



Pyhännän kunta

Palvelukeskus Nestorin omavalvontasuunnitelma



Sisällys:

1 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TARKOITUS	4
2 PALVELUKESKUS NESTORIN ESITTELY	6
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	8
4 RISKINHALLINTA	8
4.1. Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	8
4.2. Korjaavat toimenpiteet	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
5.1. Hoito- ja palvelusuunnitelma	11
5.2. Asiakkaan itsemääräämisoikeus	11
5.2.1. Itsemääräämisoikeuden rajoittamisperiaatteet	12
5.3. Asiakkaan kohtelu	13
5.4. Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	13
5.5. Asiakkaan oikeusturva	14
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	15
6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	14
6.2. Ravitsemus	15
6.3. Hygieniäkäytännöt	15
6.4. Terveysten- ja sairaanhoito	16
6.5. Lääkehoito	16
6.6. Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa	17
7 ASIAKASTURVALLISUUS	18
7.1. Henkilöstö	18
7.2. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	19
7.3. Toimitilat	19
7.4. Teknologia ja terveydenhuollon laitteet	22
7.5. Asiakas- ja potilastietojen käsittely	22
8 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEEN	24

Liitteet (4):

1 Vaitiolovelvollisuuslomake

2 Hoito- ja palvelusuunnitelma

3 Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukainen
muistutuslomake

4 Sosiaalihuollon palveluun liittyvä kantelu

1 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TARKOITUS

Omaevalvonta on työkalu, jonka avulla voidaan kehittää ja seurata palvelujen laatua toimintayksiköiden päivittäisessä työssä. Omaevalvonnan perusidea on, että toimintayksikölle on laadittu kirjallinen suunnitelma, jonka avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Omaevalvonta perustuu yksikössä toteutettavaan riskinhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti.

Omaevalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä ja se kertoo, miten yksikössä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti. Omaevalvontasuunnitelma kertoo myös sen, miten yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua. Omaevalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Määräys koskee mm. vanhuspalvelulaissa tarkoitettuja kunnan tai yhteistoiminta-alueen ikääntyneille tuottamia sosiaalihuollon palveluja.

Palvelukeskus Nestorin omaevalvontasuunnitelman laadintaan on osallistunut kolmen hengen ryhmä yhdessä esimiehen kanssa. Lisäksi kaikilla hoitajilla on ollut mahdollisuus osallistua omaevalvonnan suunnitteluun. Omaevalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat palvelukeskuksen sairaanhoitaja Anna-Maija Laurila ja sosiaalijohtaja Suvu-Tuulia Seitsojoki, jotka huolehtivat suunnitelman päivittäisestä vuosittain tai toiminnan muuttuessa.

Jokainen työntekijä on vastuussa omaevalvonnan toteuttamisesta ja perehdyttämisestä. Omaevalvontasuunnitelmaan perehtyminen kuuluu osana henkilöstön ja opiskelijoiden perehdytykseen. Omaevalvontasuunnitelmaa säilytetään pääsisäänkäynnin aulassa, jossa

se on esimerkiksi omaisten luettavissa. Lisäksi se on nähtävissä Internetissä Pyhännän kunnan kotisivuilla.



2 PALVELUKESKUS NESTORIN ESITTELY

Palvelukeskus Nestori sijaitsee Pohjois-Pohjanmaalla Pyhännällä. Palvelukeskus Nestorin toiminta on alkanut Pyhännän vanhainkotina vuonna 1983. Taloon on tehty laajennus vuonna 1990, jolloin nimeksi on otettu Palvelutalo I eli kutsumanimenä Palvelukeskus Nestori. Nestorin koko on yhteensä 1096 neliötä. Samalla tontilla on Palvelutalo II eli Palvelutalo Hilma. Molemmat talot ovat Pyhännän kunnan omistamia. Pyhännän kunta tuottaa kuntansa sosiaalipalvelut.

Palvelukeskus Nestorissa on 24 paikkaa, joista 21 on tehostettua palveluasumispaikkaa, 2 laitospaikkaa ja yksi lyhytaikaispaikka. Palvelukeskus Nestorin toimintaa ohjaa laki ikääntyvien palveluista sekä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

Nestorista hoidetaan kunnan kotihoidon turvapuhelinhälytykset yöaikaan. Nestorissa ruokailee palvelukeskuksen asukkaiden lisäksi talon ulkopuolisia ruokailijoita.



3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

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. Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Palvelukeskus Nestori tuottaa ikäihmisille tehostettua palveluasumista, pitkäaikaista laitoshoidoa ja lyhytaikaishoitoa. Palvelukeskus Nestori toimii asiakaslähtöisesti, yksilöllisesti ja moniammatillisuuden menetelmät huomioiden. Henkilökunta huolehtii asiakkaan fyysisestä, psyykkisestä, sosiaalisesta ja hengellisestä hyvinvoinnista jokaisen arvoja kunnioittaen. Palvelukeskus Nestori pyrkii asiakkaan kodinomaiseen hoitoon turvallisuus huomioiden. Henkilökunta toimii suunnitelmallisesti ja sitoutuen yhteisesti sovittuihin hoitokäytäntöihin ja tasa-arvoisuuteen.



4 RISKINHALLINTA

4.1. Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä kuten kynnykset ja vaikeakäyttöiset laitteet, toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Palvelukeskus Nestorissa henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat suoraan esimiehelle ne havaittuaan.

4.2. Korjaavat toimenpiteet

Haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden käsittelyyn kuuluvat niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla. Työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Palvelukeskuksessa on käytössä Internet-pohjainen HaiPro-ohjelma, johon kaikki hoitajat voivat ilmoittaa haittatapahtumasta sähköisesti. Haittatapahtumia voivat olla esimerkiksi lääkehoitoon tai tutkimuksiin liittyvät tilanteet. Tiedot kirjautuvat suoraan tietokantaan jatkokäsittelyä varten. Tieto ilmoituksesta menee esimiehen sähköpostiin. Myös asukkaat ja omaiset voivat tehdä HaiPro-ilmoituksen. Tapahtuneista keskustellaan yhteisesti ja muutetaan toimintaa siten, että tapahtumia ei pääsisi syntymään. Tärkeää on korjaavien toimenpiteiden tekeminen ennen kuin mitään on ehtinyt tapahtua. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asukasta ja omaisia informoidaan korvausten hakemisesta. Omaisilla ja asiakkaila ei ole oikeutta uhkailla eikä nimitellä henkilökuntaa.

Työskentelymuutoksista riskien minimoimiseksi tiedotetaan henkilökunnalle suullisesti ja kirjallisesti. Yhteistyötahoille tiedotetaan tarvittaessa kirjallisesti. Jokainen henkilökunnan jäsen on vastuussa tiedottamisesta.



5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja 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, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaumus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Palvelukeskus Nestorissa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa käytetään tarpeen mukaan Mini-Mental State Examination MMSE-testiä, Cerad-testausta, Rava-toimintakykyarviointia ja Mini Nutritional Assessment eli MNA-testiä. MMSE-testi on lyhyt muistin ja tiedonkäsittelyn arviointiin tarkoitettu testi. Cerad-testaus on kognitiivinen tehtäväsarja, jolla tutkitaan, kenelle muistisairauden tutkimukset olisivat aiheellisia. Rava-arvioinnilla arvioidaan asiakkaan toimintakykyä sekä selvitetään hänen palvelutarpeita päivittäisten toimintojen yhteydessä. MNA-testi tarkoittaa ravitsemustilan arviointitestiä.

Palvelukeskuksessa ovat käytössä effica- ja acute-tietojärjestelmät, joihin asiakkaan voimissa tapahtuvat muutokset kirjataan. Palvelukeskus Nestoriin hakeudutaan palvelu- tai laitoshoidon hakemuksella, jonka liitteeksi toimitetaan tarvittaessa lääkärinlausunto. Hakemus käsitellään SAS-ryhmässä valtakunnallisen vanhusten laitos- ja palveluasumisen kriteeristön mukaan. Hakemuksen käsittelyajat ovat nähtävillä neljännesvuosittain Pyhännän kunnan virallisella ilmoitustaululla ja perusturvaosaston Internet-sivuilla. Asiakasmaksupäätös tehdään asiakasmaksulain ja Pyhännän kunnan perusturvalautakunnan vahvistamien asiakasmaksujen mukaisesti. Maksupäätökset tehdään vuodeksi kerrallaan.

5.1 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua ja kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta

saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan asukkaan muuttaessa taloon ja päivitetään puolivuositain tai asukkaan voinnin muuttuessa. Jokaisella asiakkaalla on omahoitaja. Omahoitaja laatii hoito- ja palvelusuunnitelman yhdessä asiakkaan ja omaisen kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa käydään läpi asukkaan sairaudet, lääkitys, terveydentila, hoitolinjaukset ja lähiomaisten yhteystiedot. Iäkkään toiveet, tarpeet ja näkemykset on kirjattava suunnitelmaan. Käytössä ovat Effic- ja Acute-tietojärjestelmät, joista Effican kirjataan päivittäin asukkaan voinnissa tapahtuvat muutokset. Acute-ohjelma on Doctagon vastuulääkäripalvelun ohjelma, jota käytetään silloin, kun ollaan yhteydessä lääkäriin. Acute-ohjelmaan kirjataan tarvittavia tietoja. Lääkärin kirjaamat asiat kopioidaan aina myös Efficalle. Jokainen omahoitaja esittelee tiimipalaverissa omahoidettavien hoito- ja palvelusuunnitelmat sekä lääkityksen.

5.2. Asiakkaan 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. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Nestorissa asukkaan huone on asukkaan omaa aluetta, jota kunnioitetaan. Asukas saa tuoda huoneeseen omia tavaroita ja huonekaluja mahdollisuuksien mukaan. Hoitotilanteissa intimiteetti suojataan niin, että vain hoitoon osallistuvat ovat paikalla. Asukkaat saavat käyttää omaa puhelinta rajoituksetta.

Asukkaiden omat toiveet hoidosta otetaan huomioon, kun se on mahdollista. Jos asiakkaalla on elvytyskielto- eli DNR-päätös, sitä kunnioitetaan ja noudatetaan. Saattohoitovaiheessa asukkaalle mahdollistetaan hyvä perushoito, hyvä kivunhoito ja mahdollisuus kuolla arvokkaasti. Saattohoitovaiheessa asukkaalle järjestetään oma huone. Kuolemantapauksessa palvelukeskuksessa pidetään lyhyt lauluhetki vainajalle omaisten niin halutessa. Pariskunnat sijoitetaan samaan huoneeseen. Seksuaalivähemmistöihin kuuluvien suuntausta kunnioitetaan ja samaa sukupuolta oleville pareille järjestetään yhteinen huone. Hoitajat ovat käyneet koulutuksen vanhuksen seksuaalisuudesta. Palvelukeskuksessa on menetelmäkortteja keskustelun tueksi.

Osalla asukkailla on edunvalvoja taloudellisten asioiden hoitamista varten. Palvelukeskuksessa ei ole vierailuaikoja, vaan läheiset ovat tervetulleita mihin aikaan tahansa. Erityisesti saattohoitovaiheessa omaiset voivat olla palvelukeskuksessa yöttä. Omaisten ja läheisten tulee huomioida, että palvelukeskus on asukkaiden koti, joten heidän tulee käyttäytyä ja olla jokaisen asumisrauhaa kunnioittaen.

5.2.1 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

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

Rajoittamistoimenpiteet liittyvät asiakkaan vointiin ja niitä arvioidaan päivittäin. Lääkäriltä pyydetään aina lupa rajoittaviin toimenpiteisiin. Kun rajoittamisen tarve on tilapäistä, ei jokaiseen tilanteeseen tarvita lääkärin lupaa, vaan hoitajien arvio riittää. Kun rajoittaminen on jatkuvaa, tarvitaan lääkärin kirjallinen lupa, joka kirjataan asukkaan tietoihin. Palvelukeskuksessa käytetään tarvittaessa turvavyötä asukkaan turvallisuuden takaamiseksi. Muistisairaana kulkemista joudutaan rajoittamaan hänen turvallisuutensa vuoksi. Asukkaalla on oikeus kieltäytyä ottamasta lääkettä.

5.3. Asiakkaan kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Yksikössä tulee kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Asukkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on kiellettyä. Asukkaan epäasiallista kohtelua voivat olla esimerkiksi virheet lääkehoidossa, toisen asukkaan taholta tuleva koskemattomuuden tai väkivallan uhka sekä henkilökunnan taholta tapahtuva epäasiallinen puhuttelu tai käsittely ja tiedon välitykseen liittyvät seikat. Henkilökunnalla on velvollisuus ilmoittaa asukkaan epäasiallisesta kohtelusta esimiehelle. Esimies puuttuu epäasialliseen kohteluun välittömästi keskustellen asianomaisen henkilön kanssa. Tarvittaessa keskustelussa on mukana sosiaalijohtaja ja luottamusmies. Asia käsitellään asiakkaan ja omaisen kanssa. Asiasta keskustellaan työyhteisössä yleisellä tasolla kertaamalla toiminta- ja menettelyohjeita.

5.4. Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Tätä varten palvelukeskuksen sisääntuloaulassa on palautelaatikko. Asiakaspalautekysely omaisille toteutetaan määräajoin. Asiakaspalautteet toimivat johdon tukena. Jatkuva, suullista asiakaspalautetta otetaan vastaan asukkailta ja omaisilta.

Palvelun laatua seurataan myös asukkaiden toimintakykyä, turvallisuutta ja hyvinvointia koskevilla palvelujen laadun mittareilla. Asiakaspalaute käydään läpi henkilöstön kanssa ja pohditaan yhteisesti, miten toimintaa voidaan kehittää. Mediassa olevaan palautteeseen ei pääsääntöisesti vastata.

5.5. Asiakkaan oikeusturva

Muistutukset osoitetaan sosiaalihoitaja Suvi-Tuulia Seitsojoelle. Muistutuslomake ja kantelulomake ovat omavalvontasuunnitelman liitteenä. Palvelukeskuksen ensisijainen toive on, että asukas tai omainen selvittää asiat suoraan asianosaisen tai hänen esimiehensä kanssa. Jos keskustelu ei tuo toivottua tulosta, asiakas tai omainen voivat tehdä muistutuksen sosiaalihoitajalle tai kantelun aluehallintovirastolle. Potilas- ja sosiaaliasiamies antavat tietoa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja avustavat esimerkiksi muistutuksen tekemisessä. Potilas- ja sosiaaliasiamiehenä toimii Seppo Niskanen Merkratos Oy:stä, puh. 010 830 5106. Hänen yhteystietonsa ovat palvelukeskuksen ilmoitustaululla. Jos muistutus koskee ostopalvelusopimusta, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle eli sosiaalihoitajalle.

Asiallisiin muistutuksiin suhtaudutaan rakentavalla ja kehittäväällä työotteella. Muistutuksiin suhtaudutaan vakavasti. Muistutukset pyritään käsittelemään kahden viikon aikana.



6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaan toimintakykyä tuetaan kokonaisvaltaisesti kuntouttavalla työotteella, jossa huomioidaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja hengellinen kokonaisuus. Palvelukeskuksessa on kahtena päivänä viikossa päiväkeskuskerho, johon kaikki palvelukeskuksen asukkaat voivat osallistua ilman eri maksua vointinsa mukaan. Päiväkeskustoiminnassa käy myös muita ikäihmisiä. Palvelukeskus tekee yhteistyötä kunnan omien palvelujen ja kolmannen sektorin kanssa kuten SPR:n vapaaehtoistoiminnan ja seurakunnan kanssa.

Palvelukeskuksessa eletään tavallista arkea. Aamupala, lounas, välipala, päivällinen ja iltapala rytmittävät päivää. Asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan päivittäin ja laajemmin puolivuositain tai voinnin muuttuessa. Kesäaikana ja lämpimällä säällä asukkaat viedään ulos. Palvelukeskuksessa järjestetään pieniä tapahtumia vuodenaikojen mukaan. Kesällä on kesän avajaiset ja joulukuussa pikkujoulut.

6.2. Ravitsemus

Ateriakokonaisuus on suunniteltu vastaamaan ikäihmisten ravitsemuksellisia tarpeita. Aamupala on kello 8-9, lounas kello 11.45, välipala ja iltapäiväkahvi kello 14.30, päivällinen kello 17–18 ja iltapala kello 19–21. Välipalaa on mahdollisuus saada ympäri vuorokauden. Henkilökunta tarjoilee ateriat asukkaille, huolehtii ruokailun sujumisesta ja tarvittaessa syöttää. Ruokailutilanteesta tehdään mahdollisimman viihtyisä. Ravinnon ja nesteen saantia seurataan päivittäin raportoinnin yhteydessä ja painon seurannalla sekä tarvittaessa nestelistan avulla. MNA-testi eli ravitsemustilan arviointitesti tehdään puolivuositain kaikille asukkaille.

Ateria tehdään yhteiskeittiössä Pyhännän yhtenäiskoululla, josta se tuodaan Palvelukeskus Nestoriin.

6.3. Hygieniäkäytännöt

Henkilökunta käyttää työasua ja huolehtii hyvästä käsihygieniasta. Kädet pestään ja desinfioidaan aina asiakaskontaktien välillä, ja kun ollaan tekemisissä eritteiden kanssa. Myös vieraille suositellaan käsien pesua ja käsidesiä. Jos vierailija on sairas, toivotaan vieraiden odottavan paranemista. Sormusten, kynsilakan ja rakennekynsien käyttö on henkilökunnalta kielletty.

Aseptinen työskentely ja yleinen siisteys on tärkeää. Toteutumista seurataan mahdollisten infektioiden määrällä ja käsidesin kulutuksella. Voimakkaita hajusteita ei saa käyttää. Vakituksella henkilökunnalla on Elintarvikeviraston myöntämä hygieniapassi.

Asukkaan henkilökohtaista hygieniaa hoidetaan päivittäin hoitotoimenpiteiden yhteydessä. Henkilökohtainen hygienia sisältää käsien, kasvojen ja genitaalialueiden pesun päivittäin, ihon kunnon seurannan sekä suun ja hampaiden hoidon päivittäin. Kynnet leikataan kerran viikossa. Asukkaat käyttävät omia vaatteita. Asukkaat voivat omakustanteisesti hankkia parturin ja jalkahoitajan palveluja.

6.4. Terveysten- ja sairaanhoito

Hammaslääkäri ja hammashoitaja käyvät tarkistamassa asiakkaiden suun ja hampaat kerran vuodessa. Doctagon vastuulääkäripalvelu vastaa yksikön lääketieteellisestä hoidosta ympäri vuorokauden. Vastuulääkäri käy kolmen kuukauden välein ja soittaa puhelinkierrolla kerran viikossa. Hoitaja saa yhteyden takapäivystäjään kaikkina vuorokauden aikoina. Kiireellisestä sairaanhoidosta vastaa arkisin Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen päivystys ja iltaisin ja viikonloppuisin Oulun yliopistollinen sairaala kiireellisen sairaankuljetus 112 kautta, kun ensin on otettu yhteys Doctagonin lääkäriin. Kuolemantapauksissa otetaan yhteys Doctagonin lääkäriin, joka antaa jatko-ohjeet.

Asukkaiden vointia seurataan päivittäin. Verenpaine, pulssi, paino, verensokeri, lämpö ja saturaatio otetaan tarvittaessa ja laboratorionäytteet vähintään vuosittain. Virkistys ja ulkoilu ovat tärkeässä roolissa. Vastuulääkäri tekee neljä kertaa vuodessa lääkärikierrot.

Sairaanhoitajilla on kokonaisvastuu terveyden- ja sairaanhoidosta. Kaikki hoitajat vastaavat niistä vuorossa ollessaan.

6.5. Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään kerran vuodessa sähköisesti. Asukkaan lääkehoidon vaikutuksia seurataan ja mahdolliset lääkemutokset kirjataan.

Lääkehoidon vastaavana toimivat sairaanhoitajat. Kaikki hoitajat toteuttavat lääkehoitoa. Hoitajalla tulee olla voimassa oleva lupa lääkehoitoon. Palvelukeskuksessa on voimassa oleva lääkehoitosuunnitelma. Jokaisen asukkaan ajan tasalla oleva lääkelista on asiakkaan papereissa. Kaikilla asukkailla on sähköinen lääkemääräys.

6.6. Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimivaksi ja hänen tarpeitaan vastaavaksi, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Palvelukeskuksen eri yhteistyötahoja ovat mm. kotihoito, kotisairaanhoito, sosiaalitoimi, vuodeosasto, fysio- ja toimintaterapia sekä terveydenhuollon eri erikoisalajat.

Yhteistyö toteutetaan puhelimitse, potilastietojärjestelmien kautta sekä hoitoneuvotteluilla. Kunta järjestää sähköön, veteen ja lämmitykseen liittyvät asiat. Alihankintana ostettujen palvelujen vastuuhenkilöihin pidetään yhteyttä ja tiedotetaan heille kehittämiskohteista.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

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

Palvelukeskus Nestorin Pelastusharjoitukset ovat muutaman vuoden välein. Alkusammutuskoulutus on vuosittain Jokilaaksojen Pelastuslaitoksen kanssa. Turvallisuussuunnitelma on päivitetty huhtikuussa 2016. Tupakointi sisätiloissa on kielletty. Kiinteistöhuoltoon saa yhteyden kaikkina vuorokauden aikoina.

7.1. Henkilöstö

Palvelukeskus Nestorin henkilöstöön kuuluu 18 työntekijää, joista kaksi sairaanhoitajaa, 13 lähihoitajaa, yksi osastoapulainen ja yksi laitosapulainen. Aamuvuoroissa työskentelee hoitotyössä neljä työntekijää, jotka ovat lähihoitajia, osasto- tai hoitoapulaisia tai sairaanhoitajia. Iltavuorossa työskentelee kolme lähihoitajaa tai osasto- tai hoitoapulaista. Yövuoroissa on kaksi työntekijää, joista toinen hoitaa kotihoidon turvapuhelinhälytykset ja kotikäynnit. Lisäksi Palvelukeskus Nestorissa työskentelee apuna avosuojatyöntekijöitä ja Pyhännän kehitysvammahuollon työntekijöitä. Hoitajamitoitus on 0,6.

Kaikkiin työvuoroihin pyritään saamaan riittävästi työvoimaa siten, että aamuvuorossa on neljä työntekijää, iltavuorossa kolme ja yövuorossa kaksi. Sijaisia kutsutaan töihin, jos sijaisia on saatavilla. Sijaiset ovat pääasiassa lähihoitajia. Sijaislista on hoitajien toimistossa.

7.2. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Toistaiseksi voimassa olevat toimet ja pitkät, vuoden kestävät sijaisuudet täytetään julkisen haun periaatteella. Työntekijöiden pätevyys varmistetaan tarkastamalla työ- ja opintotodistukset. Esimies haastattelee sijaiset ja varmistaa hoitajien valviran laillisuuden JulkiTerhikistä. Mahdollisuuksien mukaan kysytään suosituksia entisiltä työnantajilta.

Työntekijät ja opiskelijat perehdytetään työsuhteen alussa ja tarvittaessa. Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys annetaan henkilöstölle taloon tullessa. Henkilöstö täyttää ja allekirjoittaa lomakkeen vaitiolovelvollisuudesta ja henkilötietojen käsittelystä. Työntekijällä eikä harjoittelijalla ole oikeutta katsoa sellaisen henkilön tietoja, johon hänellä ei ole asiakas- tai hoitosuhdetta. Työntekijöillä ja harjoittelijoilla on salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. Asiakkaan salassa pidettäviä tietoja ei saa luovuttaa kenellekään, ei edes perheenjäsenelle. Asioita kerrataan tarpeen mukaan henkilöstön palaverissa vuosittain. Opiskelijoille nimitetään harjoittelun ohjaaja. Osa hoitajista on käynyt näyttöjen vastaanottokoulutuksen.

Henkilöstöllä on oikeus kolmeen täydennyskoulutuspäivään vuodessa, jotka pyritään toteuttamaan. Koulutukset järjestetään joko paikan päällä eri asiantuntijoiden toimesta tai ulkopuolisina koulutuksina tarpeen mukaan.

7.3. Toimitilat

Jokaisella asukkaalla on oma tai kahden hengen huone, joissa he asuvat. Huoneet ovat 14,75 m², 19,85 m², 26 m² ja 34,70 m² kokoisia. Jokaisessa huoneessa on wc. Palveluasumispaikalla olevat asukkaat tekevät vuokrasopimuksen kunnan kanssa. Asukkaat maksavat huoneesta ja palveluista vuokraa ja asiakasmaksua kuukausittain. Ruokasali, aulatilat, käytäväalueet, pesuhuone ja sauna sekä tupa ovat kaikille yhteisiä tiloja. Asukkaat ja omaiset voivat olla niissä vapaasti. Tilat on suunniteltu esteettömiksi. Asukkaat voivat tuoda omiin huoneisiin omia tavaroita kohtuullisesti. Asukkaan huone on

varattu asukkaalle, vaikka hän olisi poissa. Jos tyhjän huoneeseen täytyy siirtää muu asukas äkillisen tarpeen vuoksi, vuokra palautetaan asukkaalle niiltä päiviltä, jonka huone on ollut toisen käytössä.

Palvelukeskuksessa järjestetään tapahtumia, joihin ulkopuoliset voivat osallistua. Ulkopuoliset voivat myös varata palvelukeskuksen tiloja tapahtumiin. Palvelukeskus Nestorissa on aidattu sisäpiha, jossa kesäaikana järjestetään pieniä tapahtumia.



Palvelukeskuksessa on Nestori- ja Helmi-osastot. Nestori-osasto on hoivaosasto. Helmi-osasto on lukittu dementiaosasto, jossa on muistisairaita henkilöitä, joilla on karkailutaipumusta tai jotka muuten hyötyvät pienestä yksiköstä. Omaiset voivat vieraila palvelukeskuksessa mihin aikaan tahansa. Erityisesti asukkaan loppuvaiheen hoidon aikana omaiset voivat olla paikalla yölläkin.



Helmi-osasto

Palvelukeskuksessa on tehty siivoustyön mitoitus. Yksikössä on yksi osastoapulainen, joka huolehtii koko talon siivouksesta ja pyykkihuollosta. Hoitohenkilöstö siivoaa erityisesti eritetahrat välittömästi ne havaittuaan. Pyykkihuolto hoidetaan itse Palvelukeskus Nestorissa.

7.4. Teknologia ja terveydenhuollon laitteet

Turvapuhelin on palvelukeskuksen jokaisessa huoneessa asukkaiden hoitajakutsua varten. Myös hoitaja voi käyttää laitetta apua tarvitessaan. Turvapuhelimet testataan kerran kuukaudessa. Hälytys tulee hoitajan matkapuhelimeen.

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 mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet ja silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Asukkaan omahoitaja hankkii tarvittavat apuvälineet apuvälinelainaamosta ja huolehtii niiden huollosta. Taloon hankittavista apuvälineiden tilaamisesta ja laitteiden huollosta vastaa esimies yhdessä hoitajien kanssa. Hoitajien tehtävänä on ilmoittaa kiinteistöhuoltoon rikkinäisistä ja huollettavista laitteista. Käytössä olevia apuvälineitä ovat pyörätuolit, rollaattorit, nosturit, pesulavetit ja hoitosängyt. Toinen sairaanhoitajista vastaa terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista.

7.5. Asiakas- ja potilastietojen käsittely

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

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 erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin. Pyhännän kunnalla on turvallisen ATK-käytön ohjeet, joihin jokainen työntekijä perehtyy. Tietosuojavastaavana toimii hallintosihteeri Paula Tiikkainen, puh. 040 1912 204. Asiakirjat säilytetään kunnan lukollisessa arkistossa, josta ne arkistoidaan joko potilastieto- tai asiakastietoarkistoon.

8 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Pyhäntä 1.9.2016

Suvi-Tuulia Seitsojoki, sosiaalijohtaja

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAADINNASSA HYÖDYNNETYT OPPAAT, OHJEET JA LAATUSUOSITUKSET:

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

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

STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

Valvira: vanhustenhuollon omavalvonta



Pyhännän kunta
perusturvalautakunta

LIITE 1

Nimi: _____

VAITIOLOVAKUUTUS

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 14 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakirjat, jotka sisältävät tietoja sosiaalihuollon asiakkaasta tai muusta yksityisestä henkilöstä ovat salassa pidettäviä.

Saman lain 15 §:n mukaan sosiaalihuollon järjestäjä tai tuottaja tai niiden palveluksessa oleva samoin kuin sosiaalihuollon luottamustehtävää hoitava ei saa paljastaa asiakirjan salassa pidettävää sisältöä eikä muutakaan sosiaalihuollon tehtävissä toimiessaan tietoonsa saamaansa seikkaa, josta lailla on säädetty vaitiolovelvollisuus.

Vaitiolovelvollisuuden piiriin kuuluvaa tietoa ei saa paljastaa senkään jälkeen, kun toiminta sosiaalihuollon järjestäjän tai tuottajan palveluksessa tai tehtävän hoitaminen niiden lukuun on päättynyt.

Salassa pidettäviä tietoja ei myöskään saa käyttää omaksi taikka toisen hyödyksi tai toisen vahingoksi.

Rangaistus 14 §:ssä tarkoitetun asiakirjan salassa pitämistä koskevan velvollisuuden sekä 15 §:ssä tarkoitetun vaitiolovelvollisuuden ja hyväksikäyttökiellon rikkomisesta tuomitaan rikoslain 40 luvun 5 §:n mukaan (rangaistusmaksimi = 2 vuotta vankeutta), jollei teko ole rangaistava rikoslain 38 1 tai 2 §:n muuan (rangaistusmaksimi 1 vuosi vankeutta) tai jollei siitä muualla laissa säädetä ankarampaa rangaistusta.

Minulle on selvitetty yllä olevat Asiakaslain pykälät ja ymmärrän niiden merkityksen ja vakuutan niitä noudattavani.

Pyhännällä __/__/20__

Todistavat

LIITE 2



Hoito- ja palvelusuunnitelma

Palvelukeskus Nestori

Asiakas _____

Henkilötunnus _____ Puh.numero _____

Osoite _____

Perhesuhteet: avioliitto _____ avoliitto _____ naimaton _____ leski _____ eronnut _____

Lähiomainen _____

Osoite _____ Puh.numero _____

Asioiden hoitaja _____

Osoite _____

Kuka huolehtii raha/lasku/hankinta-
asiat _____

Omahoitaja/Vastuutyöntekijä

Edunvalvoja: _____

PSYKKINEN JA FYYSINEN TOIMINTAKYKY

Yleisarvio toimintakyvystä:

NÄKÖ: normaali _____ heikko _____ sokea _____ silmälasit _____

KUULO: normaali _____ heikko _____ kuuro _____ kuulolaite _____

TASA- PAINO: hyvä _____ huimaa _____ kaatuilee _____

Liikkuminen: _____

Apuvälineet liikkumiseen: _____

PUHE: hyvä _____ huono _____ afasia _____ ymmärtää puhetta _____
ei ymmärrä puhetta _____

VIRTSAN PIDÄTYSKYKY: pidätyskykyinen _____ osittainen pidätyskyky _____
pidätyskyvytön _____ katetri _____

ULOSTEEN PIDÄTYSKYKY: pidätyskykyinen _____ osittainen pidätyskyky _____
pidätyskyvytön _____ avanne _____

PSYKKINEN TILANNE: asiallinen _____ masentunut _____ levoton _____
muistamaton _____ sekava _____ harhainen _____

RUOKAVALIO: maidoton _____ laktoositon _____ hyla _____ gluteeniton _____
sappi _____ kihti _____ kala _____ sitrushedelmät _____ sose _____
haarukkasose _____
muuta: _____
mieliruuat: _____

Lääkehoidon tarkistus tehty pvm ____ / ____ / 20__ seuraava arviointi: ____ / ____ / 20__
Muistitesti tehty _____ pvm ____/____/____ pisteet _____
Mielialatesti tehty _____ pvm ____/____/____ pisteet _____
RaVa-indeksi tehty _____ pvm ____/____/____ pisteet _____
Fyysisenkunnon mittaustesti tehty _____ pvm ____/____/____ pisteet _____
Seuraava toimintakyvyn arviointiajankohta: _____

PÄIVITTÄISET TOIMINNOT

SYÖMINEN: syö itse _____ tarvitsee apua esim pilkkomisessa _____ avustettava osin _____
syötettävä _____

PESEYTYMINEN: peseytyy itse _____ tarvitsee apua jonkin verran peseytymisessä _____
ei kykene itse peseytymään _____ tykkää käydä saunassa _____

Apuvälineet peseytymiseen: _____

PUKEMINEN: pukee itse _____ tarvitsee apua jonkin verran pukemisessa _____
ei kykene itse pukemaan _____

VAIPAT: Ei ole käytössä _____ käytössä yöllä _____ käytössä yöllä ja päivällä _____

Mitä vaippoja käyttää ja milloin:

HENKILÖKOHTANEN HYGIENIA:

Mitä tulisi huomioida?

UNI JA LEPO: Milloin haluaa levätä: _____

Nukkuminen yöllä: _____

ULKOILU: _____

USKONTO: _____

Haluaako osallistua Nestorissa järjestettäviin tapahtumiin, kuten hartauksiin?

HARRASTUKSET: _____

MISTÄ TULEE ILOISEKSI:

TÄRKEÄT HENKILÖT ELÄMÄSSÄ:

ELÄMÄN LOPPUVAIHE: (kuinka haluan minua hoidettavan?)

SAIRAUDET

Diagnoosit:

Allergiat:

Sairastuminen. Kenelle ilmoitetaan ja missä tilanteissa otetaan yhteyttä:

Mitä hoitoja haluan saada? Kuka saa olla päättämässä hoitoon ja huolenpitoon liittyvissä asioissa:

Mitä hoitoja ei halua saada? (Esimerkiksi elvytys, tehohoito, elinsiirto)

ASIAKKAAN ETUUDET

KELA

KUNTOUTTAVAN HOITOTYÖN TAVOITTEET

Lyhyen aikavälin tavoitteet ja keinot:

Pitkän aikavälin tavoitteet ja keinot:

Arvioinnit:

TOIVEET:

Asukkaan toiveet:

Omaisien toiveet:

HENKILÖKUNNAN NÄKEMYKSIÄ:

Hoito- ja palvelusuunnitelmat laatijat nimet:

Tiedoksi, kenelle kopio lähetetään:

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan seuraavan kerran:

ALLEKIRJOITUKSET JA LUPA YHTEISTYÖHÖN

Asiakas suostuu siihen, että palvelusuunnitelman laatineet ja suunnitelman tiedoksi saavat tahot voivat tehdä keskenään yhteistyötä ja vaihtaa palvelusuunnitelman toteutumisen ja hoidon ja palveluiden järjestämisen kannalta oleellisia ja tarpeellisia tietoja

Kyllä _____ Ei _____

Aika ja Paikka _____ / _____ 20____

Asiakkaan allekirjoitus _____

Vastuutyöntekijän allekirjoitus _____

Omaisien allekirjoitus _____

LIITE 3



Pyhännän kunta
Manuntie 2
92930 PYHÄNTÄ

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukainen MUISTUTUS

Päivämäärä (viranomaisen täyttää)

/ 20

ASIAKKAAN HENKILÖ- TIEDOT	Sukunimi, etunimet (puhuttelunimi alleviivataan)		Henkilötunnus
	Osoite		
	Postinumero ja -toimipaikka		Puhelin
	Alaikäisen holhooja ja hänen osoitteensa		
MUISTUTUKSEN TEKIJÄ (jos muu kuin asiakas)	Nimi		
	Osoite		
	Postinumero ja -toimipaikka		Puhelin
MUISTUTUKSEN KOHDE	Toimintayksikkö		
	Tapahtuma-aika		
	Ketä/mitä muistutus koskee (esim. nimi ja virka-asema)		
TAPAHTUMAN Kuvaus (tarvittaessa eri liitteellä)			
<input type="checkbox"/> katso liite			

<p>MUISTUTUKSEN AIHE</p>	<p>Mistä asiasta halutaan muistuttaa?</p>
<p>VAATIMUKSET</p>	<p>Ehdotukset asiantilan korjaamiseksi</p>
<p>MUISTUTUKSEN TEKIJÄN ALLEKIRJOITUS JA NIMENSELVENNY S</p>	
<p>ASIAKKAAN SUOSTUMUS</p>	<p>Suostun siihen, että sosiaalihuollon viranomainen tai muu sosiaalipalvelujen järjestäjä sekä terveydenhoito- toimintaa harjoittavat saavat antaa ne asiakkuuttani koskevat tiedot, jotka ovat tarpeen tämän muistutuksen selvittämistä varten sen estämättä, mitä asiakirjasalaisuudesta ja vaitiolovelvollisuudesta on säädetty.</p> <p>Samalla suostun siihen, että muistutusasiakirjat annetaan tiedoksi sosiaaliasiamiehelle.</p> <hr/> <p>Asiakkaan allekirjoitus</p>

MUISTUTUKSEN PERUSTEELLA ANNETTU VASTAUS (tarvittaessa eri liitteellä)

Katso liite

VASTAUKSEN ANTAJA	Nimi	Virka-asema
VASTAUS PERUSTELUINEEN		
PÄIVÄYS, ALLEKIRJOITUS JA NIMEN SELVENNYS	/ 20	

Muistutuksen johdosta annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla.

(Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 23. pykälä)

ASIAKIRJAT	Asiakirjat liitteineen palautetaan muistutuksen tekijälle	Palautettu, pvm
		/ 20



Viranomaisen täyttää
Dnro

Voit tehdä kantelun tällä lomakkeella tai vapaamuotoisena, jolloin siitä pitää ilmetä lomakkeessa mainitut asiat. Sosiaalihuoltoa valvovat aluehallintovirastot (www.avi.fi) ja Valvira. Valvira tutkii kantelun silloin, kun kysymyksessä on periaatteellisesti tärkeä tai laajakantoinen asia. Valvira voi siirtää kantelun toimivaltaiselle viranomaiselle asian käsittelyä varten.

Kantelun tekijä	Nimi	
	Postiosoite	
	Postinumero	Postitoimipaikka
	Puhelinnumero	
	Sähköpostiosoite	
Asiakas, jonka saamaa palvelua kantelu koskee	Nimi	
	Henkilötunnus	
	Postiosoite	
	Postinumero	Postitoimipaikka
Palvelu, jota kantelu koskee <small>(esim. vanhustenhuolto, lastensuojelu)</small>		
Kantelun kohde tai kohteet <small>(Kerro, minkä viranomaisen, viranhaltijan, palveluntuottajan tai muun tahon menettelystä tai toiminnasta on kyse)</small>		
Tapahtuman ajankohta tai aikaväli		

Asia tai
tapahtuma,
jota kantelu
koskee

(Käy tässä mahdollisimman tarkka kuvaus tapahtumista, joita haluat Vaiviran tutkivan, tapahtuman ajankohta ja syy siihen, miksi olet tapahtuneeseen tyytymätön)

Onko asiassa tehty sosiaalihuollon asiakaslain tarkoittama muistutus tai valitus sosiaalihuollon toimintayksikölle?	<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei
Onko asiaa käsitelty sosiaaliamiehen kanssa?	<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei
Onko asia muun viranomaisen käsiteltävänä tai ovatko muut viranomaiset käsitelleet asiaa?	<input type="checkbox"/> Potilasvakuutuskeskus <input type="checkbox"/> Aluehallintovirasto, mikä? _____ <input type="checkbox"/> Sosiaaliviranomainen, mikä? _____ <input type="checkbox"/> Poliisiviranomainen, mikä? _____ <input type="checkbox"/> Eduskunnan oikeusasiamies <input type="checkbox"/> Hallinto-oikeus, mikä? _____ <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____

Allekirjoitus

Allekirjoitus
Nimenselvennys
Paikka ja aika

Kantelun liitteet Mikäli kantelet toisen henkilön asiassa, pitää kanteluun liittää valtakirja	
---	--

Tulostettu ja allekirjoitettu lomake liitteineen lähetetään osoitteella: Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira PL 210 00531 Helsinki
--