KESKI-
SUOMEN
HYVINVOINTI-
ALUE

OMAVALVONTASUUNNITELMA

HERALAN SERVIISI

KESKI-SUOMEN HYVINVOINTI-ALUE

Yksikön nimi	**Heralan serviisi**
Laatijat (nimi, palvelupäällikkö, palveluvastaava) allekirjoitus	*Reija Ahonen, palveluvastaava* *Tiina-Emilia Seppänen, palvelupäällikkö*
Hyväksymispäivämäärä:	
Hyväksyjä (nimi, palvelujohtaja) allekirjoitus	*Maarit Raappana, Palvelujohtaja*
Omavalvontasuunnitelman versionumero ja pvm. Aiempia versioita tulee säilyttää seitsemän vuotta.	Versio 2 pvm. 10.3.2025 Aiempien versioiden päiväykset: 18.12.2023
Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä	Omavalvontaohjelma | Keski-Suomen hyvinvointialue (hyvaks.fi) Heralan srviisin omavalvontasuunnitelma on aulan laatikossa tulostettuna ja kaikkien vapaasti luettavissa

KESKI-
SUOMEN
HYVINVOINTI-
ALUE

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO 4

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 4

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ 5

3.1 PALVELUNTUOTTAJAA JA PALVELUYKSIKKÖÄ SEKÄ TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT 5

3.1.1 Palveluntuottajan perustiedot 5

3.1.2 Palveluyksikön perustiedot 5

3.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 5

3.2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS 7

3.2.1 Vastuu palveluiden laadusta 8

3.2.2 Yksikkökohtaiset laadun ja vaikuttavuuden työkalut ja mittarit 8

3.2.3 Palvelutarpeen arviointi 9

3.2.4 Palvelu- ja hoitosuunnitelma 10

3.2.5 Potilas- ja asiakastyön kirjaaminen 11

3.2.6 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta 12

3.2.7 Ravitsemus 13

3.2.8 Painehaavojen tunnistaminen ja riskinarviointi 14

3.2.9 Kaatumisten ja putoamistapaturmien ennaltaehkäisy ja riskin arviointi 14

3.2.10 Hygieniakäytännöt 15

3.2.11 Infektioiden torjunta 16

3.2.12 Terveyden- ja sairaanhoito sosiaalihuollon yksiköissä 17

3.2.13 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 18

3.2.14 Tiedonsaantioikeus 18

3.3 Asiakkaan/potilaan asiallinen kohtelu 19

3.3.1 Itsemääräämisoikeus 21

3.3.2 Henkilöstö 22

3.3.2.1 Henkilöstön määrä ja rakenne 22

3.3.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet 23

3.3.2.3 Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus 24

3.3.3 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 25

3.3.4 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 25

3.3.5 Toimitilat ja toimintaympäristö 25
3.3.5.1 Toimitilat 25
3.3.5.2 Pelastus- ja poistumisturvallisuus 26
3.3.5.3 Teknologiset ratkaisut 27
3.3.1 Lääkinnälliset laitteet ja tietojärjestelmät 27
3.3.2 Lääkehoitosuunnitelma 29
3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 30
3.3.4 Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen 32
3.4 PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONNAN RISKIEN TUNNISTAMINEN JA HALLINTA 32
3.4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 32
3.4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsitteleminen 34
3.4.2.1 Valvontalain 29 § mukainen palveluyksikön ja henkilöstön Ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta 35
3.4.2.2 Korjaavat toimenpiteet 36
3.4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 36
3.4.4 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 36
3.5 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 37
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN 37
4.1 Toimeenpano 37
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 38

KESKI-
SUOMEN
HYVINVOINTI-
ALUE

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveyspalveluiden valvontalain 741/2023 27§ mukaan sosiaali- ja terveyspalveluissa tulee olla tehtynä palveluyksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma. Palveluyksikkö vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja noudattamisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja siihen on kirjattava, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan päivittäisen toiminnan laatu, asianmukaisuus, turvallisuus sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys. Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palveluyksikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut.

Omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa ja sitä muutettaessa on otettava huomioon asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute. Siinä on huomioitava myös valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Omavalvontasuunnitelmassa sovitaan menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä ammattihenkilöiden ammatillisen osaamisen varmistamiseksi. Suunnitelman on oltava sitä laajempi ja yksityiskohtaisempi, mitä monimuotoisempaa ja riskialttiimpaa palvelujen tuottajan toiminta on. Omavalvontasuunnitelmassa määritellään muun muassa noudatettavat toimintatavat ja niiden toteuttamisen seuranta. Omavalvonnan asiakirjoja muodostuu kaikista niistä toiminta- ja menettelyohjeista, joita laaditaan yhtenäisen käytännön toteuttamiseksi kaikissa palveluketjun vaiheissa. Näistä asiakirjoista omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, osa omavalvonnallisista toiminta- ja menettelyohjeista voi olla vain henkilöstön käyttöön tarkoitettuja, kuten lääkehoitosuunnitelma.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Heralan serviisin omavalvontasuunnitelmaa laaditaan koko henkilöstön voimin. Omavalvontasuunnitelma tai päivitettävä osa on käsittelyssä henkilöstöpalaverissa, jossa asioita käydään keskustellen läpi. Palveluvastaava kirjaa ja päivittää tiedot omavalvontasuunnitelmaan. Lisäksi henkilöstö

osallistuu riskien ja vaarojen arviointiin, joka käydään myös keskustellen palaverissa läpi. Palveluvastaava kirjaa riskit Laatuportti- järjestelmään. Suunnitelmaa tehdessä/ päivitettäessä huomioidaan asiakkaiden sekä heidän omaistensa näkemykset ja palautteet

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta yksikössä vastaa

Reija Ahonen
Palveluvastaava
reija.ahonen@hyvaks.fi
0404813361

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ

3.1 PALVELUNTUOTTAJAA JA PALVELUYKSIKKÖÄ SEKÄ TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

3.1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Keski-Suomen hyvinvointialue
Y-tunnus 3221318–2
Viitaniemientie 1 A, 40720 Jyväskylä
Vastuualue Ikääntyneiden asumispalvelut, pohjoinen alue
Palvelualue Yhteisöllinen asuminen

3.1.2 Palveluyksikön perustiedot

Heralan serviisi
Heralankuja 4
43100
Saarijärvi

3.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Heralan serviisi on ikäihmisten yhteisöllisen asumisen yksikkö. Yhteisöllinen asuminen on hyvinvointialueen järjestämisvastuulla oleva sosiaalipalvelu. Yhteisöllinen asuminen on sosiaalihuoltolain 21 b §:n mukainen palvelu, jolla tarkoitetaan hyvinvointialueen järjestämää asumista asumisyksikössä, jossa henkilön hallinnassa on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa asiakkaille on tarjolla sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa (SKET-toiminta).

Yhteisöllisessä asumisessa asiakkaan hoito ja huolenpito toteutetaan SHL 19 a §:n mukaisena hoitona ja huolenpitona. Yhteisöllinen asumisessa asiakkaan tarvitsemat palvelut (hoito, huolenpito,

tukipalvelut) järjestetään yksilöllisesti asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin perusteella.

Heralan serviisi sijaitsee Saarijärvellä, aivan terveysaseman välittömässä läheisyydessä. Henkilöstö koostuu palveluvastaavasta, sairaanhoitajista, lähihoitajista ja hoiva-avustajista. Lisäksi työyhteisöön kuuluu lähes koko ajan opiskelijoita. Tällä hetkellä talossa on yksi oppisopimuksella lähihoitajaksi opiskeleva henkilö. Palveluvastaava ja sairaanhoitajat ovat pääosin paikalla arkiaamuisin, hoitajat ovat paikalla viikon jokaisena päivä klo 07.00–21.00 välisenä aikana. Yöaikaiseen palveluntarpeeseen ennalta sovittujen käyntien osalta vastaa kotihoidon yöhoito. Lähes kaikilla asiakkaillamme on turvapuhelin, joilla he voivat hälyttää tarvittaessa apua. Serviisin omat hoitajat vastaavat turvahälytyksiin klo 07.00–21.00 välisenä aikana. Yöaikaan hälytyksiin vastaa hyvinvointialueen keskitetty turva-auttajapalvelu.

Heralan serviisin **toiminta-ajatus** perustuu yhteisiin Keski-Suomen hyvinvointialueen ikäihmisten palveluiden järjestämisen lähtökohtiin, joita ovat palveluiden lainmukaisuus, saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Ikäihmisellä tulee olla mahdollisuus elää itsenäistä, omannäköistä elämää kotona tai toimintakyvyn mukaisessa asumisessa luottaen omaan pärjäämiseen.

Heralan serviisin arvot on pohdittu yhdessä työntekijöiden kesken. Meille serviisiläisille on tärkeää, että asiakkaat voivat kokea saavansa elää hyvää ja arvokasta elämää luotettavassa ja turvallisessa ympäristössä. Asiakkaiden sekä työkaverien kunnioitus, yhdessä tekeminen sekä avoin keskusteluilmapiiri rakentavat luottamusta ja oikeudenmukaisuuden tunneta. Asiakkaiden yksilöllisyys ja itsemääräämisoikeus huomioidaan kaikessa arjen tekemisessä. Meillä asiakas on aina keskiössä, ja hyvä kohtelu on koko toiminnan punainen lanka.

Heralan Serviisissä tarjotaan kodinomaista, turvallista, kuntouttavaa ja omatoimisuutta tukevaa hoivaa elämän loppuun saakka. Asiakaspaikkoja serviisillä on 36, joista viisi asuntoa sijaitsee päärakennuksessa. Muut asunnot ovat saman pihapiirin yhteydessä, 6 eri rakennuksessa.

Palvelua tuotetaan hyvinvointialueen yhteisöllisen asumisen myöntämisenperusteet täyttäville ikäihmisille, jotka tarvitsevat päivittäin tukea ja apua useissa arjen toiminnoissa tai säännöllisesti ohjausta ja valvontaa.

Palvelu perustuu toteuttamissuunnitelmaan (aiemmin palvelu- ja hoitosuunnitelma), joka laaditaan yhdessä asiakkaan, omaisen ja omahoitajan kanssa. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan hoitoon, hoivaan ja kuntoutukseen liittyviä tarpeita.

Omaiset ja vapaaehtoiset ovat tärkeä osa asiakkaan hyvinvointia, ja heillä on mahdollisuus osallistua toimintaan.

3.2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

Asiakkaille on tehty toteuttamissuunnitelma (aiemmin palvelu- ja hoitosuunnitelma), joka päivitetään säännöllisesti kerran vuodessa ja tarvittaessa. Laadun takaamiseksi työpaikalla on sovittu eri toimenpiteiden suorittamisesta yhteiset käytännöt. Sairaanhoitajien ja lähihoitajien ja avustajien tehtävänkuvaukset on laadittu ja esim. lääkehuollon osaaminen varmistetaan koulutuksella, näyttötehtävillä ja lääkeluvilla. Apuvälineiden turvallisuus tarkistetaan säännöllisesti henkilöstön toimesta. Palovaroittimien toimivuus varmistetaan kuukausittain kiinteistönhoitajan toimesta. Henkilöstö testaa turvapuhelimet sekä asiakkaiden kotona olevat palovaroittimet säännöllisesti puolen vuoden välein.

Osalla asiakkaista on käytössään turvapuhelimet, joihin kuuluu asiakaskohtaiset turvarannekkeet, joilla saa hälytettyä apua. Joillain on paikantava turvakello. Kelloon voi asettaa turvarajat, joiden sisällä asiakas voi liikkua. Rajojen ylittyessä kello tekee hälytyksen turvapalvelulle. Turvalaitteisiin voi tarvittaessa kytkeä ovihälytyslaitteen. Laite tekee turvahälytyksen asunnon oven avautuessa. Tarvittaessa tähän voidaan kytkeä ajastus, eli hälyttää esimerkiksi vain yöaikaan. Turvapalvelu vastaanottaa turvapuhelinhälytykset, tekee tarvearvioinnin ja ohjaa jatkohälytyksen Heralan serviisin hoitajille klo 7–21 ja kotihoidon keskitettyyn yöhoitoon klo 21–07.

Kotihoidon keskitetty yöhoito toimii sovitusti. Asiakkailla voi olla toimintasuunnitelmaan kirjattuja käyntejä myös yöaikaan esimerkiksi asento- tai lääkehoidon vuoksi. Yöhoidon kanssa voidaan sopia myös joitain ennalta suunniteltuja tarkistuskäyntejä esimerkiksi asiakkaan äkillisen voinnin alenemisen takia.

Asiakasturvallisuuden toteutuminen varmistetaan myös yhteisillä suunnitelmilla mm. pelastus- ja turvallisuussuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma ja omavalvontasuunnitelma. Suunnitelmat

tarkistetaan ja päivitetään vuosittain ja on nähtävillä yksikössä. Henkilöstölle järjestetään säännöllisin väliajoin turvallisuuskoulutusta.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on tullut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

3.2.1 Vastuu palveluiden laadusta

Hyvinvointialueen organisaatiokaaviot löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta osoitteesta www.hyvaks.fi. Palveluvastaava johtaa ja valvoo hoidon ja hoivan laatua jatkuvasti arjessa yhdessä vastaavan hoitajan kanssa. Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhdessä palveluvastaavan ja henkilöstön kanssa. Palveluvastaava käsittelee epäkohdat ja raportoi niistä palvelupäällikölle ja tarpeen mukaan valvontatiimille. Palveluvastaava ohjaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuuden täyttämisestä sekä omavalvonnan toteuttamisesta. Henkilöstö vastaa palvelun laadusta käymällä lakisääteiset koulutukset ajallaan sekä noudattamalla työnantajan ohjeita. Palveluvastaava huolehtii palveluiden asianmukaisuudesta resursoimalla riittävän miehityksen vuoroihin. Palveluvastaava työskentelee arkisin yksikössä. Heralan serviisillä on käytössä Roidu-asiakaspalautejärjestelmä sekä asiakastyytyväisyyskyselyt.

3.2.2 Yksikkökohtaiset laadun ja vaikuttavuuden työkalut ja mittarit

Palveluvastaava on vastuussa siitä, että talossa on riittävästi koulutettua ja lääkeluvallista henkilökuntaa. Lääkelupien voimassaolosta tulee jokaisen huolehtia itse mutta palveluvastaava huolehtii myös niiden tarkastamisen ja muistuttaa mikäli jollakin on vanhentumassa luvat. Palvelun toteuttamissuunnitelmat ja RAI-arvioinnit tehdään jokaisella asiakkaalle säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa tai asiakkaan voinnin muuttuessa. Työntekijät on ohjeistettu tekemään laatuportti ilmoitukset kaikista vaara- ja haittatapahtumista. Ilmoitukset tulevat palveluvastaavan ja vastaavan ohjaajan käsittelyyn.

3.2.3 Palvelutarpeen arviointi

Sosiaalihuolto

Palveluyksikössä seurataan jatkuvasti palveluiden saatavuutta lainsäädännön ja muiden viranomaisten määrittämällä tavalla. Odotusajat eivät saa ylittää laissa säädettyjä palveluun pääsyn enimmäisaikoja.

Sosiaalipalveluja myönnetään asiakkaille yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Arviointi perustuu asiakkaan omaan näkemykseen sekä yhden tai useamman asiantuntijan arvioon. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi. Kiireellisissä tapauksissa sosiaalipalveluja on järjestettävä myös hyvinvointialueella tilapäisesti oleskeleville. Myös pidempiaikaisesti työn, opiskelun tai vastaavan syyn vuoksi alueella oleskeleva voi hakea sosiaalipalveluja.

Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Tätä tarkempia määräaikoja on säädetty

- ikäihmisten palvelujen tarpeen arvioinnille
- vammaisten henkilöiden palvelutarpeen selvittämiselle
- erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arvioinnille
- lastensuojelun tarpeen arvioinnille ja selvityksen tekemiselle
- toimeentulotukipäätöksen tekemiselle ja toimeentulotukiasiakkaan keskustelulle

Palvelun ja hoidon tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.
Asiakkaiden tarpeen mukainen palvelu määritellään asiakasohjauksessa käyttäen tukena RAI toimintakyvyn arviointia. Heralan serviisin asiakasohjaajana toimii Terttu Timonen, 0404869976

Sosiaalihuollon palvelutarpeen arvioinnissa noudatetaan lakisääteisiä **määräaikoja** SHL 30.12.2014/1301 36§. Palvelutarpeen arvioinnista vastaa palvelutarpeen arvioimisen kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettu sosiaalihuollon ammattihenkilö, jollei muualla laissa toisin säädetä. (14.4.2023/682)

Palvelutarpeen arviointi - THL

3.2.4 Palvelu- ja hoitosuunnitelma, nykyisin toteuttamissuunnitelma

Toteuttamissuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista. Asiakkaan omat näkemykset ja mielipide vaihtoehdoista on kirjattava suunnitelmaan.

Palvelun ja hoidon tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä palvelua, hoitoa tai kuntoutusta koskevaan toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehdoista on kirjattava suunnitelmaan. Asiakas ja omainen otetaan mukaan Toteuttamissuunnitelman laatimiseen. Hoitoneuvottelussa kerrotaan palvelun sisällöistä, mahdollisuuksista ja reunaehdoista.

Toteuttamissuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä palvelussa ja hoidossa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Suunnitelman päivityksestä on vastuu asiakkaan omahoitajalla. Toteuttamissuunnitelmat päivitetään puolen vuoden välein RAI-toimintakyvyn arvioinnin yhteydessä. Suunnitelman toteutumista seurataan hoitokertomuksen kautta.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan toteuttamissuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisissä toimissa. Palvelu- ja hoitosuunnitelmien päivittämisen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on asiakasturvallisuuteen liittyvä riski. Palvelu- ja

hoitosuunnitelmat käsitellään henkilöstöpalavereissa, jotta hoitajilla on yhteinen näkemys asiakkaan tavoitteista ja hoitolinjauksista. Hoidon toteutusta kirjataan pegasos potilastietojärjestelmään, jonka avulla mahdollistetaan asiakkaan kanssa sovittujen linjausten toteutuminen.

3.2.5 Potilas- ja asiakastyön kirjaaminen

Potilas- ja asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun ammattilainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta palvelutarpeesta. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 17§ määrää kirjaamisen. Yksittäisen potilaan/asiakkaan potilas- ja asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023.

Jokaisesta hoito- ja palvelutapahtumasta on kirjattava yhdenmukaisesti laadukkaat, riittävät ja tarpeelliset potilas- ja asiakastiedot kaikissa hoito- ja palveluprosessin vaiheissa. Merkintöjen tulee palvella hoidon/palvelun suunnittelua, toteutusta ja seurantaa, sekä edistää potilaan/asiakkaan hoidon/palvelun jatkuvuutta.

Oikeat, virheettömät ja laadultaan riittävät merkinnät takaavat hyvän hoidon, potilaan/asiakkaan turvallisuuden sekä henkilökunnan oikeusturvan toteutumisen. Laadukas tietojen kirjaaminen helpottaa ammattilaisten arkea ja luo perustan tiedolla johtamiselle.

Sujuvan ja turvallisen toiminnan edellytyksenä on sovitut toimintatavat tiedon siirrosta eri palveluyksiköiden välillä. Valtakunnallinen Kanta –arkisto mahdollistaa tiedon joustavamman käytön eri asiakas- ja potilastietojärjestelmien sekä eri organisaatioiden välillä. Tiedot ovat käytettävissä myös potilaalla/asiakkaalla itsellään. Sosiaalihuollossa kirjaukset tulee tehdä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty. Asiakkaiden tiedot kirjataan Pegasos-potilastietojärjestelmään. Heralan serviisissä työntekijät kirjaavat asiakkaasta päivittäin. Kirjaamiseen on varattu aikaa työvuorosuunnittelussa. Asiakastietojen katselusta ja salassapidosta on erilliset ohjeet ja näitä kerrataan säännöllisesti henkilöstön kanssa. Henkilöstö on salassapitovelvollinen, kaikilta työntekijöiltä on pyydetty allekirjoitus salassapitosopimukseen.

Uusi työntekijä saa henkilökohtaisen perehdytyksen potilastietojärjestelmän käyttöön. Päivitys-koulutuksia järjestetään koko henkilöstölle. Lisäksi on mahdollista sopia yksikkö- ja tiimikohtaisia koulutuksia pegasos -vastaavien kanssa.

Koko henkilöstö on velvoitettu käymään tietosuojan verkkokoulutus. Koulutus sisältyy uusien työntekijöiden perehdytykseen pakollisena osiona. Myös nykyiset työntekijät huolehtivat koulutuksen ajantasaisuudesta, ja se uusitaan 3 vuoden välein tai kurssisisällön päivittyessä.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Tietosuojavastaava
Latikka Irma
0400147217
irma.latikka@hyvaks.fi

Potilastiedon kirjaamisen yleisopas - Potilastiedon kirjaamisen yleisopas v 5.0 - Oma työpöytä (yhteistyotilat.fi)

Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille - Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille - Oma työpöytä (yhteistyotilat.fi)

3.2.6 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Asiakkaiden toteuttamissuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Heralan serviisin toiminta ja tavoite perustuu siihen, että asiakkaat voisivat asua meillä mahdollisimman toimintakykyisinä mahdollisimman pitkään. Asiakkaita kannustetaan osallistumaan oman toimintakykynsä ylläpitoon muu muassa siten, että kaikki tulisivat syömään ainakin pääateriat (lounas ja päivällinen) yhteiseen ruokasaliin päärakennukseen. Osa asiakkaista ei kykene itse saliin saakka tulemaan, mutta heitä avustetaan ja tarvittaessa haetaan sieltä pyörätuolilla. Myös sket-toiminta järjestetään yhteisissä tiloissa. Ikäihmistä kannustetaan vastuunottamiseen toimintakyvyn ylläpitämisessä ja vahvistumisessa sekä tuetaan arjessa pärjäämistä. Toiminnassa kiinnitetään ongelmien ja menetysten sijasta huomiota ikäihmisen osaamiseen ja vahvuuksiin. Käytännössä tämä näkyy esimerkiksi sosiaalista kanssakäymistä edistävässä toiminnassa (sket-toiminta); asiakkaat osallistuvat oman halunsa mukaan päivittäin järjestettävään sket-toimintaan. Toimintaan on nimetty vastuuhenkilö sekä työryhmä, joka suunnittelee ja aikatauluttaa sket-toiminnan ohjelman,

asiakkaiden mielipiteitä ja toiveita kuunnellen. Sket-toiminta kirjataan päivittäiskirjauksiin potilastietojärjestelmään.

Heralan serviisillä on myös fysioterapeutti, jolta voi tarvittaessa pyytää ohjeita, neuvoja ja vinkkejä asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämiseksi tai parantamiseksi.

3.2.7 Ravitsemus

Ravitsemushoito on osa asiakkaan kokonaishoitoa ja yhtenäiset toimintamallit ovat edellytys palvelu- ja hoitoprosessin laadulle. Ravitsemustilaa arvioidaan osana muuta hoitoa ja hoivaa, eikä sitä voida arvioida luotettavasti pelkästään silmämääräisesti. Ravitsemustilan arvioinnin tukena käytetään vajaaravitsemusriskin seulontamenetelmiä (NRS2002, MNA-SF/MNA, STRONGkids, RAI) ja painonseurantaa. Ravitsemushoidossa koko henkilökunta sitoutuu potilaan/asiakkaan hyvän ravitsemuksen turvaamiseen oman vastuutehtävänsä mukaisesti.

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset.

Heralan serviisillä ateriapalvelut tuottavat Saasera OY. Ateriat toimitetaan lämpöastioissa valmiina serviisin keittiölle edelleen asiakkaille tarjottavaksi. Ateriapalveluissa noudatetaan ravitsemussuosituksia erityisruokavaliot huomioiden. Palvelua kehitetään saadun palautteen perusteella.

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon. Hoitajat tilaavat päivittäin ateriat keittiön kanssa laaditun Excel-pohjan avulla erityisruokavaliot huomioiden. Listaan merkataan tilattavien aterioiden määrät ja se lähetetään sähköpostilla keittiölle.

Aamupala on joustavasti saatavilla klo 7.00–9.30, lounas on klo 11.15–12.30, päiväkahvi klo 11.15–13.30, päivällinen klo 15.30 ja iltapala klo 18.30 alkaen. Asiakkailla on mahdollisuus saada yöpalaa tarvittaessa. He voivat myös valita aterioista juuri ne, mitkä itse haluavat. Esimerkiksi jotkut asiakkaat haluavat valmistaa aamu- ja iltapalansa itse omissa asunnoissaan. Tällöin heidän ateriapakettinsa koostuvat muista päivän aterioista.

Asiakkaiden yleisvointia kuten painoa seurataan säännöllisesti ja seurantatiedot kirjataan potilastietojärjestelmään. Asiakkaille tehdään säännöllisesti ravitsemustilanteen kartoittamiseksi MNA-testit osana RAI- toimintakykyarviointia.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset/

Lue lisää:

Vireyttä seniorivuosiin – ikääntyneiden ruokasuositus (julkari.fi)

Pohjoismaiset ravitsemussuositukset 2023 - Ruokavirasto

3.2.8 Painehaavojen tunnistaminen ja riskinarviointi

Painehaava on paikallinen ihon tai sen alla olevan kudoksen vaurio, joka ilmaantuu tavallisesti luisten ulokkeiden kohdalle paineen tai paineen ja venytyksen yhteisvaikutuksesta lyhyelläkin ajalla. Painehaavoja esiintyy kaikenikäisillä potilailla/asiakkailla alentaen yksilön toimintakykyä ja aiheuttaen inhimillistä kärsimystä. Painehaavoja on helpompi ehkäistä kuin hoitaa ja siksi painehaavariskin tunnistaminen ja ennaltaehkäiseminen ovat oleellisia laadun ja turvallisuuden näkökulmasta.

Heralan serviisillä asiakkaat ovat pääsääntöisesti liikkuvia ihmisiä, joten painehaavat ovat varin harvinaisia. Muutamia asiakkaita on, jotka istuvat pyörätuolissa, jolloin painehaavojen riski kasvaa. Asiakkaiden ihon kuntoa seurataan päivittäin hoitotoimien yhteydessä, erityisen tarkasti kerran viikossa pesutilanteiden yhteydessä. Hoitajat on koulutettu peruskoulutuksessaan painehaavojen ennaltaehkäisyyn, seurantaan sekä hoitoon.

3.2.9 Kaatumisten ja putoamistapaturmien ennaltaehkäisy ja riskin arviointi

Kaatumisten ja tapaturmien ehkäiseminen on turvallisen elämän varmistamiseksi ensiarvoisen tärkeää. Kaatumiset ja kaatumisvammojen ehkäisy on merkittävä haaste väestön ikääntyessä. Kaatumiset voivat johtaa vakavaan toimintakyvyn ja elämänlaadun heikkenemiseen sekä pitkittyneeseen hoidon ja palvelun tarpeeseen. Asiakkailla on käytössä erilaisia apuvälineitä kaatumisten ja putoamisten ehkäisemiseksi. Turvallisuutta lisäävät apuvälineet luetaan osittain myös rajoittamisen välineiksi (sängynlaidat, turvavyöt jne.) Ohjeistuksen mukaan yhteisöllisessä asumisessa ei rajoitustoimia tulisi käyttää lainkaan. Tällä hetkellä käytössä on kuitenkin joitain rajoittavia välineitä

päivittäisessä hoitotyössä. Kolmella asiakkaalla on yöllä sängyn turvalaidat. Muistisairaiden liikkumista valvovia turvarannekkeita on käytössä muutamia. Laitteet ja välineet ovat CE-merkittyjä.

Kulkuväylät pyritään pitämään esteettöminä, ja asuinhuoneistot suositellaan sisustettavan mahdollisimman esteettömäksi välttäen esimerkiksi mattoja. Apuvälineistä ja varotoimista huolimatta kaatumisia joskus tapahtuu, ja niistä tehdään aina laatuportti-ilmoitus. Heralan serviisillä on myös käytössä kaatumisriskien arviointi osana RAI- arviointijärjestelmää.

3.2.10 Hygieniakäytännöt

Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan säännöllisesti palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Yhteisten sovittujen käytänteiden mukaisesti asiakkailla on sauna / suihku yhden kerran viikossa ja pikkupesut aamuin illoin sekä tarvittaessa

Asiakkaiden pyykkihuollosta sovitaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa. Osalla asiakkaista on oma pyykkikone. Tarvittaessa hoitajat avustavat pyykkihuollossa. Mikäli asiakkaalla ei ole omaa konetta, hän voi ostaa pesulapalvelun. Pesulakuljetukset ovat maanantaisin ja torstaisin. Heralan serviisin pesulapalvelut tuottaa Ecowash.

Yksikön yhteisten tilojen siivouksesta vastaa ISS-palvelut. Infektioiden ja epidemioiden aikana siivousta tehostetaan, ja myös henkilöstö osallistuu puhtaanapitoon muun muassa pintojen pyyhkimisellä ja hyvällä henkilökohtaisella hygienialla. Tehostettuun puhtaanapitoon tarkoitetut välineet/ eritepakki löytyvät yksiköstä sovitusta paikasta. ISS laatii siivoussuunnitelman ja aikataulun. Yhteistyöpalaverit pidetään säännöllisesti vuosittain ja tarvittaessa.

Asiakkaiden huoneistojen osalta vastuu siivouksesta tai sen järjestämisestä on heillä itsellään. Käytännössä siivouksesta huolehtii joko asiakas itse tai omainen tai he voivat ostaa siivouspalvelun yksityiseltä palveluntuottajalta tai 1.5.2025 alkaen hyvinvointialueen omalta palveluntuottajalta (ISS)

Erikoissairaanhoito on vastuussa hygienia-asioissa ohjeistamisesta. Hyvinvointialueen henkilöstöintrasta löytyy selkeät ohjeistukset hygieniakäytänteisiin. Asiakkaiden yksilölliset palvelu- ja hoitosuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

3.2.11 Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan palveluyksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Palveluyksikön on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Esihenkilön on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) - THL

Yksikköön on THL:n ohjeistuksen mukaan nimettävä hygienia- eli infektioyhdyshenkilö, jolla on suunniteltua työaikaa torjuntatyöhön, kirjallinen tehtävänkuva ja varahenkilö. Infektioyhdys-henkilön on tärkeää olla tiedossa myös alueellisilla infektioasiantuntijoilla. Hän osallistuu myös aiheeseen liittyviin koulutuksiin.

Tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden parissa työntelevällä tulee olla rokotuksen tai sairastetun taudin antama suoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan sekä rokotuksen antama suoja influenssaa vastaan. Imeväisikäisiä hoitavilla tulee olla rokotuksen antama suoja hinkuyskää vastaan, joka uusitaan viiden vuoden välein. Tartuntatautien vakaville seurauksille alttiita ovat esimerkiksi potilaat/asiakkaat, joiden puolustusjärjestelmä on merkittävästi heikentynyt sairauden tai sen hoidon takia kuten alle yksivuotiaat, 65 vuotta täyttäneet ja raskaana olevat. ***Rokotuksen tarvitsee työntekijä, joka tapaa työtehtävissään asiakkaita ja potilaita alle yhden metrin päästä.***

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot
Jaana Palosara
Hygieniakoordinaattori
Keski-Suomen hyvinvointialue
Koti- ja palveluasuminen, keskitetyt palvelut
Ylistönmäentie 33, 5 kr.
40500 Jyväskylä
p. 040 5539642

Palveluvastaava huolehtii yhdessä koko henkilötön kanssa infektioiden leviämisen ehkäisystä sekä seuraa infektio tilannetta yksikössä. Mikäli yksikköön tulee tarttuva infektio sairaus, tartuntoja pyritään rajoittamaan mahdollisuuksien mukaan. Muistisairaiden kanssa tämä toki on haaste, sillä he liikkuvat mielellään yleisissä tiloissa ja liittyvät toisten seuraan. Hoitajat pyrkivät rajoittamaan

tartuntoja pitämällä sairastuneet omissa huoneissaan mahdollisuuksien mukaan. Tarvittaessa myös sket-toimintaa supistetaan, ja asiakkaiden omaisia suositellaan välttämään vierailua serviisillä infektioiden aikana. Hoitajat käyttävät tarvittavia suojaimia aina, kun työskentelevät tartunnan saaneiden kanssa. Hygieniayhdyshenkilö toimittaa yksiköihin ohjeita, miten tilanteissa tulee toimia. Meillä on mahdollisuus konsultoida hygieniayhdyshenkilö ja talossa on nimetty hygieniavastaava hoitaja joka sairaanhoitajien kanssa myös kerää tietoa ja pitää muut hoitajat ajan tasalla. Säännöllinen siivous ja tekstiilien puhdistus sekä aseptinen työskentely sekä hyvä käsihygienia ovat ennaltaehkäisyn peruspilarit. Näillä keinoilla taataan asiakkaiden viihtyvyys yksikössä sekä ennaltaehkäistään tartuntatauteja. Siivouskomerosta löytyy siistijän kokoama eritetahrapakki, josta löytyy ohjeet eritetahrasiivoukseen. Noudatamme hyvinvointialueen yhtenäisiä hygieniaohjeita työskennellessämme. Työskennellessämme ohjaamme myös asiakkaat hyvään käsihygieniaan ja näin ollen pyrimme vaikuttamaan, ettei mikrobit leviä talossa. hoitajilla on käytössä työvaatteet ja korujen käytöstä on ohjeistettu henkilöstöä. Hoitotyössä kellojen, sormusten ym. korujen käyttö ei ole sallittua. Hoitajilta vaaditaan influenssarokotus talvikaudella työskennellessä. Jokaisen tulee itse huolehtia omasta rokotesuojastaan ja kirjata se ylös SAP- järjestelmään. Palveluvastaava muistuttaa henkilöstöä rokotuksista. Työnantaja tarjoaa mahdollisuuden käydä rokotuksella järjestämällä siihen aikoja. Ohjeistukset käydään yhdessä lävitse ja niiden toteuttamista seurataan yhdessä tarpeen mukaisesti. Yksikössä on käytössä hyvinvointialueen infektioiden torjunnan omavalvontalomakkeen mobiiliversio.

3.2.12 Terveyden- ja sairaanhoito sosiaalihuollon yksiköissä

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta. Heralan Serviisissä on puolitoista sairaanhoitajaa. Pitkäaikaissairaiden tutkimukset ja kontrollit ym. suunnitellaan yhdessä omalääkärin kanssa. Tarvittavat näytteet otetaan asiakkaan luona. Sairaanhoitaja huolehtii lääkärille asiakkaan asioiden viemisen ja jatkotoimenpiteet. Asiakkaan terveydentilan seurantaan osallistuu koko henkilöstö. Hoitolinjaukset ja voinnissa tapahtuneet muutokset kirjataan potilastietojärjestelmään.

Asiakkailla on mahdollisuus päästä terveyskeskuslääkärin vastaanotolle tarvittaessa, samoin määräaikaistarkastuksiin. Omalääkärin konsultointimahdollisuus on asiakasasioissa kahden viikon välein,

jolloin lääkäri käy yksikössä. Ensihoidon henkilökunta voi käydä hoitamassa asiakasta kohteessa mm. ottamassa ekg:n tarvittaessa. Muulloin asiakkaat saavat palvelua sairaanhoitajan tai muun hoitohenkilökunnan välityksellä.

Herala serviisin asiakkaat saavat ensihoidon sekä ambulanssipalveluja tarvittaessa. Muutoin päivystysvastaanottoa tarvitsevat asiakkaat kuljetetaan mahdollisuuksien mukaan omaisten toimesta tai taksilla päivystysvastaanotolle. Erikoissairaanhoitoon ohjaudutaan lääkärin lähetteellä.

Hammashoidon tarkastukset yksikössä on toteutunut kerran vuodessa. Hammashoitajat tarkastavat kaikkien asiakkaiden suut ja hampaat, ja tarvittaessa tulee kutsu jatkohoitoon hammashoitolaan, ajat tulevat asiakkaille suoraan.

3.2.13 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaali- ja terveydenhuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta/potilasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Jokaisella asiakkaalla on oikeus henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvalliseen laadukkaaseen hoitoon ilman syrjintää. Asiakkaan näkemykset otetaan huomioon aina asiakkaan hoidon toteuttamissuunnitelmaa laadittaessa. Mikäli havaitaan epäasiallista käytöstä, siihen puututaan välittömästi palveluvastaavan toimesta. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun hän voi tarvittaessa jättää asiasta palautetta tai kehittämisideoita. Hän voi myös tehdä muistutuksen tai ilmoituksen epäkohdasta.

3.2.14 Tiedonsaantioikeus

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX ® 5§

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja… 812/2000 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX ® 5§

Palvelun ja hoidon tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä palvelua, hoitoa tai kuntoutusta koskevaan toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehdoista on kirjattava

suunnitelmaan. Asiakas ja niin halutessaan myös omainen otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen. Hoitoneuvottelussa kerrotaan palvelun sisällöistä, mahdollisuuksista ja reunaehdoista.

Tietojen antaminen asiakkaalle ja potilaalle

Potilaalla, asiakkaalla sekä hänen laillisella edustajallaan on oikeus tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakas voi halutessaan pyytää tietoja tietopyyntölomakkeella. Kaikilla asiakkailla on merkittynä potilastietojärjestelmään se henkilö, kehen ollaan tarvittaessa yhteydessä asiakkaan asioihin liittyen. Asiakkaalla on myös oikeus rajata, mitä tietoja hänestä annetaan tai hän voi kieltää kokonaan tietojen luovuttamisen, ja serviisillä tätä tahtoa kunnioitetaan. Heralan serviisillä jokaiselta työntekijältä vaaditaan Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa -koulutuksen suorittamista.

Linkit:

Lomakkeet | Keski-Suomen hyvinvointialue (hyvaks.fi)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 49§

Puolesta asiointi Keski-Suomen hyvinvointialueella | Keski-Suomen hyvinvointialue (hyvaks.fi)

3.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Heralan serviisin arvot ohjaavat työntekijöidensä tapaa kohdata asiakas yksilöllisesti ja arvostavasti. Asiakkaan asialliseen kohteluun kiinnitetään huomiota perehdytyksellä ja koulutuksin.

Mikäli asiakas kokee tulleensa palveluissa väärinkohdelluksi, hän voi selvittää tilannettaan yksikön esihenkilön kanssa. Mikäli asiaan ei löydetä yhteisymmärrystä, tai asia ei muutu, voidaan asiakasta ohjata ottamaan yhteyttä potilas- tai sosiaaliasiamieheen, jotka alkavat selvittämään asiaa. Potilas- ja sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Asiakkaalla on oikeus tehdä kohtelustaan muistutus. Muistutus tulee tehdä kirjallisesti, ja se lähetetään aina kirjaamoon; kirjaamo@hyvaks.fi. Kirjaamosta lähetetään muistutus

vastuualuejohtajalle, palvelujohtajalle ja professiovastaavalle. Muistutus käsitellään siinä toimintayksikössä, jota muistutus koskee.

Muistutukseen laaditaan vastine. Vastine on tehtävä kohtuullisessa ajassa, 30 päivän kuluessa. Vastine toimitetaan allekirjoitettuna asiakkaalle sekä kirjaamoon. Vastaukseen tyytymätön voi tehdä asiasta kantelun aluehallintovirastoon, jos on epäily virheellisestä menettelytavasta tai laiminlyönnistä.

Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköille muistutuksen käsittelyyn | Valvira

Luettelo vastuuhenkilöistä yhteystietoineen:

Yksikön vastuuhenkilö
palveluvastaava
Reija Ahonen
Heralankuja 4
43100 Saarijärvi
0404813361
reija.ahonen@hyvaks.fi

Asumispalveluiden palvelupäällikkö, pohjoinen alue
Tiina-Emilia Seppänen
Terveyskatu 12
44100 Äänekoski
0504771907
tiina-emilia.seppanen@hyvaks.fi

Potilasasiavastaava
Tuija Noronen
Päivi Puoliväli
0142692600
ma ja pe klo 8–12
ti ja ke klo 11–15

Sosiaaliasiavastaava
Eija Hiekka
Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
Matarankatu 4,
40100 Jyväskylä
044 265 1080 puhelinaika ma-to klo 9–11
sosiaaliasiamies@koske.fi
https://www.turvaposti.fi/viesti/sosiaaliasiamies@koske.fi

3.3.1 Itsemääräämisoikeus

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. Palvelu ja hoito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja niitä toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Asiakasohjaaja tekee asiakasvalinnat hakemusten ja palvelutarpeen perusteella, jonka jälkeen tehdään päätökset palveluista ja vuokrasopimus. Asiakasta tulee kuulla palvelujen järjestämistä suunniteltaessa ja asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta palvelusta.

Asuakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan, omaisten ja omahoitajan kanssa. Suunnitelmaan on mahdollisuus kirjata asiakkaan toiveita palvelun ja hoidon toteuttamisesta ja omasta osallistumisesta yhteisön toimintaan. Yksikössä on mahdollisuus yksityisyyteen ja yhteisöllisyyteen. Asiakkaalla on lisäksi mahdollisuus täyttää yhdessä omaisten tai hoitajan kanssa elämänkulkulomake ja hoitotahto, joiden tarkoituksena on varmistaa asiakkaan yksilöllinen hoito ja kohtelu voinnin muuttuessa.
Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista tuetaan arjen toiminnoissa mahdollisimman yksilöllisesti. Heralan serviisillä jotkin aikataulut kuten ruokailut, sauna ja ohjelma sanelevat päivän kulkua, mutta muutoin asiakas voi itse päättää itseään koskevat asiat, muun muassa osallistuuko tapahtumiin, syökö tarjolla olevaa ruokaa jne.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) 9 § säätää itsemääräämisoikeudesta erityistilanteessa seuraavaa:

”Jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa tai sosiaalihuoltoonsa liittyvien muiden toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen taikka ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa.”

Ohjeistuksen mukaan yhteisöllisessä asumisessa ei rajoitustoimia tulisi käyttää lainkaan. Tällä hetkellä Heralan serviisissä on kolmella asiakkaalla käytössä yöllä sängyn turvalaidat turvallisuuden vuoksi, ei rajoitustarkoituksessa. Turvalaittojen käyttö on asukkaiden omasta toiveesta ja tämä toive varmistetaan joka kerta. Muistisairaiden liikkumista valvovia turvarannekkeita on käytössä muutamia. Laitteet ja välineet ovat CE-merkittyjä.

3.3.2 Henkilöstö

Heralan serviisin vakituinen henkilöstö koostuu seuraavasti:

1 Palveluvastaava
1 Vastaava sairaanhoitaja
1 Sairaanhoitaja, osa-aikainen
1 Fysioterapeutti, yhteinen Saarijärven ja K-kuntien asumispalveluissa
11 Lähihoitajaa
1 Hoiva-avustaja

Näiden lisäksi yksikössämme on tällä hetkellä oppisopimuksella lähihoitajaksi opiskeleva opiskelija, joka valmistuu joulukuussa 2025. Näiden lisäksi yksikössämme on muutama työntekijä erimittaisissa lähihoitajien sijaisuuksissa mm. lomien, perhevapaiden ym. perusteiden vuoksi.

Henkilöstösuunnittelun periaatteena on varmistaa ammatillinen vahvuus yksikön toiminnassa. Vahvuuden riittävyyteen vaikuttaa myös henkilökunnan motivaatio, aktiivisuus ja itsestä huolehtiminen. Työyhteisössä tehdään paljon yhteistyötä oman tiimin kanssa. Sairauspoissaoloja pyritään paikkaamaan varahenkilöstön tai oman henkilökunnan avulla mahdollisuuksien mukaan. Sairauspoissaoloja seurataan aktiivisesti raportoinnin kautta sekä yksilökohtaisesti. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa.

Heralan serviisin palveluvastaava osallistuu asiakastyöhön tai siksi luettaviin tehtäviin (esimerkiksi asiakaspalaverit ja muut yhteistyöpalaverit jne.) mahdollisuuksiensa mukaan. Palveluvastaava ei pääsääntöisesti osallistu asiakkaiden hoitotyöhön.

3.3.2.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

Heralan serviisin henkilöstö työskentelee yksikössä klo 7–21 välisenä aikana, aamu- ja iltavuoroissa. Aamussa on hoitajia 6, illassa neljä viikon jokaisena päivänä. Sairaanhoitajat ovat työssä pääosin

arkiaamuisin. Työvuorosuunnittelulla varmistetaan, että vuoroissa on tarpeeksi lääkeluvallisia työntekijöitä; pääsääntöisesti minimissään kolme lääkeluvallista vuorossaan on töissä.

Henkilöstön ennalta tiedettyihin poissaoloihin pyritään löytämään sijainen koko poissaolon ajaksi. Äkillisiin poissaoloihin pyritään löytämään sijainen varahenkilöstöstä. Jos varahenkilöä ei ole käytettävissä, laitetaan sijaiskysely sähköpostitse hyvinvointialueen keskitettyyn sijaisrekrytointiin. He käynnistävät keikkalaishaun, ja ilmoittavat yksikköön, mikäli keikkalainen on löytynyt. Mikäli ei, niin sijaisrekrytointi käynnistää vuokratyövoiman haun. Mikäli tämäkään ei tuota tulosta, pyritään saamaan keikkalainen tai sijainen omien kontaktien kautta. Yleensä näitä keikkalaisia ovat hyvinvointialueen työntekijät, jotka haluavat tehdä ekstra- ja tuplavuoroja. Pääsääntöisesti kaikki puuttuvat vuorot on saatu täytettyä. Vain harvoin joudutaan tekemään vajaamiehityksellä, ja tällöinkin työtä voidaan tiivistää, ja myös yksikön sairaanhoitajat tekevät perushoidon tehtäviä, jotta kaikki asiakkaat saadaan hyvin ja laadukkaasti hoidettua.

3.3.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki).

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. Lue lisää riittävän kielitaidon osoittamisesta Valviran verkkosivuilta. Hallintolaki (9. §) vaatii viranomaiskieleltä asiallisuutta, selkeyttä ja ymmärrettävyyttä.

Rikosrekisteriote esitettäväksi iäkkäiden henkilöiden ja vammaisten parissa työskentelyä varten: Työnantajalla on oikeus, ja yli kolmen kuukauden mittaisissa työ- tai palvelussuhteissa velvollisuus, pyytää työntekijää esittämään itsestään rikosrekisteriotteen. Hyvinvointialueella on oma ohje ja siihen on kuvattu sisäiset menettelytavat. Rikosrekisteriote iäkkäiden ja vammaisten kanssa toimimiseen - Oikeusrekisterikeskus

Heralan serviisillä rekrytointi tapahtuu palveluvastaavan toimesta hyvinvointialueen yhteisten rekrytointiohjeita noudattaen seuraavan protokollan mukaisesti:

- Oman alueen palvelupäällikön kanssa keskustelu
- Rekrytointiluvan hakeminen palvelujohtajalta
- Rekrytointitiimille pyyntö rekrytoinnin järjestämisestä

- Rekrytointipalaveri esihenkilön ja rekrytointitiimin edustajan kanssa, jossa sovitaan yksityiskohdat
- Hakuajan päätyttyä haastattelut ja valinnat, jotka esihenkilö ilmoittaa rekrytointitiimiin
- Rekrytointitiimi ilmoittaa valintapäätöksen hakijoille

Työntekijöiden pätevyys varmistetaan tarkistamalla alkuperäiset opinto- ja työtodistukset. Lähi-, sairaan- ja terveydenhoitajien sekä terapeuttien pätevyys varmistetaan Valviran JulkiSuosikki / JulkiTerhikki tietojärjestelmästä sekä vaaditaan rikosrekisteriote iäkkäiden kanssa työskentelyssä. Myös muut luvat ja koulutukset varmistetaan heti, jotta tiedetään, ovatko ne ajantasaiset vai tuleeko niitä päivittää, mm. lääkehoitoluvat, ensiapukoulutus jne.

3.3.2.3 Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Heralan serviisillä perehdytys tapahtuu erillisen perehdytysohjelman ja tarkistuslistan mukaisesti. Heralan serviisillä perehdytykseen halutaan panostaa, sillä hyvän perehdytyksen uskotaan vaikuttavan työhyvinvointiin, työssä viihtymiseen ja työhön sitoutumiseen. Heralan serviisillä jokaisen uuden työntekijän sekä opiskelijan perehdytys suunnitellaan työntekijän yksilöllisien tarpeiden mukaan ja se kestää n 2–5 päivää. Palveluvastaava nimeää henkilön, joka kulloinkin vastaa perehdytyksestä. Työntekijä saa itselleen perehdytysohjelman, josta hän itse omalla aktiivisuudellaan huolehtii, että asiat tulee käytyä läpi. Jokainen uusi työntekijä velvoitetaan lukemaan yksikön omavalvontasuunnitelma, pelastus- ja turvallisuussuunnitelma sekä lääkehoitosuunnitelma. Myös hyvinvointialueen intran käyttöön kannustetaan perehtymään itse ja käymään sivuilla aktiivisesti ajantasaisen tiedonkulun varmistamiseksi. Yleisten asioiden perehdytyksen huolehtii esimies, perustyön perehdytys kuuluu yksikön hoitohenkilöstölle. Lisäksi koko ajan tapahtuu työssä perehtymistä ja oppimista.

Heralan serviisillä palveluvastaava seuraa henkilöstön koulutuksia, ja tarvittaessa muistuttaa määräaikaisten lupien uusimisesta, esim. lääkehoitoluvat, vaikka vastuu tästä jokaisella työntekijällä itsellään onkin. Palveluvastaava myös kannustaa henkilöstö aktiivisesti itse seuraamaan hyvinvointialueen koulutuskalenteria ja osallistumaan koulutuksiin itsenäisesti. Myös kaikista hyvinvointialueen yhteisistä koulutuksista tiedotetaan henkilöstöä sähköpostitse sekä palavereissa. Koulutustarpeista keskustellaan myös kehityskeskustelussa, joka käydään yksilö/ryhmäkeskusteluina vuosittain

3.3.3 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Asiakas- ja potilasturvallisuus tulee huomioida yksikön henkilöstösuunnitelmassa, niin että käytettävissä on riittävästi resurssia potilaiden/asiakkaiden hoitamiseen. Johdolla ja esihenkilöillä on vastuu riittävistä resursseista, henkilöstön määrästä, laadusta ja toiminnallisista tarpeista. Heralan serviisillä henkilöstömitoitus perustuu asiakkaille myönnettyihin palvelutunteihin. Palveluvastaavan tehtävänä on seurata, että palvelu- ja hoitosuunnitelmassa myönnettyjen palvelutuntien mukainen henkilöstömitoitus toteutuu. Laskennan mittareita ovat potilastietojärjestelmä, toiminnanohjausjärjestelmä sekä työvuorosuunnitteluohjelma. Mitään varsinaista laskentatyökalua ei tähän ole, joten tämä vaatii tietojen etsintää ja käsin laskemista.

3.3.4 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Asiakkaalta pyydetään lupa kirjata hänen tietojaan potilastietojärjestelmään ja kerrotaan tämän helpottavan tiedon kulkua tarpeen vaatiessa. Tarvittaessa ollaan yhteydessä eri asiantuntijoihin moniammatillisen yhteistyön ja onnistuneen kuntoutuksen ja hoidon turvaamiseksi. Lisäksi järjestetään säännöllisesti yhteistyöpalavereita eri toimijoiden kanssa.

Tärkeä yhteistyökumppani on myös asiakkaiden omaiset ja läheiset, joiden kanssa pidetään säännöllisesti yhteyttä sekä puhelimitse että sähköpostitse.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

3.3.5 Toimitilat ja toimintaympäristö

3.3.5.1 Toimitilat

Heralan Serviisin kiinteistön omistaa Saarijärven kaupunki. Keski-Suomen hyvinvointialue on vuokrannut kiinteistön palveluasumiskäyttöön.

Asiakkailla on käytössään oma vuokra-asunto tai -huone. Asuntojen koko vaihtelee 33–47,5 m2. Rivitaloasunnot ovat yksiöitä tai kaksioita, päärakennuksen asunnot ovat kaksioita. Asunnoissa on omat kylpyhuoneet. Asiakkaat sisustavat asuntonsa omilla kalusteillaan.

Päätalossa on yhteinen ruokasali ravitsemispalvelun keittiön yhteydessä. Ruokasalia käyttävät kaikki asiakkaat voinnin mukaan. Tilat ovat esteettömiä ja niissä pystyy liikkumaan sujuvasti joko apuvälineiden kanssa tai ilman. Sauna- ja pesutilat ovat varustettu tartuntakaiteilla ja asiaankuuluvilla apuvälineillä. Heralan Serviisissä on käytössä myös päivätoiminnan ryhmähuone sekä kuntosali. Piha-alueella on oma huvimaja. Takapihalla on katettu terassi.

Yhteisissä tiloissa järjestetään ruokailut ja sket-toiminta sekä koko talon yhteiset tapahtumat mm. seurakunnan hartaudet ja lauluhetket.

Omaisilla ja vierailla on yksikköön vapaa pääsy. Yhteisiä tiloja käyttävät myös päiväkeskusasiakkaat ja muut vierailijat.

Ulkoilualueet ovat asiakkaiden helposti saavutettavissa ja ulkona liikkuminen on mahdollista myös apuvälineiden kanssa.

3.3.5.2 Pelastus- ja poistumisturvallisuus

Pelastussuunnitelman laadinta, ylläpito ja tiedottaminen perustuvat pelastuslain (379/2011) 14–15 §:ään sekä Valtioneuvoston asetukseen pelastustoimesta (407/2011) 1–2 §§:ään. Pelastussuunnitelman laatimisesta vastaa rakennuksen omistaja tai haltija. Parhaan käyttäjäturvallisuuden saavuttamiseksi, pelastussuunnitelma tehdään yhteistyössä kiinteistön toiminnanharjoittajien, kuten kiinteistössä toimivien yritysten ja yhteisöjen kanssa.

Heralan serviisin pelastussuunnitelman ovat laatineet yksikön palveluvastaavat pelastuslaitoksen ohjauksessa. Suunnitelma päivitetään vuosittain helmikuun loppuun mennessä tai muuten tarvittaessa. Suunnitelman ylläpitämisestä vastaa yksikön palveluvastaava yhdessä henkilökunnan kanssa.

Pelastussuunnitelma jaetaan tiedoksi työntekijöille ja tulostettu versio luettavaksi aulaan. Jokaisen Heralan serviisin sekä siellä työskentelevien varhaisen tuen työntekijöiden on tunnettava pelastussuunnitelman sisältö.

Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi

3.3.5.3 Teknologiset ratkaisut

Turvalaitteet

Lähes kaikilla asiakkailla on myönnettynä turva-auttamispalvelu ja käytössään turvapuhelimet, joihin kuuluu asiakaskohtaiset turvarannekkeet, joilla saa hälytettyä apua. Joillain on paikantava turvakello. Kelloon voi asettaa turvarajat, joiden sisällä asiakas voi liikkua. Rajojen ylittyessä kello tekee hälytyksen turvapalvelulle. Turvalaitteisiin voi tarvittaessa kytkeä ovihälytyslaitteen. Laite tekee turvahälytyksen asunnon oven avautuessa. Tarvittaessa tähän voidaan kytkeä ajastus, eli hälyttää esimerkiksi vain yöaikaan. Turvapalvelu vastaanottaa turvapuhelinhälytykset, tekee tarvearvioinnin ja ohjaa jatkohälytyksen Heralan serviisin hoitajille klo 7–21 ja keskitetyn yöhoidon puhelimeen klo 21–07.

Apuvälineiden turvallisuus tarkistetaan säännöllisesti henkilöstön toimesta. Palovaroittimien toimivuus varmistetaan kuukausittain kiinteistönhoitajan toimesta. Henkilöstö testaa turvapuhelimet sekä asiakkaiden kotona olevat palovaroittimet säännöllisesti puolen vuoden välein.

Turvalaitteiden asiakaspalvelu
0142667445

Toiminnanohjausjärjestelmä

Heralan serviisissä on käytössä eHoiva toiminnanohjausjärjestelmä. Toiminnanohjausjärjestelmä on väline, jonka tarkoituksena on helpottaa työn suunnittelua ja tiedon hallintaa.

3.3.1 Lääkinnälliset laitteet ja tietojärjestelmät

Lääkinnällisiä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokerimittarit, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset sekä asiakas- ja potilastietojärjestelmät. Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta ja valvonnasta vastaa Fimea.

Yksikössä sekä asiakkaiden kotona on ainoastaan hoidon kannalta oleellisia hoitotarvikkeita, jotka ovat ajanmukaisia. Asiakkaan käytössä olevat apuvälineet auttavat myös työntekijän ergonomiaa. Työntekijöillä on omat suojavälineet käytössä.

Heralan serviisissä on käytössä laiterekisteri, joka päivitetään tarvittaessa. Tähän on listattu käytössä olevat laitteet liitetiedostoineen. Henkilöstö perehdytetään laitteiden käyttöön. Heralan serviisillä on nimettynä laitevastaavaa, joka ottaa vastaan laitenäytöt. Henkilöstö suorittaa laiteajokortit, jotka merkitään sähköisesti laatuporttiin. Laiteajokortti on voimassa 5 vuotta. Laatuportista tulee asianosaiselle muistutus, kun on aika uusia laiteajokortit. Jokainen työntekijä on itse vastuussa laiteajokortin voimassaolosta ja uusimisesta.

Heralan serviisin laitevastuuhenkilö
Eija Pohjonen
Laitevastaava
0444598715
eija.pohjonen@hyvaks.fi

Henkilökohtaiset apuvälineet tulevat hyvinvointialueelta, Saarijärven apuvälinelainaamon tai erikoissairaanhoidon kautta. Apuvälineiden tarvetta kartoitetaan kotikäynnillä ja tarvittaessa ollaan yhteydessä oman yksikön fysioterapeuttiin. Hän yhdessä palvelutarpeen arvioijien kanssa tarkentaa tarvittaessa kartoitusta. Keskeistä apuvälineiden hankkimisen yhteydessä on ohjata asiakasta hyödyntämään hänelle hankittuja apuvälineitä. Apuvälineistä vastaa:

Saarijärven apuvälinelainaamo
Sairaalatie 2
43100 Saarijärvi
044459 8588.

Mittareiden huolto/kalibrointi 1x/vuosi. Henkilöstö tarkkailee laitteiden ja apuvälineiden toimivuutta käydessään asiakkaiden luona. Ammattimiehet huoltavat apuvälineet, sängyt ja laitteet tarvittaessa. Laitteiden huollosta vastaa:

Ammattimies
Teemu Mäkelä
Sairaalatie 2
43100 Saarijärvi
0444598733
teemu.makela@saarikka.fi

Ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkinnällisistä laitteista annetun lain 31–36§:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että

yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Keski-Suomen hyvinvointialueen organisaation ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö on turvallisuuspäällikkö.

Kun käyttäjä havaitsee vaaratilanteen, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai käytöstä, laite otetaan pois käytöstä ja käyttäjä tekee ilmoituksen Laatuporttiin. Laatuportti-ilmoituksen pohjalta laitteen omistava / hallinnoiva taho tekee ilmoituksen Fimealle. Ilmoitus tehdään myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Tapahtumasta ilmoitetaan valmistajalle tai tämän edustajalle, koska valmistajalla on ensisijainen vastuu tuotteen vaatimusten mukaisuudesta. Ilmoituksen tekemättä jättäminen on säädetty rangaistavaksi.

Tietohallinto vastaa keskitetysti ICT-hankinnoista (tietojärjestelmät, sovellukset, ohjelmistolisenssit, puhelinjärjestelmät sekä ylläpito- ja tukipalvelut) Keski-Suomen hyvinvointialueella. Keskitetyllä hankintamallilla varmistetaan järjestelmien tekninen soveltuvuus, tietoturva- ja tietosuojavaatimusten toteutuminen. Ennen järjestelmän käyttöönottoa tietojärjestelmän tiedot lisätään tietojärjestelmäluetteloon ja yhtenä kohtana on tarkastaa, että tiedot löytyvät Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmärekisteristä.

3.3.2 Lääkehoitosuunnitelma

Heralan serviisin lääkehoito perustuu lääkehoitosuunnitelmaan, joka on osa terveydenhuoltolain 8 §:ssä säädettyä laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelmaa. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista. Heralan serviisin lääkehoitosuunnitelman laatimiseen osallistuu palveluvastaavan lisäksi Heralan serviisin sairaanhoitaja. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy johtava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuoden välein.

Lääkehoitoa toteuttavat hoitajat osaamisensa ja lääkehoitosuunnitelmassa kuvatun prosessin mukaisesti. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan 5 vuoden välein.

Lääkityspoikkeamat

Terveyden- ja sosiaalihuollon ammattilaiset sekä asiakkaat ja potilaat tekevät lääkehoitoon liittyvistä läheltä piti - ja poikkeamatilanteista Laatuportin haitta- ja vaaratapahtumailmoituksen. Lisäksi palveluyksiköt ilmoittavat toteamistaan tai epäilemistään lääkkeiden ja rokotteiden käyttöön liittyvistä haittavaikutuksista Lääkealan turvallisuus ja kehittämiskeskukselle (Fimea). Ilmoitus tehdään erityisesti niissä tilanteissa, joissa haittavaikutus on vakava ja/tai odottamaton sekä silloin, kun haittavaikutuksen aiheuttajana on uusi lääke. Asiakkaita tiedotetaan heidän mahdollisuudestaan tehdä ilmoitus lääkkeisiin liittyvistä haittavaikutuksista.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

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

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) edellyttää 77§ tietoturvasuunnitelmaa. THL on antanut määräyksen tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista (3/2021). Katso THL:n verkkosivuilta Tiedonhallinta sosiaali-ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt.

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. Keski-Suomen hyvinvointialueella on yksi yhteinen tietoturvasuunnitelma.

Organisaatiolla on tietoturva- ja tietosuojapolitiikka, johon pohjautuvat muut hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojalinjaukset ja ohjeet.

Heralan serviisin asiakkaiden tiedot kirjataan potilastietojärjestelmään. Heralan serviisissä työntekijät kirjaavat asiakkaasta päivittäin. Kirjaamiseen on varattu aikaa työvuorosuunnittelussa. Asiakastietojen katselusta ja salassapidosta on erilliset ohjeet ja näitä kerrataan säännöllisesti henkilöstön kanssa. Henkilöstö on salassapitovelvollinen, kaikilta työntekijöiltä on pyydetty allekirjoitus salassapitosopimukseen.

Uusi työntekijä saa henkilökohtaisen perehdytyksen potilastietojärjestelmän käyttöön. Päivityskoulutuksia järjestetään koko henkilöstölle. Lisäksi on mahdollista sopia yksikkö- ja tiimikohtaisia koulutuksia pegasos -vastaavien kanssa.

Koko henkilöstö on velvoitettu käymään tietosuojan verkkokoulutus. Koulutus sisältyy uusien työntekijöiden perehdytykseen pakollisena osiona. Myös nykyiset työntekijät huolehtivat koulutuksen ajantasaisuudesta, ja se uusitaan 3 vuoden välein tai kurssisisällön päivittyessä.

Yksikön tietosuojavastaava on palveluvastaava Reija Ahonen.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Tietosuojavastaava
Latikka Irma
0400147217
irma.latikka@hyvaks.fi

Tietoturvan ja tietosuojan koulutukset (sharepoint.com)

Tietosuoja | Keski-Suomen hyvinvointialue (hyvaks.fi) potilasrekisterin tai sosiaalihuollon asiakasrekisterin tietosuojaseloste on tulostettuna palveluyksikön ilmoitustaululle.

Lue lisää:
Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista

Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely

3.3.4 Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen

Eri-ikäisten asiakkaiden/potilaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Hyvinvointialueella asiakaspalautetta voi antaa sähköisesti Anna palautetta | Keski-Suomen hyvinvointialue (hyvaks.fi)

- Suullinen, kirjallinen ja sähköinen palaute asiakkailta ja omaisilta
- Asiakastyytyväisyyskyselyt hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisella aikataululla

Palautteet käsitellään henkilöstöpalavereissa. Henkilöstön kanssa haetaan yhdessä ratkaisuja toiminnan kehittämiseksi saadun palautteen pohjalta. Palautteen käsittelyn vaiheista tiedotetaan palautteen antajaa, mikäli yhteystiedot ovat käytettävissä.

Edellisten asiakastyytyväisyyskyselyiden mukaan asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä. Asiakkaiden ääntä kuullaan myös aika-ajoin järjestettävässä asiakasraadissa, joissa on erilaisia aiheita sekä vapaata keskustelua sen hetkisistä tärkeistä aiheista ja asiakkaiden esiin tuomista asioista. Heralan serviisin toimintaa pyritään kehittämään asiakkailta tulleen palautteen mukaisesti.

3.4 PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONNAN RISKIEN TUNNISTAMINEN JA HALLINTA

3.4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Heralan serviisillä riskien arviointi liittyy oleellisena osana omavalvontaa, ja vastuu tästä on palveluvastaavalla. Työn riskien ja vaarojen arviointi tehdään sähköisen Laatuportti-ohjelman riskienhallinta -osiossa. Riskianalysoinnin jälkeen yhteenveto riskeistä käydään läpi säännöllisesti kerran vuodessa työyhteisöpalaverissa, jossa sovitaan myös toimenpiteet riskien minimoimiseksi. Työntekijällä on velvollisuus ja vastuu tuoda esille yksikön toiminnassa tunnistetut riski- ja

vaaratilanteet. Heralan serviisin viimeisin työn riskien ja vaarojen arviointi on kirjattu laatuporttijärjestelmään joulukuussa 2024.

Asuakkaan turvallisuuden näkökulmasta riskejä pohditaan kaiken aikaa työn ohessa, ja niitä käydään läpi säännöllisesti henkilöstöpalavereissa. Heralan serviisillä tunnistettuja asiakasturvallisuuden riskejä ovat:

Lääkepoikkeamat. Riskien minimoimiseksi suurin osa asiakkaista on annosjakelussa. Lääkepussit tarkistetaan heti sairaanhoitajan toimesta, kun ne serviisille apteekilta toimitetaan. Jokainen hoitaja on myös velvollinen noudattamaan tarkkuutta ja huolellisuutta lääkehoitoa toteuttaessaan. Dosetteihin jaettavat lääkkeet tarkastetaan vielä toisen hoitajan toimesta ennen asiakkaalle viemistä. Jokaisesta havaitusta lääkepoikkeamasta on tehtävä laatuportti-ilmoitus, joka käsitellään henkilöstöpalaverissa. Tarkemmin lääketurvallisuuden riskit ovat kirjattuina ja luettavissa lääkehoitosuunnitelmasta.

Eksyvät ja karkaavat asiakkaat. Tällä hetkellä serviisillä ei ole yhtään ns. karkailevaa asiakasta. Osa on vahvasti muistisairaita, joiden perään katsotaan oikeastaan koko ajan, vaikka he eivät varsinaisesti pyri lähtemään mihinkään etenkään päiväsaikaan. Osalla asiakkaista on ovissa ovihälyttimet. Ovihälyttimiin saa asennettua kellonajat, millä aikavälillä oven avaaminen tekee turvahälytyksen. Tällä voidaan varmistaa asiakkaiden turvallisuus etenkin yöaikaan. Turvapalvelu ilmoittaa asiasta hoitajien päivystyspuhelimeen. Kaikki hälytykset on käytävä paikalla varmistamassa. Katoamistapauksissa otetaan yhteys hätäkeskukseen (112) sekä omaisiin. Muistisairaiden asiakkaiden turvallisuuden lisäämiseksi on joissain asunnoissa irrotettu hellan ja uunin sulakkeet. Heralan serviisillä on ns. avoimet ovet, eli asiakkaalla on mahdollisuus kulkea vapaasti asunnon ulkopuolella. Toisinaan tulee ilmoituksia ulkopuolisilta henkilöiltä asiakkaan liikkumisesta kylällä, tai jopa tuotu eksynyttä asiakasta kotiin. Nämä kaikki kirjataan tarkoin potilastietojärjestelmään. Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti. Mikäli asiakkaan toimintakyvystä tai selviytymisestä kodin ulkopuolella herää huoli, otetaan yhteys asiakasohjaukseen ja pohditaan asiakkaan tarkoituksenmukaista asumispaikkaa uudelleen.

Kaatumiset ja putoamiset. Asiakkailla on käytössä erilaisia apuvälineitä kaatumisten ja putoamisten ehkäisemiseksi. Kulkuväylät pyritään pitämään esteettöminä, ja asuinhuoneistot suositellaan sisustettavan mahdollisimman esteettömäksi välttäen esimerkiksi mattoja. Apuvälineistä ja varotoimista huolimatta kaatumisia joskus tapahtuu, ja niistä tehdään aina laatuportti-ilmoitus.

Heralan serviisillä on kaikki asiakkaat valokuvattuina. Kuvat ja nimitiedot ovat A4 -kokoisena väritulosteena kansiossa serviisin lääkehuoneessa. Valokuvat on otettu katoamistapausten varalta ja lisäksi tällä voidaan vaikuttaa asiakkaan henkilöllisyyden varmistumiseen ja sitä kautta lääketurvallisuuteen, jos talossa on vieraampi hoitaja työvuorossa.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Potilasturvallisuussuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Laiteturvallisuussuunnitelma
- Kaatumisvaaran arvioinnin toimintaohje
- Tietosuojan toimintaohje
- Ensiapukoulutusten toimintamalli
- Toimintaohje aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen
- Asiakkaan rajoittamisen toimintaohje
- Laatuportti haittatapahtuma ilmoituskäytännöt
- Aseptiikka ja hygienia toimintaohje

3.4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsitteleminen

Työntekijät on ohjeistettu toimimaan riskitilanteissa sekä uhka- ja vaaratilanteissa. Sattuneista haittatapahtumista (myös läheltä piti -tilanteet) tehdään sähköinen ilmoitus Laatuportti-ohjelmalla, jonka käsittelee ensin esimies, ja lisäksi kaikki Laatuportti-ilmoitukset käsitellään yhdessä työyhteisöpalaverissa.
Havaituista riskeistä sekä uhka- ja vaaratilanteista tehdään ilmoitus esimiehelle ja esimies toimittaa sen työsuojeluvaltuutetulle ja se käsitellään työsuojelutoimikunnassa. Esimiehen ja työyhteisön harkinnan mukaan työntekijälle sattuneista vaara- ja uhkatilanteista laaditaan erillinen toimintaohje koko työyhteisölle, joka käsitellään työyhteisöpalaverissa.

Huoli-ilmoitus ja yhteydenotto

Ilmoituksen sosiaalihuollon tarpeesta voi tehdä tilanteessa, jossa herää huoli 18 vuotta täyttäneestä henkilöstä. Ilmoitus on tehtävä salassapitosäädösten estämättä, jos henkilön suostumusta yhteydenottoon ei voida saada ja henkilö on kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan,

terveydestään tai turvallisuudestaan. Iäkkään henkilön palvelutarpeesta ilmoittamisessa on lisäksi noudatettava vanhuspalvelulakia.

Vakava vaaratapahtuma

Vakavan vaaratapahtuman tutkinta toteutetaan silloin kun kyse on asiakkaaseen tai potilaaseen kohdistuvasta vakavasta vaaratapahtumasta, jonka työntekijä on havainnut. Tutkintaprosessi on sisäinen menettely hoidossa tai palveluissa ilmenneiden poikkeamien selvittelyssä. Tutkinnan perusteella pyritään korjaamaan toiminnassa havaittuja epäkohtia ja annetaan suosituksia, joiden avulla hallitaan ongelmia ja riskejä. Tavoitteena on kehittää turvallisuutta organisaatiossa ja estää vastaavanlaisten tilanteiden tapahtuminen tulevaisuudessa. Tutkinta voi käynnistyä myös asiakkaiden/potilaiden tai läheisten ilmoituksista tai esimerkiksi kanteluista tai muistutusten pohjalta nousevista asioista.

3.4.2.1 Valvontalain 29 § mukainen palveluyksikön ja henkilöstön Ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta

Epäkohtailmoitukset ja haittatapahtumatilanteet käsitellään mahdollisimman pikaisesti. Työntekijällä on velvollisuus puuttua epäkohtiin ja viedä tietoa eteenpäin. Vakavien lääkepoikkeamien käsittelyssä noudatetaan asiasta annettua erillistä ohjetta. Haittatapahtumat (vakavat) kerrotaan omaisille avoimesti. Tarvittaessa pidetään yhteistyöpalaveri. Tarvittaessa ohjataan tekemään ilmoitus sosiaaliasiamiehelle.

Yksikössä ylläpidetään avointa ja kehittämismyönteistä ilmapiiriä läheltä piti -tilanteiden käsittelyssä. Asioista keskustellaan avoimesti ja kehittämismyönteisesti henkilökunnan kanssa yksikön henkilöstöpalavereissa. Muutoksista tiedotetaan aktiivisesti päivittäisillä raporteilla, varmistaen kirjallisella informaatiolla ja sähköpostilla, että kaikilla on mahdollisuus saada sama tieto. Ollaan aktiivisesti yhteydessä yhteistyötahoihin. Omaisiin otetaan yhteyttä viipymättä heidän täällä käydessään tai puhelimitse.

Jokaisella työntekijällä on sosiaalihuoltolain 29§ mukainen ilmoitusvelvollisuus, jos havaitsee epäkohtia asiakkaisiin tai henkilökuntaan kohdistuen. Työntekijä tekee epäkohdista suullisen tai kirjallisen ilmoituksen ensin yksikön esihenkilölle, joka vie ilmoituksen tarvittaessa ylemmälle johdolle

ja / tai valvontatiimille. Henkilöstöpalaverissa on käyty tarkemmin läpi esimerkein, millaisista tilanteista epäkohtailmoitus on syytä tehdä. Työyhteisössä painotetaan sitä, että puuttumisella ja epäkohtailmoituksella turvataan ennen kaikkea asiakkaiden hyvä hoito ja huolenpito.

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ mukaan

3.4.2.2 Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset seuranta-asiakirjaan. Yksiköissä on hyvä ottaa tavoitteeksi lisätä niiden haitta- ja vaaratapahtumien osuutta, joihin tehdään suunnitelma korjaavasta toimenpiteestä. Epäkohtien korjaaminen suoritetaan yhdessä henkilöstön kanssa. Seurantaa tehdään koko ajan yhdessä. Asiat tuodaan palaverissa esille ja tehdään muistio. Muistion luku on jokaisen vastuulla jollei ole paikalla palaverissa. tarvittaessa tiedotetaan kaikkia asianosaisia ja yhteistyötahoja.

3.4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskien arviointia tehdään säännöllisesti, ja sen raportti on työsuojelun saatavissa ja luettavissa. Yksikössä vaaditaan jokaiselta työntekijältä suoritettu asiakas- ja potilasturvallisuus verkkokurssi sekä perehtyminen tähän omavalvontasuunnitelmaan. Jokaisella työntekijällä on itsellä ensisijainen vastuu osaamisesta. Esihenkilö varmistaa henkilöstön osaamisen. Esihenkilö pitää suoritetuista opinnoista ja kursseista kirjaa sekä muistuttaa tarvittaessa niiden suorittamisesta.

3.4.4 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palvelujen jatkuvuudenhallinnan prosesseista, johtamisesta, ennakoinnista ja suunnittelusta sekä häiriönhallinnasta ja kriisien johtamisesta löytyy lisätietoa STM:n julkaisuista Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma. Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille (STM julkaisuja 2019:10) ja Sopimusperusteinen varautuminen. Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille (STM julkaisuja

2019:9). Hyvinvointialueiden varautuminen häiriötilanteisiin Valtioneuvoston asetus hyvinvointialueiden… 308/2023 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX ®

Heralan serviisillä palveluvastaava vastaa valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta

3.5 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Kehittämissuunnitelma on laadittu erinäisten arviointien, kyselyiden ja palautteiden kautta saadun tiedon sekä kehityskeskusteluiden perusteella. Heralan serviisin työntekijät nostavat myös ajantasaisesti päivittäisessä arjessa esiin nousevia epäkohtia ja niihin pyritään mahdollisuuksien mukaan hakemaan ratkaisu niin pian kuin mahdollista. Näin ollen haasteet eivät kasva ja saadaan tuettua työhyvinvointia ja työssä jaksamista.

Toimintaa kehitetään myös asiakaspalautteiden perusteella. Asiakaspalautteet käsitellään ja toimintaa kehitetään niiden ja ajan hengen mukaisesti.

Henkilöstö kehittää osaamistaan ja toiminnan laatua kouluttautumalla vastuualueidensa mukaisesti. Esihenkilö tiedottaa hyvinvointialueella yhteisesti järjestettävistä koulutuksista. Henkilöstö voi itse tuoda esiin koulutustarpeitaan. Esimerkiksi kehityskeskusteluissa nousi tarve haavanhoitokoulutukselle. Henkilöstöä kannustetaan etsimään aktiivisesti myös itse koulutuksia eri väylien kautta.

Heralan serviisin kehittämiskohteet ovat:

- Sket- toiminnan kehittäminen
- Vuorovaikutuksen ja hyvän työilmapiirin parantaminen
- Vuoronvaihtoraporttien vakiinnuttaminen tiedonkulun parantamiseksi
- Asiakasraadit säännölliseksi

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelmana toteutetaan yhdessä koko henkilöstön kesken. Sen laadintaan osallistuvat palvelupäällikkö, palveluvastaava, vastaava hoitaja ja lähihoitajat. Myös asiakkaiden ja

heidän omaistensa ääni tulee kuuluviin omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa asiakastyytyväisyyskyselyiden pohjalta.
Omavalvonta on osa yksikön perehdytystä ja sen periaatteet kerrotaan perehdytyksen yhteydessä. Omavalvontasuunnitelma ohjaa Heralan serviisin toimintaa ja jokainen työntekijä velvoitetaan tuntemaan sen sisältö. Tulostettu versio omavalvontasuunnitelmasta löytyy yksiköstä, ja se säilytetään myös asiakkaiden ja omaisten saatavilla.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Palvelujohtaja hyväksyy yksikössä laaditun omavalvontasuunnitelman ennen sen julkaisua. Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja/tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Heralan serviisin omavalvontasuunnitelma on osa omavalvontaohjelmaan ja se on julkisesti nähtävillä omavalvontaohjelman sivuilla

Omavalvontaohjelma | Keski-Suomen hyvinvointialue (hyvaks.fi)