautta.

Hyvänolon Elämänpuu Oy:n palveluasumisen ydinprosessit, joiden sujuvuuteen kiinnitämme erityishuomiota, ovat asiakkaan vastaanottaminen, palveluntuottaminen sekä asiakassuhteen päättyminen.

Seuraamme säännöllisesti mittauksilla (asiakas- ja omaistyytyväisyys, tilaajatyytyväisyys) toimintamme laatua, vaikuttavuutta ja tehokkuutta sekä kehitämme toimintaamme palautteiden perusteella. Panostamme riskien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisyyn, jotta ikäihmisillä sekä työntekijöillä on turvallinen asuin- ja työympäristö. Riskien kartoitus tehdään Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) Riskien arviointi työpaikalla -työkirjan mukaisesti. Tunnistetut riskit kirjataan, tehdään toimenpidesuositukset ja nimetään toimenpiteistä vastaavat henkilöt. Tämä tehdään yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.

ELÄMÄNPUU OY

2.2. Arvot

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Toimintaa ohjaavina arvoina ja periaatteina noudatamme STM:n kirjaamia ihmisarvoisen vanhuuden turvaavia eettisiä periaatteita, jotka ovat itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, voimavaralähtöisyys, oikeudenmukaisuus, osallisuus, yksilöllisyys ja turvallisuus. Palvelutuotannossamme noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä. Lisäksi jokapäiväistä tekemistämme ohjaavat kristillisiin arvoihin kuuluva inhimillisyys, kunnioitus, tasa-arvo ja yhteistyö. Palveluitamme ohjaa toimintafilosofiamme, jonka mukaan elämän merkityksellisyyttä ja osallisuutta tuetaan huomioiden yksilön elämänhistoria, arvot ja hyvinvoinnin kokonaisuus. Sosioemotionaalista turvallisuuden tunnetta tuetaan kaikessa toiminnassa. Meille omaiset ovat aina tervetulleita eikä vierailuaikoja ole. Lisäksi yksikössä käy paljon vapaaehtoisia järjestämässä erilaista toimintaa.

2.3. Toimintaperiaatteet

Meille on tärkeää, että jokainen asukas tietää ja tuntee asuvansa turvallisessa asuinympäristössä. Turvallisuuteen kuuluu ammattitaitoinen ja työhönsä sitoutunut henkilökunta, mielekkäät arkirutiinit, sosiaalinen elämä, hyvä tiedonkulku, turvajärjestelmä ja muut elämistä helpottavat teknologiset ratkaisut, joita pyrimme kehittämään.

Meille tärkeitä ovat toimet, jotka edistävät yhteisöllisyyttä yksikössä. Yhteisöllisyys sisältää sekä asukkaiden kokemuksen osallisuudesta, sekä työyhteisön kokemuksen yhteisöön kuulumisesta. Laajennettuun yhteisöömme kuuluvat omaiset, vapaaehtoiset ja muut sidosryhmät. Yhteisöllisyyden avulla lisätään elämän ja työn merkityksellisyyden kokemusta sekä lisätään mahdollisuuksia kehittää toimintatapoja. Teemme yhteistyötä monien eri vapaaehtoistoimijoiden kanssa virikkeellisen arjen vahvistamiseksi.

Jokaisella kotimme asukkaalla on nimetty omahoitaja, joka on hänelle läheinen tukihenkilö. Omahoitaja vastaa asukkaan kokonaistilanteesta ja hyvinvoinnista. Hän toimii edustajana ja asioiden edistäjänä asiakkaan puolesta, huolehtii yhteydenpidosta omaisiin, viestii kuulumisista ja vastaa hoitosuunnitelmasta.

Noudatamme Elämänpuussa viranomaisten antamia määräyksiä ja suosituksia mm. tartuntatautitilanteisiin ja hygieniaan liittyvissä ohjeissa. Toimintaa valvoo Pirkanmaan hyvinvointialue, joka toimii palvelun tilaajana.

Yksiköstä sisältä lähtöisin olevat muuttuvat turvallisuustarpeet huomioidaan toimintatavoissa ja työvuoroja suunniteltaessa. Mahdollisia ajankohtaisia yksikön turvallisuusuhkia ennakoidaan ja

toimitaan niiden mukaan. Epidemia- ja pandemiasuosituksia noudatetaan, tilanteiden muutoksia ennakoidaan, toimintatapoja tarvittaessa muutetaan ja toimintaohjeista tiedotetaan.

2.4 Laatuvaatimukset

Pirkanmaan hyvinvointialue edellyttää sopimuksissaan, että yksilöllä? olisiko yksiköllä? tulee olla ympäristö-, elämänilo- ja kulttuurisuunnitelma. Työllistämisehtoon tulee sitoutua. Hyvänolon Elämänpuu Oy täyttää toiminnassaan palvelujen järjestäjän määrittelemät laatuvaatimukset.

Hyvänolon Elämänpuussa noudatetaan elämänilo- ja kulttuurisuunnitelmaa, jonka mukaan yksikössä on viikoittain:

- Hartaus (vapaaehtoisten toteuttamana)
- Bingo (työntekijöiden toteuttamana)
- Kahdesti tuolijumppa (työntekijöiden toteuttamana)
- Kuoro (työntekijöiden toteuttamana)
- Aivojumppa (työntekijöiden toteuttamana)
- Greencare päivä (työntekijöiden toteuttamana)

kuukausittain:

- Eläinvierailu
- Kulttuuritilaisuus
- Ehtoollishartaus Messukylän kirkon toimesta

neljä kertaa vuodessa

- päiväkoti/kouluyhteistyötä

kerran vuodessa:

- kiitosjuhla (asukkaille ja vapaaehtoisille)
- sadonkorjuujuhla (asukkaille ja yhteistyökumppaneille)
- puurojuhla (asukkaille ja omaisille)
- juhannusjuhla (asukkaille)

Hyvänolon Elämänpuu Oy:ssa korostetaan asiakkaan katsomuksen kunnioittamista sekä sosiaalisten ja fyysisten tarpeiden lisäksi hengellisten tarpeiden huomioimista toiminnassa. Sosiaalisen kanssakäymisen merkitystä korostetaan päivittäisessä työskentelyssä asiakkaiden kanssa.

Hyvänolon Elämänpuu on sitoutunut kilpailutuksessa ja sopimuksella Pirkanmaan hyvinvointialueen kanssa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa seuraaviin laatuvaatimuksiin:

ELÄMÄNPUU OY

- Tarjoajalla on etäharrastamiseen tarvittavat laitteet ja välineet sekä henkilökunnalla osaaminen ko . digitaalisten välineiden hyödyntämiseen asukkaiden etänä toteutettavassa aktiviteetti- ja harrastustoiminnassa.
- Tarjoajalla on ikäihmisille sopivat, asiakkaan fyysistä toimintakykyä ja lihaskuntoharjoittelua tukevat kuntoutusvälineet. Jokaisessa ryhmäkodissa/palvelutalossa asiakkaiden käytössä tulee olla vähintään jalka- ja käsirestoraattorit, istumamallinen crosstrainer, nojapuut kävelyharjoitteita varten sekä tarjoajan sopivaksi katsomat tasapainoharjoittelun välineet.
- Tarjoaja sitoutuu järjestämään jokaiselle halukkaalle ryhmäkodin/palvelutalon asiakkaalle fysioterapeutin, toimintaterapeutin tai muun palvelutalon kuntoutusta toteuttavan henkilöstön antamaa kuntoutusta/jumppaa vähintään kaksi kertaa viikossa, vähintään 20min/kerta.
- Yhteistoiminta voi olla yhteistilaisuuksia (esim. lasten ja nuorten esittämä näytelmä, laulutilaisuus, käsityötuntien tuotosten esittelyä) tai muuta yhteistoimintaa (esim. isoäiti- ja isoisä -toimintaa, muisteluhetkiä).
- Tarjoaja sitoutuu eläinvierailujen toteuttamiseen jokaisessa ryhmäkodissa/palvelutalossa vähintään kerran kuussa.
- ”Green Carella” tilaaja tarkoittaa vihreän ympäristön luomista ja luonnon hyväksi käyttämistä hoidon ja hoivan tukena. Tarjoaja sitoutuu tuomaan vihreän elvyttävän ympäristön, kasvien hoidon ja luonnon kiertokulun seuraamisen osaksi jokaisen ryhmäkodin/palvelutalon arkea. Tarjoajan tulee käyttää viherkasveja sisustuksessa mahdollisuuksien mukaan. Palvelutalossa tulee olla ruukkupuutarha tai vastaava, minkä hoitoon asiakkaat voivat halutessaan ottaa osaa vähintään kerran viikossa. Mikäli palvelutalossa on piha, asiakkailla voi olla mahdollisuus puutarhatöiden tekemiseen, kasvien ihailuun ja hoitamiseen ympäri vuoden yhdessä omaisten ja henkilökunnan kanssa.
- Tarjoaja sitoutuu taide- ja kulttuuritilaisuuksien järjestämiseen jokaisessa ryhmäkodissa/palvelutalossa vähintään kerran kuussa.
- Tarjoaja sitoutuu kehittämään omaisyhteistyön toimintamallia, missä omaiset ovat luonteva osa ja lisävoimavara jokaisen ryhmäkodin/palvelutalon arjessa.
- Tarjoaja sitoutuu järjestämään jokaiselle halukkaalle ryhmäkodin/ palvelutalon asukkaalle mahdollisuuden osallistua ystävätoimintaan.
- Tarjoaja järjestää inkontinenssikoulutusta ryhmäkodin/ palvelutalon yhdelle ryhmäkodin/ palvelutalon välittömään työhön osallistuvalle henkilökunnan jäsenelle.
- Tarjoaja järjestää kinestetiikkakoulutuksen vähintään yhdelle ryhmäkodin/ palvelutalon välittömään työhön osallistuvalle henkilökunnan jäsenelle.
- Tarjoaja järjestää muistisairaan kohtaaminen - koulutusta jokaisessa ryhmäkodissa/ palvelutalossa välittömään asiakastyöhön kuuluvalle henkilökunnan jäsenelle.
- Tarjoaja järjestää jokaisen lähiesimiehelle vähintään 5 op:n laajuisen korkeakoulutasoisen henkilöstöjohtamiskoulutuksen.
- Tarjoajalla on käytössä yhteisöllinen työvuorosuunnittelun.

- Tarjoajan ympärivuorokautisten asumispalvelujen ruokapalvelu on Luomuportaat-ohjelmassa, tai ruokapalvelu liittyy Luomuportaat- ohjelmaan viimeistään 6 kuukauden kuluttua sopimuksen aloitusajankohdasta.
- Tarjoaja sitoutuu ruokapalveluissa GMO- vapaiden tuotteiden käyttöön.
- Tuoreet marjat tulee olla käytettävissä kuumentamatta, muut käytettävät marjat tulee kuumentaa ennen käyttöä.
- Tarjoaja sitoutuu siihen, että ruokapalveluissa käytettävä naudanliha ja maito ovat tilalta, joka on Nasevassa (nautatilojen terveydenhuollon seurantajärjestelmä). Sianliha on tilalta, joka on Sikavassa (sikatilojen terveydenhuollon seurantajärjestelmä), tai lihojen on täytettävä vastaavat vaatimukset edellä mainituissa seurantajärjestelmissä.
- Tarjotussa palvelussa asiakkaille tarjottavia munia munivia kanoja kasvatetaan vähintään virikehäkki-, tai lattiakanaloissa, tai ne voivat elää vapaammissa olosuhteissa. Kananmunatuotteiden alkuperä on oltava jäljitettävissä tuottajalle asti.
- Tarjoaja sitoutuu käyttämään ainoastaan WWF:n kalaoppaan keltaisen ja vihreän kalalistan tuotteita.
- Tarjoaja sitoutuu siihen, että mahdolliset ateriarasiat tai kalvot eivät saa sisältää pvc:tä.
- Tarjoja sitoutuu siihen, että tarjotussa palvelussa asukkaille tarjottavat liha-, maito ja kananmunatuotteet ovat salmonellavapaalta alueelta.
- Tarjoaja sitoutuu hävikkiruuan myymiseen. Tarjoaja järjestää hävikkiruuan myymisen parhaaksi katsomallaan tavalla. Hävikkiruokaa voidaan myydä esimerkiksi hoitajille tai ateriapalvelussa alennettuun hintaan.

2.5 Omahoitaja ja omatyöntekijä

Kullekin asukkaalle nimetään omahoitaja, joka huomioi asukkaan yksilölliset tarpeet, kuten oikeanlaiset apuvälineet ja päivittäisessä hoidossa tarvittavat tarvikkeet. Omahoitaja suunnittelee yhdessä asukkaan kanssa kampaajan ja jalkahoitajan käynnit sekä muut toimintakykyä ylläpitävät palvelut. Omahoitaja vastaa hoitosuunnitelman ajantasaisuudesta puolivuosittain ja aina asukkaan voinnin muuttuessa. Asukkaan omaisen kanssa sovitaan omaisyhteistyön periaatteista.

Lisäksi jokaisella sosiaalihuollon asiakkaalla on nimetty hyvinvointialueen puolesta omatyöntekijä, jonka tehtävänä on varmistaa, että asiakkaalle myönnettyjen palvelujen kokonaisuus vastaa hänen tarpeitaan. Omatyöntekijä huolehtii palvelutarpeiden arvioinnista ja asiakassuunnitelmien ajantasaisuudesta sekä varmistaa päätösten mukaisen palvelujen järjestämisen. Yksikössä nimetty omahoitaja ja palvelujohtaja auttavat tarvittaessa ottamaan yhteyttä omatyöntekijään.

ELÄMÄNPUU OY

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla omat vastuuhenkilöt.
Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun? Toimitusjohtaja Sirpa Pursiainen-Hautala, palvelujohtaja Nina Alanen ja sairaanhoitajat Johanna Korhonen, Kirsi Urkko ja Lotta Vartiamäki. Suunnitelman hyväksyy Hyvänolon Elämänpuu Oy:n toimitusjohtaja.
Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Nina Alanen, nina.alanen@elamanpuu.fi, p.0505017859
Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen Omavalvontasuunnitelma on osa yksikön perehdytyssuunnitelmaa. Henkilöstö osallistuu omavalvonnan suunnitteluun sen laatimisvaiheessa ja sitä käydään säännöllisesti läpi mm. henkilökunnan viikkopalavereissa.
Omavalvontasuunnitelman seuranta Omavalvontasuunnitelma päivitetään otsikon 5 Seuranta ja yhteenveto osalta aina silloin, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Suunnitelma päivitetään kuitenkin vähintään kerran vuodessa.
Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä sekä kuinka hoitoon osallistuva henkilöstö on perehdytetty omavalvonnan toteuttamiseen? Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään reaaliaikaisesti, vastuu on toimitusjohtajalla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään yhdessä henkilöstön kanssa vähintään vuosittain. Päivittämisajankohta merkitään lomakkeen allekirjoitus kohtaan (9) / seuranta ja yhteenveto (5) kohtaan. Henkilökunnan kanssa käsitellään eri osa-alueita (mm. omahoitajuus, hoitosuunnitelmien toteuttaminen, itsemääräämisoikeus) viikkopalavereiden yhteydessä.

ELÄMÄNPUU OY

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla olevan omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä palvelutalon ja ryhmäkodin ilmoitustauluilla.

Henkilökunta osaa tarvittaessa neuvoa asukkaille ja omaisille, mistä omavalvontasuunnitelma on löydettävissä. Omavalvontasuunnitelma on näkyvillä Hyvänolon Elämänpuun nettisivuilla osoitteessa: www.elamanpuu.fi

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on asukkaiden, omaisten ja vierailijoiden nähtävillä ilmoitustauluilla ja Elämänpuun verkkosivuilla. Lisäksi omavalvontasuunnitelma löytyy henkilökunnan toimistosta ja sieltä on pyydettäessä saatavilla omavalvontasuunnitelman liitemateriaalit, esim. palo- ja pelastussuunnitelma ja keittiön omavalvontasuunnitelma.

ELÄMÄNPUU OY

4 RISKIENHALLINTA

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti.
Riskit voivat aiheutua esimerkiksi

- toimintaympäristöstä (kynnykset, käytössä olevat laitteet)
- toimintatavoista (lääkehoito, hoitotoimet, raportointi)
- asiakkaista (sairauksien tuomat haasteet)
- henkilökunnasta (perehdytys, ohjeet)

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa henkilöstö, asukkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla ennalta sellaiset kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

- Tiedonkulun varmistaminen (raportointi)
- Työvuorojen ja työnjaon suunnittelu (kuka vastaa mistäkin tehtävistä)
- Riskien ennaltaehkäisy (aggressiivisen asiakkaan hoitaminen)

Riskitapahtumat ja toteutuneet haittatapahtumat kirjataan. Nämä käydään läpi sekä raportoinnin yhteydessä että henkilöstöpalaverissa. Akuuteissa tilanteissa ollaan yhteydessä palvelujohtajaan ja toimitaan hänen antamiensa ohjeidensa mukaisesti.

Riskienhallinnan työnjako

- Palvelujohtaja huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista.
- Palvelujohtaja vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseksi on osoitettu riittävästi voimavaroja (kuten työntekijöitä vuorossa).
- Jokainen työntekijä vastaa myönteisen asenneympäristön luomisesta turvallisuuskysymyksiä kohtaan.
- Jokaisen tulee kertoa havaitsemistaan riskeistä välittömästi ja tehdä tarvittavat toimenpiteet.
- Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.
- Toimitusjohtaja vastaa vakavissa poikkeus- ja häiriötilanteissa riskienhallinnan johtamisesta, tiedottaa hallitusta sekä vie hallituksen päätettäväksi tarvittavat asiat.

ELÄMÄNPUU OY

Riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeita

- Hyvänolon Elämänpuu Oy:n tavoitteena on olla työpaikka, jossa työtä tehdään turvallisissa olosuhteissa hyvinvoivien työntekijöiden toimesta.
- Hyvänolon Elämänpuu Oy:n tavoitteena on huolehtia asiakkaiden turvallisuudesta siten, että perusturvallisuuden tunne säilyy ja asukkaat kokevansa olonsa turvatuiksi, esim. hoitajien ammattitaito ja hoitajakutsujärjestelmä.
- Riskiselvitys tehdään vuosittain. Selvitys toteutetaan tiimin yhteisarviona kartoittaen työn eri haittatekijöiden osa-alueet: henkinen kuormitus, fysikaaliset haitat, kemialliset haitat, tapaturmat ja ergonomia. Selvitys tehdään työterveyshuollon kanssa yhteistyössä.
- Hyvänolon Elämänpuu Oy:llä on ohjeet asiakastyön tekemiseen. Ne muodostavat raamin työntekijöille. Asiakastyön kirjaamiselle ja salassapidolle on olemassa oma ohjeistus, joka turvaa työntekijöiden oikeudellista asemaa. Vaaratilanteissa noudatetaan uhkaavien tilanteiden ohjeistusta.
- Perehdytyksestä vastaavat työsuhdeasioiden ja asiakastyön osalta esihenkilö sekä työpari. Lisäksi perehdytykseen osallistuu koko henkilökunta oman vastuualueensa mukaan.
- Työntekijöiden ensiaputaidot päivitetään säännöllisesti.
- Henkilökunta koulutetaan apuvälineiden turvalliseen käyttöön.
- Henkilökunta on koulutettu kohtaamaan muistisairas asukas.
- Työyhteisöä koulutetaan työelämätaitoihin, jolloin työturvallisuus ja työssä viihtyminen kasvaa.
- Päihdeohjelmassa noudatetaan työterveyshuollon laatimaa mallia päihdeongelmien käsittelystä. Siinä on määritelty huolen puheeksi otto, hoitoonohjaus ja sopimus päihdehoidosta.
- Poissaolojen seurannassa on käytössä varhaisentuenmalli. Tämä tehdään tiiviissä yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Työterveyshuolto on järjestetty Pihlajalinna Oy:n toimesta.
- Yksikössä on nimetty työsuojeluvaltuutettu sekä luottamushenkilö.
- Työpaikalla on käytössä ajantasainen tietoturvasuunnitelma.
- Asukastilaisuuksissa kerrotaan omavalvontasuunnitelman olemassaolosta ja vastataan kysymyksiin. Samalla mahdollistetaan asukkaille ja omaisille mahdollisuus tuoda esille omia näkökulmiaan omavalvontaan.
- Omavalvontaa sivutaan vuosittain asukaskokouksissa. Tällöin asukkaat voivat tuoda turvallisuuteen, riskeihin ja omavalvontaan liittyviä kehitysehdotuksia.

ELÄMÄNPUU OY

Ryhmäkotimuotoisessa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa turvallisuuden kannalta erityisesti huomioitavaa:

- Hoitajat ovat aina paikalla
- Ympäristö on suunniteltu muistisairaalle soveltuvaksi (keittiö sermin takana, piha-alue aidattu ja vartioitu)
- Ovet pidetään aina lukittuina
- Öisin ryhmäkodissa on oma yöhoitaja (yksikössä yhteensä 2 yöhoitajaa öisin).

Palvelutalossa olevia ympärivuorokautisen palveluasumisen asukkaita varten on olemassa oma yöhoitaja.

Esimerkkejä arkisiin asiakastilanteisiin liittyvistä mahdollisista riskeistä:

Riski	Ennaltaehkäisy	Riskin toteutuessa
Muistisairauden käytösoireet	Oikeanlainen kohtaaminen	Tilanteen rauhoittaminen, siihen reagointi ja tilanteesta raportointi
Liukastumisvaara	Lattioiden kuivaus ja esteettömyys	Seurauksien arviointi, niihin reagoiminen ja raportoiminen
Väärät lääkkeet	Lääkeluvat, perehdytys	Lääkärin konsultointi, asukkaan voinnin seuranta, raportointi
Tukehtuminen	Ensiapukoulutus, asukkaalle sopiva ruoan koostumus	Ensiapu, lääkärin konsultointi, voinnin seuranta, raportointi

ELÄMÄNPUU OY

Asiakkaan kohtelu

Asukkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja kohtelua

- Jokaista kohdellaan siten, että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan
- Asukkaan toivomukset, mielipiteet, yksilölliset tarpeet, äidinkieli ja kulttuuritausta huomioidaan. Nämä kirjataan asukkaan Elämänpuu-julisteeseen.

Asukkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.
Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle eli Pirkanmaan hyvinvointialueelle.

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan. Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?

- Henkilökunta arvioi säännöllisesti omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita asiakasturvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyvissä asioissa.
- Henkilökunta havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin ja pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseksi.
- Kaikki asiakastyön poikkeamat kirjataan välittömästi asiakastietojärjestelmään ja poikkeamalomakkeelle. Mikäli asiakastyön poikkeama/ reklamaatio tulee työntekijälle, niin työntekijä tiedottaa välittömästi palvelujohtajaa. Palvelujohtaja tutustuu mahdollisimman nopeasti asiaan (viimeistään tapahtumaan seuraavana arkipäivänä) ja tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet.
- Työntekijöitä kannustetaan käymään herkästi läpi sekä asiakkaiden että palvelujohtajan kanssa tilanteet, joissa asiakas kokee tulleensa asiattomasti kohdelluksi.
- Asiakkaita ja omaisia kehotetaan tekemään asiasta kirjallinen reklamaatio esimerkiksi sähköpostitse palvelujohtajalle. Palvelujohtajan yhteystiedot löytyvät tämän suunnitelman alusta.

Reklamaation tullessa asiakkaalta tai tämän omaiselta, palvelujohtaja ja työntekijä keskustelevat tilanteesta. Keskustelussa sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen. Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuus keskustella tilanteesta palvelujohtajan tai tämän nimeämän varahenkilön kanssa. Ensisijaisesti tilanne pyritään purkamaan auki heti seuraavalla tapaamisella työntekijöiden ja asiakkaan/omaisten kanssa. Asiakkaan kanssa sovitaan myös aina siitä, että tilanteesta tiedotetaan tilaajaa. Mikäli tilanne purkautuu yhteisymmärryksessä, siitä tehdään maininta asiakassuhteen kausiyhteenvetoon. Mikäli tilanne ei selkene tai jää vakava ristiriita, tilanne ilmoitetaan kirjallisena raporttina tilaajalle ja tilaajan kanssa ollaan puhelimitse yhteydessä välittömästi. Asiakkaalle kerrotaan aina hänen oikeutensa reklamoida palvelusta ja kannustetaan asiakasta olemaan yhteydessä tilaajaan sekä palvelujohtajaan. Kaikki reklamaatiot käydään läpi henkilöstöpalaverissa yhteisen oppimisen kokemuksina.

ELÄMÄNPUU OY

Tilaajalta tulleet reklamaatiot asiakastyöhön liittyen kirjataan asiakastietojärjestelmään. Palvelun järjestämistä, aikataulua ja hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa aina palvelujohtaja mahdollisimman pikaisesti. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että esihenkilö käy keskustelun työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajaan.

Reklamaatiot käsitellään aina avoimesti. Toimintamme on tilaajalle läpinäkyvää ja eettistä.

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä käytävä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti –tilanteet? Miten niihin reagoidaan ja miten ne dokumentoidaan?

Haittojen ja vaarojen arviointia sekä aktiivisia työsuojelutoimenpiteitä toteutetaan jatkuvasti yhteistyössä esihenkilöiden, työntekijöiden ja työsuojeluvaltuutetun välillä. Työntekijöitä kannustetaan nostamaan huomaamiaan riskitekijöitä esille ja toiveisiin sekä parannusehdotuksiin pyritään vastaamaan nopeasti ja joustavasti. Mahdollisiin asiakkaiden tai näiden lähiverkoston tekemiin havaintoihin reagoidaan viipymättä.

Työolojen ja riskien arviointi on yhteistä, jokapäiväistä toimintaa. Viralliset, vuosittaiset arvioinnit dokumentoidaan ja toteutetaan esihenkilöiden ja henkilöstön kesken.

Haittatapahtumat, mahdolliset työtapaturmat sekä läheltä-piti –tilanteet dokumentoidaan ja käydään heti läpi työntekijöiden ja palvelujohtajan kesken. Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat työtapaturmista vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Mahdollisista vakavista työtapaturmista ilmoitetaan Aluehallintoviraston työsuojelun vastuualueelle ja poliisille. Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti –tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, ollaan asiasta esihenkilön johdolla yhteydessä asiakkaaseen ja mahdolliseen lähiverkostoon suunnitellusti.

Asiakastyöhön liittyvät poikkeamat ja niiden käsittely kirjataan. Tilanteet käydään läpi työntekijän kanssa huolellisesti. Tilanteet käydään läpi myös asiakkaan ja omaisen kanssa. Poikkeamat ja haittailmoitukset ja tilanteet käsitellään säännönmukaisesti kerran kuukaudessa viikkopalaverien yhteydessä.

Työn laadun kehittämiseksi ja työyhteisön toimivuuden edistämiseksi kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus osallistua työnohjaukseen. Psykologista tukea on saatavilla työterveyshuollosta.

Työstä saatu palaute, haittatapahtumat ja poikkeamat otetaan kehittämiskohteeksi. Niiden työstämiseen laaditaan suunnitelma. Kehittämistyö pohjautuu palautetietoisuuteen. Olemme avoimia kaikelle palautteelle ja kehitämme toimintaamme sen mukaisesti.

Työotteena palautetietoisuus huomioi mm. asiakaskokemuksen, asiakastyöhön liittyvät poikkeamat, yksilöllisen ja ajantasaisen hoito- ja palvelusuunnitelman, tarkastuksiin, huomautuksiin ja ohjeisiin reagoimisen sekä henkilökunnan arkiset huomiot (myös mm. SHL 48§).
Tämä havainnointi, reagointi ja osaaminen kuvataan päivitetysti mm. omavalvontasuunnitelmaan (kappale 5).

Toimitusjohtaja tai hänen nimeämänsä edustaja raportoi haittatapahtumista Hyvänolon Elämänpuun Oy:n hallitukselle erikseen sovitun käytännön mukaisesti. Vakavista poikkeamista tiedoksianto tehdään aina myös hallitukselle.

ELÄMÄNPUU OY

Muutoksista tiedottaminen

Käytännön asiakastyön muutoksista viestitään sekä suullisesti että kirjallisesti käyttäen asiakastietojärjestelmää. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus lukea ja raportoida asiakastietoja työnkuvansa mukaisesti.

Muuhun työtoimintaan ja työntekemiseen liittyvistä muutosten tiedottamisesta huolehti palvelujohtaja tai hänen nimetty edustajansa.
Viestintävälineenä käytetään sähköpostia, ilmoitustaulua, viikkopalavereita ja tarvittaessa nopeassa tiedottamisessa sisäistä WhatsApp-ryhmää.
Muutokset käydään koostetusti läpi viikkopalavereissa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus lukea viikkopalaverimuistio, mikäli ei ole ollut paikalla. Viikkopalaverimuistiot säilytetään hoitajien toimistossa.

Korjaavat toimenpiteet

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

ELÄMÄNPUU OY

5 SEURANTA JA YHTEENVETO REAGOIMISESTA SEKÄ KEHITTÄMISTOIMISTA

Kuvaus omavalvonnan toteuttamisen seurannasta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa. Jokaisessa yhteisessä viikkopalaverissa käydään läpi, onko omavalvontaan liittyviä asioita. Asiakkaita käsittelevä keskustelu (turvallisuus, ennaltaehkäisy ja muu omavalvonnallinen toiminta) käsitellään joka toisessa viikkopalaverissa. Toimintaa muutetaan ja kehitetään saatavan palautteen ja yhteisen pohdinnan perusteella. Neljä kertaa vuodessa omavalvontasuunnitelmaa seurataan erityisen tarkasti ja käydään läpi viikkopalaverissa, sen perusteella tehtävät muutokset kirjataan viikkopalaverin muistioon henkilökunnalle sekä julkaistaan Hyvänolon Elämänpuu Oy:n infotaululla ja tiedotetaan tarvittaessa asukkaita ja omaisia.

Kuvaus omavalvonnan toteuttamisen seurannasta poikkeustilanteissa

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

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

Elämänpuussa toimitaan kaikessa siten, että asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuus ja ohjeet ovat viranomaisohjeiden kanssa linjassa.

Kuvaus omavalvonnan arvioinnista

Omavalvontasuunnitelma on Hyvänolon Elämänpuun hallituksen hyväksymä asiakirja ja sen ohjeita tulee noudattaa. Omavalvontasuunnitelmaa voidaan muuttaa ja kehittää myös muualta saadun palautteen ja kehittämisideoiden pohjalta, mikäli se on yksikön toiminnan kannalta oleellista.

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Hyvänolon Elämänpuu kerää asiakkailtaan palautetta säännöllisesti ja toiminnan kehittäminen tapahtuu mm. saatujen palautteiden perusteella. Asukaspalaveri pidetään kerran kuukaudessa.

6 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Hyvinvointialue myöntää sosiaalipalveluja yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella alueen asukkaille. Arviointi perustuu asiakkaan omaan näkemykseen sekä yhden tai useamman asiantuntijan arvioon. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi.

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä, sosiaalityöntekijän tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Asiakkaan kokemuksen kuuleminen sekä läheisten huomioiminen ja mukaan ottaminen tulee näkyä ja olla osa hoitoa.

Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena voivat olla muun muassa toimintakyky ja sen edistäminen, asiakkaan itsensä tuntema hyvinvointi sekä palvelujen soveltuvuus. Hoidossa tulee muistaa, että mielellä ja hoitokokemuksella on merkittävä rooli hyvinvoinnin tuntemisessa. Palvelutarpeen arviointi kattaa niin fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen kuin kognitiivisen toimintakyvyn. Arvioinnissa otetaan huomioon mahdolliset hyvinvoinnin ja toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Kaikki edellä mainitut asiakirjat ja päivittäisen tuen, hoivan ja hoidon yhteydessä saatavat tiedot muodostavat yhdessä kokonnaisnäkemyksen asiakkaan palvelutarpeista ja -odotuksista.

Yhteisöllinen palveluasuminen

Asukkaan tullessa yksikköön on hänelle tehty Pirhan toimesta palveluntarpeenarvio, jonka mukaan on määritetty tarve yhteisölliselle asumiselle. Elämänpuussa tehdään muuton jälkeen ajankäytön seurantaa asukkaan tarvitsemasta avusta. Sen mukaan määritetään, kuinka monta tuntia viikossa asukas tarvitsee hoitajien apua. Tuntimäärä merkitään palvelu- ja hoitosuunnitelmaan, sekä toteuttamissuunnitelmaan. Lisäksi asukkaalla on mahdollisuus lisämaksusta valita itselleen lisäpalveluita, kuten pyykinpesu, siivous ja hygieniapaketti. Kun asukkaan voinnissa havaitaan muutoksia, tehdään hänelle uudelleen ajanseuranta, kirjataan muutos palvelutarpeesta ja päivitetään hoito- ja palvelusuunnitelma. Mikäli asukkaan vointi alkaa vaatia ympärivuorokautista palveluasumista, tehdään asukkaasta RAI-arviointi, keskustellaan asiasta omaisten kanssa ja ilmoitetaan tilanne Pirhan asiakasohjaukseen. Asiakasohjaus varmistaa, että kriteerit ympärivuorokautiseen hoivaan täyttyvät ja tekevät uuden päätöksen palvelusta ja palvelusetelistä. Mikäli talossamme on tarjota ympärivuorokautisen palveluasumisen paikka ja se sopii asukkaan tilanteeseen, voi hän siirtyä talon sisällä ympärivuorokautisen palvelun piiriin kerroksiin tai ryhmäkotiin.

ELÄMÄNPUU OY

Ympärivuorokautinen palveluasuminen
Asukas hakeutuu itsenäisesti tai avustettuna ympärivuorokautiseen palveluasumiseen ja hakee Pirkanmaan hyvinvointialueen myöntämää palveluseteliä.
Asukkaan muuttaessa ympärivuorokautiseen palveluasumiseen on hänen palveluntarpeensa arvioitu Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjauksen toimesta. Voinnin muutoksiin reagoidaan oikeanlaisella hoidolla. Tavoitteena on, että asukas voi asua elämänsä loppuun asti ympärivuorokautisessa palveluasumisessa.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?
Asiakassuhteelle muodostetaan tavoitteet, joiden toteutumista arvioidaan käytössä olevan asiakastietojärjestelmän kautta. Lisäksi käytössä on säännöllisinä arviointimittareina RAI, MNA ja MMSE. Käytössä olevat mittarit ovat tilaajan eli Pirkanmaan hyvinvointialueen määrittämiä.

Asiakkaalla on oikeus saada palveluntarpeensa arvioiduksi.
Jokaisen asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan puolivuosittain ja asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa RAI-järjestelmää käyttäen. RAI toimintakyvyn arviointijärjestelmä kattaa laajasti toimintakyvyn eri ulottuvuudet. Asukkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa.

Henkilökunta saa koulutusta RAI-järjestelmän käyttöön yksilöllisen tarpeen mukaan. Pirha järjestää kaikille avoimia koulutuksia säännöllisesti.

ELÄMÄNPUU OY

Palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelma

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa (SHL/30.12.2014/1301, 36§, 39§).

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, sekä toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselleen asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu- ja asiakassuunnitelmaa. Sillä viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Kirjaamisessa tulee avata, kuinka toiminnassa vahvistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Palvelusuunnitelmassa kerrotaan, miten varmistetaan, että henkilökunta toimii toiminta-ajatuksen sekä asiakkaan yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Miten palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Palvelu- ja hoitosuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Sen toteutumista seurataan mm. päivittäiskirjaamisen, yhteenvetojen ja RAI-mittariston tulkinnan perusteella. Hoitosuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti asiakkaan omaisten kanssa. Asiakassuhteen aikana mittareiden, päivittäiskirjausten ja yhteenvetojen myötä syntyy vaikuttavuusinformaatiota, minkä avulla voidaan tarkastella tavoitteiden toteutumista.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämiseen osallistuu asiakas, sairaanhoitaja, lääkäri, omahoitaja ja mahdollisuuksien mukaan omainen. Palvelu- ja hoitosuunnitelma pyritään tekemään kuukauden kuluessa asiakkaan muuttaessa Elämänpuuhun.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Asiakkaan omahoitajat yhdessä sairaanhoitajan kanssa ovat vastuussa palvelu- ja hoitosuunnitelmasta, muutosten informoinnista ja asukkaan kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista. He vastaavat hoitosuunnitelman ajantasaisuudesta, säännöllisesti täytettävien asiakastyön mittareiden käytöstä sekä laativat yhteenvedot.

- Mittareissa ja yhteenvedoissa pyritään peilaamaan työskentelyä palvelusuunnitelman sisältöön ja tavoitteisiin. Tällä varmistetaan, että henkilöstö toimii palvelusuunnitelman sisällön mukaisesti.
- Tavoitteet asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmasta kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Asiakastietojärjestelmän häiriötilanteissa tiedot kirjataan paperille ja ne siirretään potilastietojärjestelmään myöhemmin.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

- Henkilökunnan tulee kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen
- Asiakkaita rohkaistaan osallistumaan viriketoimintaan ja tapahtumiin
- Asiakkaan asioista ei puhuta muiden asiakkaiden kuullen
- Huoneeseen mennessä koputetaan tai soitetaan ovikelloa

ELÄMÄNPUU OY

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

Kaikessa työskentelyssä seurataan yhteisesti sovittuja tavoitteita ja työskennellään niiden toteutumiseksi. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kuunteleminen ja toteutuminen ovat palvelun keskeisiä periaatteita.

- Oleellista on, miten asiakas kokee asioita
- Asiakkaan hoito- ja kuntoutumissuunnitelmassa otetaan huomioon asiakkaan toiveet ja odotukset asumiselle. Siinä korostetaan asiakkaan omaa tekemistä, osaamista ja vahvuuksia.
- Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja huomioidaan jokapäiväisessä elämässä (esim. asiakkaan toive päästä päivittäin ulos tai asiakkaan toive nukkua aamuisin myöhään).
- Asiakkaan kanssa yhdessä sovitaan työskentelyn alkuvaiheessa, kenelle voidaan luovuttaa tietoja ja tehdä yhteistyötä. Viime kädessä tämä määräytyy sovellettavan lainsäädännön mukaisesti.
- Asiakkaan ja omaisen yhteydenpitoa avustetaan tarvittaessa hoitohenkilökunnan toimesta (esim. avustamalla yhteydenpidossa)

Mikäli työntekijällä on huoli asukkaan hyvinvoinnista, työntekijä on yhteydessä ohjeiden mukaan sairaanhoitajaan tai lääkäriin.

Esimerkiksi asiakkaan voinnin akuutisti muuttuessa ollaan yhteydessä ohjeiden mukaan päivystävään lääkäriin, joka antaa jatkohoito-ohjeet. Asiakkaan toiveita jatkohoidon suhteen kuunnellaan.

ELÄMÄNPUU OY

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Rajoitustoimenpiteille on oltava laissa säädetty peruste.

- Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset.
- Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti sekä turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Mikäli asiakkaan terveydentila vaatii rajoittamistoimenpiteitä, tulee päätöksen olla lääkärin määräämä. Hoitohenkilökunnan on informoitava lääkäriä kaikista mahdollisista asiaan liittyvistä seikoista, jotta lääkäri pystyy tekemään oikean päätöksen.

Esimerkiksi heikkokuntoinen muistisairas saattaa nousta vuoteesta omatoimisesti muistamatta liikuntarajoitettaan.

Yhteisöllisessä asumisessa ei voida käyttää rajoittamistoimenpiteitä. Mikäli tällainen tarve ilmenee, ollaan yhteydessä sekä lääkäriin että asiakasohjaukseen, jotta asiakas voidaan ohjata ympärivuorokautiseen palveluasumiseen.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Jokaisen asukkaan toiveita kuullaan. Toiveet saattavat koskea esimerkiksi heräämisaikaa, viriketoimintaa, kutsuttavia vieraita tai toivetta omaystävään.

Ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Omaiset ovat aina tervetulleita vierailulle. Heitä kutsutaan mukaan talon tilaisuuksiin. Halutessaan omaiset voivat olla järjestämässä viriketoimintaa.

Palautteen kerääminen

Hyvänolon Elämänpuun asiakkaiden suorin vaikutuskanava on välitön palaute hoitajille.

Asukkaille pidetään säännöllisesti asukaskokouksia. Kokouksessa on asukkaiden lisäksi mukana hoitaja. Kokouksista pidetään kirjaa ja tiivistelmät ovat kaikkien asiakkaiden ja omaisten nähtävillä palvelutalon ilmoitustaululla. Asukaskokouksissa käsitellään talon yleisiä asioita.

ELÄMÄNPUU OY

Asiakaskohtaista palautetta kerätään säännöllisin väliajoin sekä omaisilta että asiakkailta systemaattisella tietojen keräyksellä.

Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta ja esittää toiveita asiakkuuden ajan.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja toimintaa parannetaan jatkuvan kehittämisen periaatteella. Palautteiden pohjalta asetetaan kehittämistavoitteet, joiden toteutumista seurataan systemaattisesti.

Kaikkeen saatuun palautteeseen suhtaudutaan vastuullisesti sekä asiallisesti ja niiden vaatimalla vakavuudella.

Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Nina Alanen, Hyvänolon Elämänpuu oy, Jankanraitti 23, 33560 Tampere nina.alanen@elamanpuu.fi

b) Sosiaaliasiavastaava nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Jos on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun sosiaalihuollon yksikössä tai kaipaa neuvontaa oikeuksista asiakkaana, sosiaaliasiavastaavan kanssa voi pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi. Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka neuvoo, miten asiakkaana voi toimia omassa asiassaan.

Sosiaaliasiavastaava

sähköposti sosiaaliasiavastaava (@) pirha.fi
puhelin 040 504 5249

Potilasasiavastaava

potilasasiavastaava (@) pirha.fi
Puhelin 040 190 9346

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

VALTAKUNNALLINEN KULUTTAJANEUVONTA
www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta p. 09 5110
1200 (arkisin 9–15)

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

Palveluseteliasiakkaiden riitatilanteet palveluntuottajan kanssa ratkaisee kuluttajalautakunta, ellei asiakas ja palveluntuottaja pääse keskenään aiheesta sopimukseen.

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?
Reklamaatiot kirjataan asiakastietojärjestelmään, mikäli se liittyy suoraan asiakkaan hoitoon. Muut reklamaatiot dokumentoidaan kirjallisesti. Palvelun järjestämistä, aikataulua, hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa aina palvelujohtaja mahdollisimman pikaisesti reklamaation saavuttua. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että esihenkilö käy välittömän keskustelun työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajaan/ reklamaation antajaan.

Reklamaatiot nähdään kehittymismahdollisuuksina. Reklamaatioiden avoin käsittely tilaajan ja oman tiimin kanssa haastaa palvelumme laadun ja kehittää sitä jatkuvasti edelleen.

Kirjallisiin selvityspyyntöihin vastaa joko palvelujohtaja tai toimitusjohtaja, tarvittaessa yhdessä Hyvänolon Elämänpuun hallituksen kanssa. Reklamaatiot käydään aina sovitusti läpi tilaajan kanssa tarvittaessa yhteisissä neuvotteluissa.

Valvontapäätökset yms. valmistellaan hallituksessa ja työntekijät esihenkilön johdolla soveltavat mahdolliset toiminnan korjaukset yms. käytäntöön. Valvontakäyntien pöytäkirjat tallennetaan sovittuun tiedostoon. Valvontakäyntien pöytäkirjoista laaditaan yhteenveto hallitukselle, jossa raportoidaan mahdolliset kehittämiskohteet

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle
1 viikko

7 PALVELUN SISÄLLÖN TAVOITTEET JA NIIDEN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

- Asiakkaan hoitosuunnitelmaan kirjataan hoidon tavoitteet keinoineen. Asiakkaiden yksilöllisyys huomioidaan hoito- ja kuntoutumissuunnitelmassa.
- Suunnitelmassa otetaan huomioon asiakkaan toiveet ja odotukset asumiselle sekä korostetaan asiakkaan omaa tekemistä, osaamista ja vahvuuksia.

Elämänpuulle on laadittu viikko-ohjelma, josta löytyy asukkaille erilaisia virikkeitä. Asukas voi halutessaan osallistua esimerkiksi bingoon tai tuolijumppaan. Lisäksi asukkailla on mahdollisuus ehdottaa erilaisia virikkeitä viikko-ohjelmaan. Huomioimme toiminnassamme myös juhlapyhät.

Lääkehoito on olennainen osa hyvinvoinnin edistämistä. Hyvänolon Elämänpuulla on voimassa oleva lääkehoitosuunnitelma ja sen hyväksyy hoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoito on suunnitelmallista ja perustuu aina lääkärin arvioon asiakkaan kokonaistilanteesta. Lääkehoitosuunnitelma on saatavilla Elämänpuun henkilökunnalta.

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

- Henkilökunnan havaintojen sekä asiakkaan kokemuksen pohjalta kirjataan päivittäin asiakkaiden toimintakyvyn ja tavoitteiden toteutumisesta.
- Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.
- Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen arviointi on hoitajien päivittäistä tehtävää.
- Rai-arvioinnit tehdään puolivuosittain. Arvioita verrataan aiempiin tuloksiin.

Ravitsemus

Hoitohenkilökunnan tehtävänä on huolehtia asiakkaan ruokarytmin ylläpitämisestä varsinkin silloin kun asiakkaan omat voimavarat eivät siihen riitä. Lisäksi henkilökunta ohjaa säännölliseen ja mielekkääseen ruokailuun, asiakkaan omia toiveita kunnioittaen.

Hyvänolon Elämänpuun keittiön omavalvontasuunnitelma on ajantasainen ja se on käyty läpi yhdessä keittiöhenkilökunnan kanssa. Henkilökunta on paikalla yhteisissä tiloissa tapahtuvissa ruokailuissa ja auttaa ja tukee asiakkaita tarpeen mukaan.
Henkilökunta havainnoi ja seuraa asiakkaan vointia ja ravitsemustilaa, mm. MNA mittareilla puolivuosittain. Henkilökunta kiinnittää erityistä huomiota esimerkiksi diabeetikoiden ravitsemustilan seurantaan ja tukee asiakasta ravitsemusasioissa.

Hygieniakäytännöt

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Esimerkkejä hygieniakäytännöistä.

- Keittiön omavalvontasuunnitelmassa kuvataan elintarvikehygienian seuranta.
- Hoitohenkilökunnan tehtävä on tukea ja auttaa asiakkaita hygienian hoidossa.
- Henkilökuntaa kehotetaan varmistamaan oma rokotesuoja esimerkiksi influenssakaudella ja työnantaja tarjoaa henkilökunnalle mahdollisuuden saada rokote.
- Hyvänolon Elämänpuussa on nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka osallistuu säännöllisesti alueellisiin koulutuksiin sekä huolehtii osaltaan toisten työntekijöiden perehdytyksestä.
- Elämänpuun ryhmäkodeissa toteutetaan Nanoksi syväpuhdistus ja pinnoitus syksyllä 2026.

Annettuja ajankohtaisia valtakunnallisia ja paikallisia hygieniaohjeita noudatetaan.
(esim. pandemiat ja epidemiat ja niihin suojautuminen).

Terveyden- ja sairaanhoito

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Asiakkaiden hammashoito järjestetään tilaajan, eli Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Asiakkailla on oikeus halutessaan käyttää myös yksityisiä palveluntuottajia. Yksikössä käy tilauksesta hammaslääkäripalvelut paikan päällä.

Lääkäripalveluiden käytännöt

- Pirkanmaan hyvinvointialue tuottaa yksikön lääkäripalvelut ostopalveluna Terveystalolta. Hyvänolon Elämänpuun vastuulääkärinä toimii Anastasia Kresik.

Menettelyohjeet kuoleman tapauksissa

- Toimintaohjeet kuoleman tapauksissa ovat Pirkanmaan hyvinvointialueen laatimat ja ne löytyvät hoitajien toimistoista.

Kiireelliset avuntarpeet, päivystys käytännöt

- Päivystyskäytäntöjen ohje on Terveystalon laatima ja se löytyy hoitajien toimistosta.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Lääkäripalvelut: Terveystalo, lääkäri Anastasia Kresik
Ryhmäkodin sairaanhoitaja: Kirsi Urkko
Palvelutalon sairaanhoitajat: Johanna Korhonen ja Lotta Vartiamäki

Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu ajantasaiseen lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet, siihen liittyvä vastuunjako ja vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat yksityisiä ja julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan.
Lääkehoitosuunnitelma on osa työntekijöiden perehdytystä.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Yksikön lääkehoidosta vastaavat ryhmäkodin ja palvelutalon sairaanhoitajat, sekä lääkehoidon toteuttamisesta lääkeluvalliset hoitajat.
Lääkehoidon määräyksistä vastaa yksikön hoitava lääkäri.

Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntuottajien välistä yhteistyötä. Erityisen tärkeää on tiedonkulun varmistaminen sekä asiakkaan tilanteen kokonaiskuvasta huolehtiminen.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Kaikkien työntekijöiden toimintaperiaatteisiin kuuluu moniammatillinen yhteistyö. Asiakassuhteen alussa kartoitetaan asiakkaan tukiverkosto, sovitaan yhteistyökäytännöistä ja kirjataan sovitut asiat asiakastietojärjestelmään.
Hoitopalaverit sovitaan yhdessä asiakkaan, omaisten ja mahdollisten muiden toimijoiden kanssa.
Omahoitaja tiedottaa muuta työryhmää asiakkaan asioista ja on tarvittaessa yhteydessä toisiin asiantuntijoihin (kuten fysioterapeuttiin).
Asiakkaiden vaihtuessa varmistetaan tiedonkulku. Elämänpuussa tulee olla tarvittavat tiedot uudesta asiakkaasta (avuntarpeet, sairaudet, lääkkeet ja muut huomioitavat asiat) ja asiakkaan siirtyessä Elämänpuusta muuhun paikkaan varmistetaan asiakkaan tietojen siirtyminen. Asiakkaan muuttaessa Elämänpuuhun, tehdään asukkaalle Elämänpuu-juliste asuntoon, jossa kuvataan asiakkaan toiveita, harrastuksia jne.

Alihankintana tuotetut palvelut
Kts. kohta 1.

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?
Hyvänolon Elämänpuu oy tekee kaikkien palveluntuottajien kanssa palveluntuottajasopimukset, joissa määritellään, että toiminnan sisältö tulee olla laatuvaatimustemme mukaisia. Samassa yhteydessä tarkastetaan palveluntuottajan tutkintotodistukset, rikosrekisteriote, työkokemus, yrityksen vakuutukset, verojen maksu ja luottokelpoisuus. Jokainen palveluntuottajan asiakkuus on lähiesihenkilön ohjauksessa.

Alihankintasopimusten sisällöissä otetaan huomioon sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimusten toteutumista seurataan yhteisissä palavereissa.

8 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa
Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuuden palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Asiakasturvallisuudesta vastaavat hoitajat. Asiakasturvallisuuteen liittyviä asioita käydään läpi tarpeen mukaan viikoittaisissa palavereissa.

Asiakasturvallisuuteen liittyy

- esteettömyyden varmistaminen
- asiakkaan tarpeisiin vastaaminen
- mielekkään tekemisen tarjoaminen
- asiakkaiden epäasialliseen käyttäytymiseen puuttuminen
- oikean lääkityksen varmistaminen
- tarvittavista rajoitustoimenpiteistä keskusteleminen lääkärin kanssa
- tarvittavista apuvälineistä huolehtiminen

ELÄMÄNPUU OY

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

Osana työsuojelun toimintaohjelmaa tehdään vuosittain ja aina tarpeen mukaan vaarojen arviointia. Vaarojen arvioinnissa mahdollisesti havaitut työturvallisuusriskit ja niiden merkitys arvioidaan. Riskien/vaarojen poistamiseksi tai niiden vähentämiseksi laaditaan toimenpideaikataulu ja määritellään vastuuhenkilöt. Työturvallisuustoimenpiteillä on välittömiä vaikutuksia asiakasturvallisuuden paranemiseen. Yhtiön toimintaa arvioidaan ja muokataan asiakasturvallisuusnäkökohdat huomioon ottaen. Toimisto- ja asiakastiloihin on laadittu poistumissuunnitelmat.

Kiinteistöön on tehty pelastussuunnitelma. Jos tiloissa asuvien henkilöiden toimintakyky on tavanomaista heikompi, on laadittu myös poistumisturvallisuusselvitykset.

Lisäksi:

- Edunvalvonta-asioissa teemme tiivistä yhteistyötä edunvalvojien kanssa.
- Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on ajan tasalla olevat lääkeluvat ja työntekijöiden ensiapuvalmius on riittävällä tasolla.
- Palohälytys- ja sprinklerijärjestelmä testataan kuukausittain kiinteistöhuollon toimesta.
- Poistumisteiden ja niiden merkintöjen toimimisesta huolehditaan huoltomiesten toimesta.
- Palotarkastukset tehdään voimassa olevien ohjeistuksien mukaan. Pelastuslaitoksen kanssa järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastusharjoituksia.
- Henkilökunta on koulutettu palo- ja pelastustoimiin yhteistyössä palolaitoksen kanssa.
- Perehdytyksessä huomioidaan turvallisuusasiat

Henkilöstö

Henkilöstömäärä pidetään riittävänä. Henkilöstön osaaminen varmistetaan monipuolisesti asiakasturvallisuuden varmistamiseksi.

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Luvanvaraisessa toiminnassa otetaan huomioon luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Puite- ja hankintasopimus määrittelee myös osaltaan tarpeen. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne, vastuut ja valtuudet

Palvelujohtaja 1

- vastaa yksikön arjen toiminnasta, henkilöstöhallinnosta ja palvelutoimintaan kiinteästi liittyvistä asioista

Sairaanhoitajia 3

- kaksi sairaanhoitajaa vastaa palvelutalon ja yksi sairaanhoitaja ryhmäkodin asukkaiden kokonaisvaltaisesta hoidosta sisältäen mm. lääkärinkierrot ja apteekkitilaukset

Lähihoitajia 20

- lähihoitajat toteuttavat mm. asukkaiden perushoivaa, huolehtivat arjen toimintojen sujumisesta ja turvaamisesta, osallistuvat lääkehoidon toteuttamisesta suunnitelman mukaan, sekä kirjaavat potilastietojärjestelmään ohjeiden mukaisesti

Hoiva-avustajia 2

- hoiva-avustajat toteuttavat mm. asukkaiden perushoivaa, huolehtivat pyykki- ja ruokahuollosta, hygieniatarvikkeiden riittävyydestä, sekä muista avustavista tehtävistä

Henkilökunta jakaantuu siten, että ryhmäkodissa on aamuvuoroissa 3-4 hoitajaa, iltavuoroissa 3-4 hoitajaa ja yövuorossa 1.
Palvelutalossa on aamuvuoroissa 3-4 hoitajaa, iltavuorossa 3-4 hoitajaa ja yövuorossa 1.

Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisena käytetään pätevyysvaatimukset täyttävää henkilökuntaa. Poissaolot korvataan aina mahdollisuuksien mukaan täysimääräisenä hoitohenkilöstön osalta, niin että vaadittava mitoitus täyttyy. Viimetipassa (esim. juuri vuoron alkaessa) ilmoitettuun poissaoloon ei toimista huolimatta ole aina mahdollista saada sijaista. Tällöin työvuorojärjestelyin varmistetaan asukasturvallisuus ja tarvittaessa johto osallistuu hoitotyöhön.

Sijaiset ovat loppuvaiheen sosiaali- ja terveydenhoitoalan opiskelijoita tai valmistuneita lähi- tai sairaanhoitajia. Vakituisen työntekijän tai sijaisen sairastuttua virka-aikana hän ilmoittaa esteestään esihenkilölle, joka huolehtii tilalle sijaisen.

Mikäli sijaisuuteen ei saada pätevyysvaatimuksen täyttävää henkilökuntaa voidaan tilalle poikkeuksellisesti ottaa esim. talossa jo pitkään opiskellut hoitaja, jolloin talon asiakkaat ja käytännöt ovat tuttuja ja hän on saanut perehdytyksen. Tällainen henkilö ei kuitenkaan koskaan voi toimia vuorossa yksin, eikä olla lääkehoidollisessa vastuussa.

Yrityksen johto seuraa aktiivisesti alan henkilöstötilannetta panostaen rekrytointiin ja ennakointiin työvoiman saatavuuden varmistamiseksi.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Elämänpuu on sitoutunut tekemään systemaattisesti töitä työvoiman saatavuuden varmistamiseksi mm. pitkäjänteisellä oppilaitosyhteistyöllä, osallistumalla erilaisiin alan rekrytointitapahtumiin ja ottamalla yksikköön opiskelijoita.

Henkilöstömitoitus tulee olla vähintään luvan vaatimalla tasolla ja sitä voidaan nostaa asiakkaiden hoidon tarpeen kasvaessa tai esimerkiksi saattohoitotilanteen niin vaatiessa.

Työvuorosuunnittelussa pyritään huomioimaan henkilökunnan toiveet ja yksilöllisen jaksamisen tukeminen. Työvuorosuunnittelussa käytetään yhteisöllistä työvuorosuunnittelua.

Hyvällä henkilöstöjohtamisella, myönteisellä ja kannustavalla palautteella sekä tarvittaessa epäkohtiin rakentavasti puuttumalla tuetaan henkilöstön jaksamista ja yhteisöllisyyttä. Johtajat haluavat olla helposti lähestyttäviä, jotta jokainen työntekijä kokee voivansa tulla keskustelemaan matalalla kynnyksellä työhön liittyvistä ja työhön vaikuttavista asioista.

Tyhy-päivä pidetään kerran vuodessa ja sen sisältötoiveissa kuunnellaan työntekijöitä. Lisäksi muita yhteisiä tilaisuuksia järjestetään vuoden aikana. Henkilökunta saa vuosittain ePassi-etua.

Sairauspoissaoloja seurataan ja poissaoloihin sekä muihin huolenaiheisiin puututaan. Varhaisen välittämisen mallia käytetään yhdessä työterveyshuollon kanssa. Työterveyshuolto on aktiivisessa roolissa hyvinvoinnin edistämisessä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Tarkistamme ammatinharjoittamisen oikeuden Valviran –rekistereistä (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki) ja tuomme esiin työn suorittamisen muut vaatimukset rekrytointitilanteessa (esim. kolmivuorotyö). Tutkintotodistukset tarkistetaan rekrytointiprosessissa, niillä varmistetaan tehtävään vaadittava riittävä koulutus. Arvioimme myös soveltuvuutta yhtiön arvoihin, kulttuuriin ja tapaan kohdata asiakas. Jokaiselta ulkomaalaiselta työntekijältä tarkistetaan oleskelu/työlupa.

Yksikön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota työnkuvan mukaan seuraaviin seikkoihin:
koulutus, työkokemus, asenne, erityistaidot

- Toistaiseksi voimassa oleviin, määräaikaisiin ja keikkatyöhön rekrytoidaan pätevää sekä koulutettua henkilöstöä.

- Työntekijöiden rekrytoinnista vastaa ensisijaisesti palvelujohtaja ja hänen poissa ollessaan varahenkilö tai toimitusjohtaja.
- Yksikössä noudatetaan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta ja G-palkkataulukkoa.
- Työsopimukset tehdään kirjallisina.
- Tutkintotodistukset tarkistetaan.
- Toimen vastaanottaneella työntekijällä on enintään kuuden kuukauden koeaika.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn, tietosuojaan ja omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria, suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.
Henkilöstöä edellytetään tutustumaan GDPR- koulutus ja perehdytysmateriaaliin, sekä asiakastietojärjestelmän salassapito-ohjeisiin.

Henkilöstö saa koulutusta asiakastietojen käsittelystä mm. Pirkanmaan hyvinvointialueen järjestämien koulutusten kautta.

Tarvittaessa yritys sitoutuu järjestämään koulutusta itsenäisesti ja sen varmistamiseksi on käytössä Skhole Oy:n verkkokoulutusalusta.

Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?

- Uudelle työntekijälle nimetään perehdytyksestä vastaava työntekijä. Perehdytys sisältää tutustumisen asukastyöhön ja talon käytäntöihin. Perehdytyksen salassapitoon ja asiakastietojen käsittelyyn antaa esihenkilö tai hänen nimeämänsä varahenkilö. Henkilö allekirjoittaa salassapitosopimuksen allekirjoittamalla työsopimuksen.
- Työntekijä saa asiakastietojen käsittelyn ohjeet sekä ohjeet tietosuojan toteutumisen periaatteista myös kirjallisena.
- Opiskelijalla on oma ohjaaja, joka vastaa omalta osaltaan perehdytyksestä

Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Hyvänolon Elämänpuu Oy ylläpitää työntekijöiden ammattitaitoa koulutusten avulla. Koulutussuunnitelma tehdään vuosittain. Koulutustarpeet määritellään osaamisvaatimusten mukaisesti ja sen varmistamiseksi käytössä on Skhole Oy:n verkkokoulutusalusta.

Koulutus perustuu asiakastyöstä esiin nousseisiin tarpeisiin ja jokaisen työntekijän osaamisen kehittämiseen. Koulutuksen ohella työntekijät osallistuvat esimerkiksi ajankohtaisiin seminaareihin. Työnantaja suhtautuu myönteisesti henkilöstön omaehtoiseen kouluttautumiseen ja pyrkii mahdollistamaan sen esimerkiksi työvuorojärjestelyillä ja opintovapaan myöntämisellä.

TOIMITILAT

Tilojen käytön periaatteet

Asukkaalla on henkilökohtaisessa käytössään oma huoneisto kooltaan n. 20–48 neliömetriä. Huoneistoissa on oma kylpyhuone. Uusien asiakkaiden sijoittamiset huoneistoihin tehdään huoneistojen vapautumisjärjestyksessä tai asiakkaan hoidon tarpeen mukaan. Jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus yksityisyyteen mm. halutessaan lukitsemalla huoneistonsa ovi. Hoitotilanteissa hoitajat huolehtivat asiakkaan yksityisyyden suojaamisesta.

Asiakkaiden vapaassa yhteisessä käytössä on päiväsali, joka sopii hyvin ruokailuun sekä virike- ja kuntoutustoimintaan. Lisäksi yhteisistä tiloista löytyy saunallinen pesutila ja wc.

Ulkoalueet ovat viihtyisät ja valaistut. Niihin on esteetön pääsy.

Keittiötilat ovat hygieniasyistä tarkoitettu pääsääntöisesti vain työntekijöiden käyttöön. Yhteisöllisen asumisen asunnoissa on kaikissa omat keittiöt. Ryhmäkodin asukaskeittiöt ovat vain hoitajien käytettävissä ja ne pystytään tarvittaessa sulkemaan erillisellä sermillä.

Toimistotilat ovat pääsääntöisesti tarkoitettu henkilökunnan työskentelytiloiksi.

Yleiset tilat ovat avaria ja käytävät helppokulkuisia sekä invamitoitettuja.

Ryhmäkodilla asiakashuoneet on sijoitettu päiväsalin ympärille, jotta omasta "makuuhuoneesta" pääsee helposti päiväsaliin sekä muihin yleisiin tiloihin.

Ryhmäkodilla on käytössä yhteinen sisäpiha ulkoiluun. Palvelutalossa asuvilla on omat parvekkeet ja viihtyisä piha.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Yhteisöllisen asumisen palvelusopimukseen ei kuulu siivouspalveluita, mutta asiakkaalla on mahdollisuus ostaa halutessaan siivousta erillisen hinnoittelun mukaisesti. Asiakkaalla on mahdollisuus ostaa asunnon siivous myös talon ulkopuolelta. Siivouksesta huolehtii PirkkaClean.
Ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaiden asuntojen siivous kuuluu palveluntuottajalle kerran viikossa.
Hoitohenkilökunta huolehtii asiakkaiden asuntojen yleissiisteydestä, esim. avustamalla asiakasta roskien ulosviennissä.
PirkkaClean ja Hyvänolon Elämänpuu Oy ovat yhteistyössä laatineet talolle siivoussuunnitelman.
Talon pyykkihuollosta vastaa PESULAX liinavaatteiden osalta. Asiakkaiden käyttövaatteet pestään asiakkaan toiveen mukaan joko talossa hoitajien toimesta tai asiakas huolehtii pyykkihuollosta itse.

Teknologiset ratkaisut

- Hyvänolon Elämänpuussa on useita teknologisia ratkaisuja.
- Ovien lukituksista ja kameravalvonnasta huolehtii kiinteistönomistaja.
- Hoitajakutsujärjestelmänä on 9Solution.
- Lukkojärjestelmänä on iLock.
- Kiinteistöhuolto testaa säännöllisesti hälytyslaitteiden toimivuuden ja toimintakuntoon saattamisen.
- Sprinklerijärjestelmä liittyy kiinteänä osana kiinteistöön ja sen toiminnasta vastaa kiinteistöhuolto ja kiinteistön omistaja.
- Tietokoneiden teknisistä ongelmista vastaa JUSSIT
- Ovi- ja liiketunnistinlaitteet toimittaa 9Solution

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

Asiakkaalle annetaan saapuessaan turvaranneke, mikä on pääkäyttäjän toimesta liitetty ohjelmaan. Turvarannekkeen toiminta kerrotaan asiakkaalle ja sen toiminta testataan yhdessä asiakkaan kanssa. Rannekkeet ja puheyhteyslaitteet ovat automaattisessa valvonnassa ja niiden toimintahäiriöistä menee suora ilmoitus 9Solutionin omaan järjestelmään. Järjestelmän päivystäjä on tarvittaessa suoraan yhteydessä yksikköön.

Yksikön nimetty pääkäyttäjä seuraa rannekkeiden toimintaa säännöllisesti.
Hälytyksiin vastaamista seurataan kertyneen datan ja tarvittaessa reklamaatioiden kautta.

ELÄMÄNPUU OY

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010).

Hoitoon käytettäviä laitteita ovat pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, saturaatiomittarit, pesulaveri ja suihkutuolit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

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

Asiakkaiden apuvälineiden hankinnassa noudatetaan tilaajan, eli Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksia apuvälineiden hankkimisesta ja myöntämisestä.

Elämänpuun yhteyshenkilöinä apuvälineyksikköön toimivat palvelujohtaja Nina Alanen ja lähihoitaja Gentiana Isufi. He avustavat asiakasta tarpeen tullen oikeanlaisten apuvälineiden hankinnoissa.

Elämänpuun omia laitteita ovat hoitosängyt, potilasnostimet, suihkutuolit, pesulaveri sekä erilaiset mittausvälineet.

Laitteiden huollosta vastaa Terveysmaailma.

Apuvälineiden käytöstä ja käytön perehdytyksestä vastaa nimetty perehdyttäjä. Pienten laitteiden kuten verenpainemittareiden käytön opastuksesta vastaa siitä erikseen nimetty hoitaja.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Nina Alanen nina.alanen@elamanpuu.fi. p. 050 5017859

Asiakas- ja potilastietojen käsittely (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen

ELÄMÄNPUU OY

tallennetaan. Henkilötietojen käsittelylle on aina oltava oikeusperuste kuten esimerkiksi sopimus. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa ja diagnooseja koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama on omiaan aiheuttamaan merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajemman tietosuojaselosteen toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi. Uudessa EU:n tietosuoja-asetuksessa rekisteriselosteen/tietosuojaselosteen sijasta käytetään termiä seloste käsittelytoimista, johon sisältyy aikaisemmat rekisteriseloste/tietosuojaseloste.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunnitellessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisyys. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka käydään aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi. Yhtiöllä on kirjaamisohjeet sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön että asiakkaista tehtäviin yhteenvetoihin. Käytäntönä on lisäksi, että asiakkaan tietoja luovutetaan vain hänen omasta tai tilaajan pyynnöstä ja silloinkin asiakirjoihin tehdään merkintä luovuttamisesta.

ELÄMÄNPUU OY

Työntekijät sitoutuvat allekirjoituksellaan salassapitoon. Asiakkaan asiakirjoihin kirjataan vain hoidon kannalta tarpeellisia asioita. Asiakastietojärjestelmään pääsee vain omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla, jotka luovuttaa esihenkilö. Tarvittaessa lokitiedot ovat saatavilla.

Henkilökunnan koulutussuunnitelmassa varmistetaan riittävä tietoturvaosaaminen, kuten tietoturvaloukkauksien tunnistaminen. Henkilökunnan tulee ilmoittaa tietoturvavastaavalle välittömästi merkittävistä tietoturva poikkeamista.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?
Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka käydään aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi. Tietosuojan osalta tietosuojavastaava ja esihenkilö tiedottavat lainsäädännöllisistä ja säädöksellisistä muutoksista henkilöstölle.
Henkilöstöä koulutetaan ja tiedotetaan tietosuojan osalta omissa ja ulkopuolisissa koulutustilaisuuksissa tarpeen mukaan.

Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?
Hyvänolon Elämänpuun rekisteriseloste ja tietosuojaseloste ovat julkisesti nähtävillä verkkosivuilla. Työntekijät informoivat asiakasta asiakastietojen käsittelystä ja niihin liittyvistä oikeuksista osana asiakassuhdetta.

ELÄMÄNPUU OY

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (maaliskuu, kesäkuu, syyskuu, joulukuu) JA HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimitusjohtaja)

Paikka ja päiväys *Tampere 28.10.2026*
Allekirjoitus   *Sirpa Pursiainen-Hautala*