# Omavalvontasuunnitelma

#  Viitasaaren ikääntyneiden varhaisen tuen palvelut

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

[1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT 1](#_Toc142297891)

[2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 2](#_Toc142297892)

[3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 2](#_Toc142297893)

[4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO 4](#_Toc142297894)

[5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 7](#_Toc142297895)

[6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA 11](#_Toc142297896)

[7 ASIAKASTURVALLISUUS 14](#_Toc142297897)

[8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN 19](#_Toc142297898)

[9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 20](#_Toc142297899)

[10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA 20](#_Toc142297900)

##

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

**Palveluntuottaja**

Keski-Suomen hyvinvointialue

Y-tunnus 3221318-2

**Toimintayksikkö/palvelu**

Viitasaaren päiväkeskus / ikääntyneiden varhaisen tuen palvelut

Kappelintie 4, 44500 Viitasaari

**Palvelumuoto**

* Kuntouttava päivätoiminta / päivätoiminta, ikääntyneet
* Omaishoidon lomitus, omaishoidon asiakkaat
* Seniorin hyvinvointineuvola, ikääntyneet

**Esihenkilö**

palveluvastaava Hanna Uusitalo

Puhelin: 0400 115 375

Sähköposti: hanna-mari.uusitalo@hyvaks.fi

##

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

**Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan yhdessä koko henkilöstön kesken. Sen laadintaan osallistuvat palvelupäällikkö, palveluvastaava ja muu henkilöstö. Myös asiakkaiden ja heidän omaistensa ääni tulee kuuluviin omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa asiakastyytyväisyyskyselyiden pohjalta.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Palveluvastaava Hanna Uusitalo

Terveyskatu 16, 44100 Äänekoski

p. 0400 115 375

hanna-mari.uusitalo@hyvaks.fi

**Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelmaa käydään lävitse yksikön työyhteisöpalavereissa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain yhdessä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään myös, mikäli toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvonta on osa yksikön perehdytystä ja sen periaatteet kerrotaan perehdytyksen yhteydessä.

**Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla sekä luettavissa Keski-Suomen hyvinvointialueen nettisivuilla www.hyvaks.fi.

## 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

**Toiminta-ajatus**

Varhaisen tuen tehtävänä on tarjota palveluitaan kotona asuville ikäihmisille asiakaslähtöisesti ja asiakkaalle yhteisesti laaditun kuntoutus- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Ikäihmisellä tulee olla mahdollisuus elää itsenäistä, omannäköistä elämää kotona niin pitkään kuin se on mahdollista.

Asiakkaita kannustetaan vastuunottamiseen toimintakyvyn ylläpitämisessä ja vahvistumisessa sekä tuetaan arjessa pärjäämistä. Toiminnassa kiinnitetään huomiota asiakkaiden osaamiseen ja vahvuuksiin.

Viitasaaren alueella varhaisen tuen palveluihin kuuluu kuntouttava päivätoiminta / omaishoidon päivätoiminta, hygieniapalvelut, lakisääteisen omaishoitajan vapaan ja omaishoidon virkistysvapaan lomitus sekä seniorin hyvinvointineuvola. Palvelut on tarkoitettu kotona asuville ikäihmisille. Päivätoimintaan, hygieniapalveluihin ja omaishoidon lomittajien asiakkaiksi ohjaudutaan asiakasohjaajan kautta. Palvelut myönnetään Keski-Suomen hyvinvointialueen yhteisten kriteereiden mukaisesti.

Kuntouttava päivätoiminta tarjoaa toimintakykyä ylläpitävää sekä kuntouttavaa toimintaa yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti. Omaishoidon päivätoiminta on tarkoitettu omaishoidettaville. Toiminnan tarkoituksena on tukea omaishoitajien jaksamista sekä ylläpitää omaishoidettavien ja toimintakykyä.

Hygieniapalvelua myönnetään avuksi peseytymiseen, mikäli henkilöllä ei ole kotona asianmukaisia peseytymismahdollisuuksia sekä hän tarvitsee apua peseytymisessä eikä kodissa peseytyminen onnistu avustajankaan turvin. Asiakkaalla on mahdollisuus saada hygieniapalvelua enintään kerran viikossa.

Seniorin hyvinvointineuvolan palvelut ovat maksutonta palvelua. Palvelut sisältävät kohdennettuja terveystarkastuksia sekä ajanvarauksetonta matalankynnyksen vastaanottoa. Lisäksi työhön kuuluu laaja verkostotyö yhteistyökumppaneiden kanssa, kuten kunnat, seurakunta sekä järjestöt.

**Arvot**

* Kohtaamme ihmislähtöisesti ja yhdenvertaisesti.

*Toiminnassa arvostetaan asiakkaiden oman elämän asiantuntijuutta ja panostetaan hyvään kohteluun. Kannustamme ja rohkaisemme kaikkia osallistumaan ja olemaan aktiivisia, sekä kiinnostumaan oman toimintakyvyn ylläpitämisestä ja edistämisestä. Kohtelemme asiakkaita oikeudenmukaisesti ja heidän mielipiteitään kunnioittaen. Tuotamme palveluja asiakkaillemme samansisältöisinä asuinpaikasta riippumatta.*

* Toimimme avoimesti yhteistyössä

*Haetaan rajat ylittävää yhteistyötä ja monialaista osaamista asiakkaan parhaaksi.*

* Olemme luotettavia ja vastuullisia - myös tuleville sukupolville

*Keskinäinen kunnioitus ja yhdessä tekeminen rakentavat luottamusta ja oikeudenmukaisuuden tunnetta. Tiedotetaan avoimesti palveluista ja niiden myöntämisen perusteista, kustannuksista sekä mahdollisista muutoksista.*

##

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

**RISKIENHALLINTA**

**Riskien ja epäkohtien tunnistaminen sekä niiden korjaaminen**

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voida ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Viitasaaren varhaisen tuen riskejä tarkastellaan ja tunnistetaan yhdessä henkilöstön kanssa, apuna riskien arvioinnissa käytetään Laatuportin riskien arviointia ja RAI järjestelmästä saatavaa asiakasprofiilin yhteenvetoraporttia. Havaitut riskit käydään läpi työntekijöiden kanssa työyhteisöpalavereissa.

Riskejä voi liittyä fyysisiin toimitiloihin (kynnykset, valaistus, tukikahvat, esteettömyys), palveluntuottamiseen (taksien poikkeamat sovituista aikatauluista, asiakkaan karkaaminen), tiedottamiseen ja viestintään (riittävä tiedonkulku eri tahojen kanssa) sekä henkilöstöön (riittävä henkilöstö, työnkuvan ajantasaisuus). Usein riskit ovat monien toimintojen summa.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Myös asianmukaiset työvaatteet ja -kengät ovat ennaltaehkäisevää toimintaa.

**Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla riskienarvioinnin avulla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienarvioinnin myötä muodostuu riskianalyysi, joka käydään henkilöstön kanssa läpi ja sovitaan myös toimenpiteet riskien minimoimiseksi.

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskejä hallitaan lisäksi ajantasaisilla suunnitelmilla, kuten potilasturvallisuussuunnitelma, ja varmistamalla niiden toteutuminen arjessa. Tukena riskien hallinnassa toimivat myös varhaiseen tukeen laaditut yhteiset toimintaohjeet, joiden avulla varmistetaan yhtenäisten toimintamallien toteutuminen arjessa.

Luettelo riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

* Riskien arviointi sähköisen STM:n työsuojeluosaston Laatuportti -ohjelmalla
* Potilasturvallisuussuunnitelma
* Lääkehoitosuunnitelma
* Laiteturvallisuussuunnitelma
* Kaatumisvaaran arvioinnin toimintaohje
* Tietosuojan toimintaohje
* Ensiapukoulutuksen toimintamalli
* Toimintaohje aggressiivisen asukkaan kohtaamiseen
* Laatuportti haittatapahtuman ilmoituskäytännöt
* Aseptiikka ja hygienia toimintaohje

**Riskienhallinnan työnjako**

Esihenkilön ja johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johdon tehtävänä on luoda raamit turvallisuuden varmistamiselle ja vastata, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on päivittää omavalvontasuunnitelmaa ja muita ohjeistuksia sovittujen käytänteiden mukaisesti.

**Riskien tunnistaminen**

Riskienhallinta perustuu jokaisen työntekijän havainnointiin ja käytännön työstä esille nouseviin riski- ja vaaratekijöihin. Jokainen työntekijä on omalta osaltaan vastuussa siitä, että nostaa esille havaitsemiaan epäkohtia. Työyhteisöpalavereissa asioista keskustellaan avoimesti ja tarvittaessa tehdään ohjeistuksia esille nousevista vaaratilanteista.

**Ilmoitusvelvollisuus**

Työntekijällä on sosiaalihuoltolain 48§ mukainen velvollisuus tehdä ilmoitus yksikön toiminnassa tunnistetuista riski- ja vaaratilanteista. Viitasaaren varhaisen tuen palveluissa kartoitetaan riskit sähköisellä STM:n työsuojeluosaston Laatuportti – ohjelmalla. Työntekijät ovat suorittaneet Laatuportti – koulutuksen ja heidät on ohjeistettu toimimaan uhka- ja vaaratilanteissa. Sattuneista haittatapahtumista (myös läheltä piti -tilanteet) täytetään aina sähköisenä Laatuportti-ilmoitus, jonka käsittelee esihenkilö mahdollisimman pikaisesti. Sen jälkeen tilanteet käsitellään viipymättä yksikössä henkilöstön kanssa ketään syyllistämättä.

**Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Työntekijä raportoi havaitsemansa epäkohdat yksikön esihenkilölle ja toimii välittömästi ehkäistäkseen lisävahingot.

Epäkohtailmoitukset ja haittatapahtumatilanteet raportoidaan Laatuportti -ohjelmaan ja ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti. Prosessiin kuuluu kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumista keskustellaan henkilöstön, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa.

Haittatapahtumat kerrotaan omaisille avoimesti. Tarvittaessa pidetään yhteistyöpalaveri. Tarvittaessa ohjataan tekemään ilmoitus sosiaaliasiamiehelle. Omaisille ja asiakkaille tarkoitettu ohjeistus ja vaaratapahtumailmoitus löytyy Keski-Suomen hyvinvointialueen internetsivuilta www.hyvaks.fi. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

**Korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeama, epäkohta, läheltä piti – tilanne tai haittatapahtuma ilmoituksen perusteella arvioidaan tapauskohtaisesti, millaisiin jatkotoimenpiteisiin ryhdytään huomioiden em. toimintaohjeistus ja lainsäädäntö. Syiden selvittämisen myötä voidaan muuttaa toiminta- ja menettelytapoja turvallisemmaksi. Asioista keskustellaan avoimesti ja kehittämismyönteisesti henkilökunnan kanssa yksikön palavereissa.

Muutoksista tiedotetaan aktiivisesti varmistaen kirjallisella informaatiolla ja sähköpostilla, että kaikilla on mahdollisuus saada sama tieto. Työyhteisöpalavereista laaditaan muistiot, jotka ovat työyhteisön luettavissa ja käytettävissä. Jokaisella työntekijällä on käytössään organisaation sähköposti, jota hän on velvollinen lukemaan säännöllisesti. Työntekijöiltä pyydetään lukukuittaus tärkeimpiin asiakirjoihin, jolloin varmistutaan, että tieto on tavoittanut koko henkilöstön. Yhteistyötahoihin pidetään aktiivisesti yhteyttä ja sovitaan säännölliset yhteistyöpalaverit esimerkiksi kotihoidon ja asiakasohjauksen kanssa. Asiakkaita ja omaisia informoidaan kirjallisesti ja tarvittaessa puhelimitse.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

**Asiakassuunnitelma**

Asiakas ohjautuu palveluihin asiakasohjauksen kautta, jossa on tehty RAI osittaisarviointi. Päivätoiminnassa täydennetään RAI arviointia 4-5 viikon kuluessa palveluiden alkamisesta. RAI arvioinnin, työntekijöiden havaintojen sekä asiakkaan kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta luodaan asiakkaan jaksolle tavoitteet sekä asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelman seuranta ja mahdollinen päivittäminen tehdään kuukausittain päivätoiminnan henkilöstön toimesta. Mahdollisista muutoksista keskustellaan asiakkaan kanssa. Kuukausi ennen palvelun päättymistä tehdään RAI arviointi, jonka pohjalta arvioidaan laadittujen tavoitteiden täyttymistä sekä tehdään jatkosuunnitelma.

Koulutuksella, perehdytyksellä ja esihenkilön tuella varmistetaan henkilöstön osaaminen yksilölliseen ja tavoitteelliseen palvelun tuottamiseen asiakkaalle.

Omaishoidon lomituksen- ja virkistysvapaan palveluissa sekä seniorin hyvinvointineuvolan palveluissa ei tehdä asiakassuunnitelmia eikä RAI-arviointeja tällä hetkellä.

**Asiakkaan kohtelu**

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

**Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Asiakasohjaaja tekee palvelupäätökset palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Asiakasta tulee kuulla palvelujen järjestämistä suunniteltaessa ja asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta palvelusta.

Asiakkaan tilanteeseen perehtyminen on ensisijaisen tärkeää, jotta yksilöllisyyttä ja itsemääräämisoikeutta voidaan mahdollisimman suuressa määrin toteuttaa.

Varhaisen tuen palveluissa henkilöstön tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

**Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaalla on oikeus tehdä terveyden- tai sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluun muistutus. Mikäli asiakas kokee tulleensa palveluissa väärinkohdelluksi hän voi selvittää tilannettaan yksikön palveluvastaavan kanssa. Mikäli asiaan ei löydetä yhteisymmärrystä, tai asia ei muutu, ohjataan asiakas tekemään muistutus Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamoon lomakkeella tai sähköpostilla. Muistutuslomake löytyy nettisivulta kohdasta *Asiakkaana*. Muistutukset toimitetaan osoitteeseen:

Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamo

Hoitajantie 1, 40620 Jyväskylä

tai kirjaamo@hyvaks.fi

Asia avataan ja tallennetaan kirjaamon toimesta. Kirjaamosta muistutus lähetetään vastuualuejohtajalle, palvelualuejohtajalle ja professiovastaavalle. Palvelussa laaditaan vastine muistutukseen ja se käsitellään siinä yksikössä, jota muistutus koskee. Allekirjoitettu vastine lähetetään tiedoksi asiakkaalle. Muistutukseen tulee vastata 30 päivän kuluessa. Asiakas saa tarvittaessa apua potilas tai sosiaaliasiamieheltä, jotka alkavat selvittämään asiaa. Potilas- ja sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia.

Luettelo vastuuhenkilöistä yhteystietoineen:

Yksikön vastuuhenkilö

palveluvastaava

Hanna Uusitalo

p. 0400 115 375

hanna-mari.uusitalo@hyvaks.fi

Varhaisen tuen palvelupäällikkö

Erja Tammelin

p. 040 6206799

erja.tammelin@hyvaks.fi

Potilasasiavastaava

Tuija Noronen

Päivi Puoliväli

p. 014-2692600

soittoaika ma ja pe klo 8-12 sekä ti ja ke klo 11-15

potilasasiavastaava@hyvaks.fi

Sosiaaliasiavastaava

Eija Hiekka

p.044 2651080

puhelinaika ma-to klo 9-11

sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi

Muistutuksiin ja kanteluihin liittyvissä asioissa yhteydenotot:
Outi Kuntsi

hallintosihteeri / hallintopalvelut,

p. 040 622 7611

outi.kuntsi@hyvaks.fi
Minna Harju

toimistosihteeri / hallintopalvelut

p. 040 183 8065

minna.harju@hyvaks.fi

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta

p.029 505 3050

puhelinpalvelu; ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15

<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

**Asiakkaan osallisuus**

**Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan yhdessä henkilöstön, asiakkaiden ja omaisten kanssa. Yksikön omavalvontasuunnitelmassa asiakkaiden ja omaisten ääni tulee kuulluksi palautekyselyiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuoden välein tai toiminnan luonteen muuttuessa.

Viitasaaren varhaisen tuen palveluissa palautetta kerätään seuraavin menetelmin:

* Suullinen ja kirjallinen palaute asiakkailta ja/tai omaisilta
* Keski-Suomen hyvinvointialueen internetsivuilta löytyy seuraavat linkit:
	+ asiakaspalvelukysely
	+ avoin palautelomake
	+ huolilomake
	+ vaaratapahtumailmoituslomake

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

Seniorin hyvinvointineuvolan uuden toimintamallin käyttöönoton myötä kerätään palvelusta asiakaskokemuskyselyä kahdella eri kyselyllä. Kyselyä koordinoi Kestävän Kasvun – hanke, jossa seniorin hyvinvointineuvolan kehittämistyötä viedään eteenpäin vuoden 2024 loppuun saakka. Kehittämistyössä hyödynnetään asiakaskokemuskyselyn avulla saatavaa palautetta. Toinen kyselyistä on laajempi, jota käytetään 68- vuotiaiden terveystarkastuksissa. Suppeampi kysely tehdään avoimilla vastaanotoilla tai muissa terveystarkastuksissa. Kyselyyn pääsee vastaamaan QR-koodin kautta, jonka seniorin hyvinvointineuvolan työntekijä huolehtii asiakkaalle.

**Omatyöntekijä**

Palveluihin tullaan asiakasohjaajan kautta, joka toimii asiakkaan omatyöntekijänä läpi palvelupolun. Asiakasohjauksesta nimetyn omatyöntekijän tehtävänä on selvittää asiakkaan tuen tarpeet ja tukea asiakasta asetettujen tavoitteiden suuntaisesti. Omatyöntekijän velvollisuutena on neuvoa, ohjata ja auttaa asiakasta laajassa palveluverkossa.

Päivätoiminnassa asiakkaalle nimetään omatyöntekijä, jonka tehtävänä on mm. huolehtia asiakkuuden alkaessa ateria sekä kuljetuspalveluihin liittyvät järjestelyt, asiakkaan ajantasaiset RAI arvioinnit ja yhteydenpito omaisten sekä muiden mahdollisten asiakkaasta huolehtivien yhteistyötahojen kanssa.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

**Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Yhdessä asiakkaan kanssa laaditaan asiakassuunnitelma, jonka tavoitteet asetetaan yhdessä yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Toimintakykyä tuetaan kokonaisvaltaisesti kuntouttavalla työotteella, jolloin huomioidaan fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen kokonaisuus. Tarvittaessa konsultoidaan esimerkiksi arkikuntoutuksen asiantuntijoita tai muistihoitajaa toimintaohjeiden saamiseksi. Päivätoiminnan asiakkaille tehdään RAI-arviointi, joka toimii apuna laadittaessa/päivittäessä kuntoutumisen tavoitteita.

Tavoitteiden toteutumista seurataan päivittäisen havainnoinnin, käytössä olevien testien ja mittareiden avulla. Keskustellaan tavoitteista ja havainnoista myös asiakkaan kanssa. Kirjataan säännöllisesti potilastietojärjestelmään. Päivitetään tavoitteita tarvittaessa sekä RAI-arviointien yhteydessä.

**Ravitsemus**

Hyvinvointialueen keittiöt tuottavat ateriapalvelut. Viitasaaren päiväkeskuksella työskentelee puhtauspalveluiden työntekijä, joka vastaa tilojen siivouksesta sekä ruokahuollosta. Kuntouttavan päivätoiminnan asiakkaiden lisäksi päiväkeskuksella käy arkipäivisin ruokailemassa myös lähiympäristössä asuvia ikäihmisiä. Ateriapalveluissa noudatetaan ravitsemussuosituksia erityisruokavaliot huomioiden. Palvelua kehitetään saadun palautteen perusteella.

Asiakkaiden yleisvointia seurataan säännöllisesti ja seurantatiedot kirjataan potilastietojärjestelmään. Asiakkaille on tarjolla juotavaa toimintapäivän ajan, helteisinä ajanjaksoina nesteytykseen kiinnitetään erityistä huomiota.

[Ravitsemus- ja ruokasuositukset - Ruokavirasto](https://www.ruokavirasto.fi/elintarvikkeet/terveytta-edistava-ruokavalio/ravitsemus--ja-ruokasuositukset/)

[Vireyttä seniorivuosiin – ikääntyneiden ruokasuositus (julkari.fi)](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139415/THL_OHJ_4_2020_Vireytt%C3%A4%20seniorivuosiin_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

**Hygieniakäytännöt**

Työntekijöillä on käytössään vielä Viitasaaren kaupungilta siirtyneet työvaatteet. Osittain työntekijät työskentelevät myös omissa vaatteissaan.

Viitasaaren palvelukeskuksella siivouspalvelut tuottavat Keski-Suomen hyvinvointialueen puhtauspalvelut. Siivouspalvelukuvauksesta löytyy yksikön siivouksen laatuprofiilin kuvaus, ylläpitosiivouksen tehtävät, vastuunjako sekä siivoustaajuus. Yhdessä sovitun toimintatavan mukaan viestitään siistijälle siivoukseen liittyvät akuutit huomiot. Yksikön esihenkilö on epäkohdista yhteydessä puhtauspalveluiden tuottajaan. Siivouspalveluiden osalta järjestetään säännölliset yhteistyöpalaverit.

Siivousta tehostetaan infektioiden ja tarttuvien tautien aikana. Myös yksikön henkilöstö osallistuu puhtaanapitoon mm. pintojen pyyhkimisellä ja hyvällä henkilökohtaisella hygienialla. Tehostettuun puhtaanapitoon tarkoitetut siivousvälineet sekä eritepakki löytyvät sovitusta paikasta.

**Infektioiden torjunta**

Hyvinvointialueen Polku-intrasta Sampo- ohjepankista löytyvät hygieniaohjeet eri tilanteisiin. Keski-Suomen hyvinvointialueella on myös käytössä perehdytysrunko infektioiden ja tartuntojen torjuntaan, joka käydään aina uusien työntekijöiden kanssa lävitse.

Koti- ja asumispalveluiden hygieniakoordinaattori

Jaana Palosara

p. 040 553 9642

jaana.palosara@hyvaks.fi

**Terveyden- ja sairaanhoito**

Viitasaaren päivätoiminnan, omaishoidon ja seniorin hyvinvointineuvolan asiakkaat ovat kotona asuvia ikääntyneitä ja näin ollen varaavat itse tai läheisensä turvin ajan sairaanhoitajalle, lääkärille ja suunhoitoon. Tarvittaessa ja akuuteissa tilanteissa työntekijät voivat auttaa ajan varauksessa. Erikoissairaanhoitoon ohjaudutaan lääkärin lähetteellä.

Asiakkaan terveydentilan seurantaan osallistuu koko henkilöstö. Hoitolinjaukset ja voinnissa tapahtuvat muutokset kirjataan potilastietojärjestelmään. Noudatetaan Käypä hoito – suosituksia, sekä muita valtakunnallisia ohjeistuksia (mm. ravitsemus). Seurataan lainsäädäntöä mm. itsemääräämisoikeus ja vanhuslaki.

Varhaisen tuen palvelut ovat toimintakykyä ylläpitäviä tukipalveluita. Asiakkaan (tarpeen vaatiessa) lääkehoidon päävastuu on kotihoidolla, joka avustaa tarvittaessa lääkkeiden apteekkitilauksissa ja annosjakeluun liittyvissä asioissa. Jakelusopimus on asiakkaan ja apteekin välinen sopimus. Reseptien säilytys on apteekin vastuulla. Asiakas saa apteekista toimituslistan ja laskun hänelle tilatuista lääkkeistä. Varhaisen tuen palveluissa lääkehoitoon voidaan osallistua tarvittaessa sen päivän osalta, jolloin asiakas on osallisena varhaisen tuen palveluissa.

[Keski-Suomen hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](https://eur05.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fkssote.sharepoint.com%2Fsites%2Fsampo-ohjepankki%2FOhjeet%2520ammattilaisille%2FForms%2FYllpito.aspx%3Fid%3D%2Fsites%2Fsampo-ohjepankki%2FOhjeet%2520ammattilaisille%2FKeski-Suomen%2520hyvinvointialueen%2520l%25C3%25A4%25C3%25A4kehoitosuunnitelma.pdf%26parent%3D%2Fsites%2Fsampo-ohjepankki%2FOhjeet%2520ammattilaisille&data=05%7C01%7Channa-mari.uusitalo%40hyvaks.fi%7C731b15b0c675420bb78508dbe694840e%7Ce1105d2e0bbf40ae8d8e26a848f42161%7C0%7C0%7C638357297764011609%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWIjoiMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzIiLCJBTiI6Ik1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C3000%7C%7C%7C&sdata=jn%2FQZCKxnCVNs11rF%2BfcxRy9A%2FHlxTXJI5cL8aSjm5w%3D&reserved=0) on hyväksytty Sosiaali- ja terveyspalveluiden johtoryhmässä, ja se on julkaistu Sampo-ohjepankissa. Varhaisella tuella on ollut vielä oma entisen organisaation aikana tehty lääkehoitosuunnitelma, mutta uusi valmistuu vuonna 2024. Päivityksestä vastaa palveluvastaava yhdessä henkilöstön kanssa. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelman teossa hyödynnetään Sosiaali- ja terveysministeriön 2021 julkaisemaa Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen.

Varhaisen tuen palveluvastaava vastaa siitä, että lääkehoitosuunnitelma on koko henkilöstön tiedossa ja kaikki sitoutuvat sitä toteuttamaan. Hän tiedottaa lääkehoitosuunnitelmaan tulleista muutoksista ja siitä, että se päivitetään säännöllisesti. Palveluvastaavan tulee myös edistää moniammatillista yhteistyötä. Hänen johdollaan laaditaan varhaiseen tukeen yhteiset toimintatavat, joiden tavoitteena on lääkitysturvallisuuden toteutuminen ja se, että kaikki henkilöstöryhmät noudattavat näitä toimintatapoja. Palveluvastaava seuraa ja arvioi turvallisen lääkehoidon toteutumista osana vastuullaan olevaa omavalvontaa.

**Monialainen yhteistyö**

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, kuten kotihoidon ja asiakasohjauksen.

Tärkeä yhteistyökumppani on myös asiakkaiden omaiset ja läheiset, joiden kanssa pidetään tarvittaessa yhteyttä.

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

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakkaille on tehty asiakassuunnitelma, joka päivitetään tarvittaessa. Laadun takaamiseksi työpaikalla on sovittu eri toimenpiteiden suorittamisesta yhteiset käytännöt. Henkilöstön tehtävänkuvaukset on laadittu ja esim. lääkehuollon osaaminen varmistetaan koulutuksella, näyttötehtävillä sekä lääkeluvilla. Keski-Suomen hyvinvointialueella on käytössään ohjeistus vaadittaviin lääkelupiin tehtävänimikekohtaisesti. Keski-Suomen hyvinvointialueen yhteinen lääkehoitosuunnitelma on hyväksytty syksyllä 2023. Lääkehoitosuunnitelman toimeenpano on kaksivaiheinen sisältäen palvelualueiden ja erikoisalakohtaisten lääkehoitosuunnitelmien valmistelun, jonka olisi määrä valmistua vuoden 2023 loppuun mennessä. Toinen vaihe, yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien valmistelu, käynnistyy vuoden 2024 alussa. Varhaisessa tuessa tehtyjen lääkehoito- ja omavalvontasuunnitelmien päivitys tehdään kerran vuodessa tai tarvittaessa.

Apuvälineiden turvallisuus tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja tarvittaessa tehdään palvelupyyntö apuvälineiden, lääkintä- ja muiden laitteiden osalta osoitteeseen support@hyvaks.zendesk.com. Palovaroittimien toimivuudesta vastaa kiinteistöhuolto. Asiakasturvallisuuden toteutuminen varmistetaan myös yhteisellä pelastussuunnitelmalla, joka tehdään yhteistyössä yksikön, kiinteistöhuollon ja paloviranomaisten kanssa. Suunnitelma tarkastetaan vuosittain ja päivitetään aina tarvittaessa. Se on nähtävillä yksikössä. Henkilöstölle järjestetään alkusammutus- ja ensiapukoulutusta säännöllisesti sekä tarvittaessa muuta turvallisuuskoulutusta.

**Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

Viitasaaren palvelukeskuksen tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Edellä mainittuja tilojen terveellisyyteen vaikuttavia tekijöitä arvioidaan apuna käyttäen Laatuportti-tietojärjestelmän osiota STM työn riskien arviointi. Riskien ja vaarojen arviointi tulee tehdä suunnitelmallisesti ja olosuhteiden muuttuessa.

Mahdollisten epäkohtien korjaamiseksi ollaan yhteydessä riippuen asiasta esimerkiksi työterveyshuoltoon, kiinteistöhuoltoon tai tilapalveluihin.

**Henkilöstö**

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

**Viitasaaren varhaisen tuen henkilöstö:**

1 palveluvastaava (sairaanhoitaja YAMK)

1 seniorin hyvinvointineuvolan sairaanhoitaja

3 päiväkeskustyöntekijää (lähihoitaja)

1 omaishoidon lähihoitaja

1 hoitoapulainen

Henkilöstösuunnittelun periaatteena on varmistaa ammatillinen vahvuus varhaisen tuen palveluiden toiminnassa. Keski-Suomen hyvinvointialueella on määritelty päivätoiminnan asiakasmääräksi 8-12 asiakasta per 2 työntekijää. Asiakkaiden toimintakyky ja tilaresurssit huomioidaan ryhmäkoon sekä henkilöstöresurssin suunnittelussa. Viitasaarella päivätoiminnan resurssit ovat hyvät ja tilapäisessä tarpeessa pyritään päivätoiminnan työntekijöiden sekä omaishoidon lomituksen kesken tekemään sijaisjärjestelyjä. Hoitoapulainen opiskelee parhaillaan oppisopimuksella lähihoitajaksi.

Seniorin hyvinvointineuvolan työntekijälle ei ole sijaista käytettävissä.

Esihenkilö toimii Viitasaaren ja Äänekosken alueella varhaisen tuen palveluvastaavana. Viitasaarella esihenkilö on läsnä yhtenä päivänä viikossa, tarvittaessa useampana.

**Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Keski-Suomen hyvinvointialueella on sisäiset rekrytointiohjeet. Rekrytointi tapahtuu Kuntarekryn kautta. Keski-Suomen hyvinvointialueen vakituiset ja sijais-/määräaikaiset rekrytoinnit avataan keskitetysti rekrytointipalveluista.  Rekrytointipalveluiden kanssa sovitaan rekrytoinnin käynnistämisestä ja laaditaan tarvittaessa rekrytointisuunnitelma. Heiltä saa tarvittaessa apua rekrytoinnin käytännön asioihin sekä Kuntarekryn käyttöön.

Työntekijöiden pätevyys varmistetaan tarkistamalla alkuperäiset opinto- ja työtodistukset. Lähi-, sairaan- ja terveydenhoitajien sekä terapeuttien pätevyys varmistetaan Valviran JulkiTerhikki tietojärjestelmästä.

**Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Perehdytys tapahtuu Keski-Suomen hyvinvointialueen yhteisen Intro-perehdytysohjelman avulla. Viitasaaren varhaisen tuen perehdytysvastaavana toimii palveluvastaava Hanna Uusitalo, joka huolehtii yleisperehdytyksen. Perustyön perehdytyksen hoitaa yksikön henkilöstö.  Lisäksi koko ajan tapahtuu työssä perehtymistä ja oppimista.

Keski-Suomen hyvinvointialueella osaava, osallistuva ja hyvinvoiva henkilöstö nähdään menestystekijänä. Koulutusta osaamisen ylläpitämiseen ja kehittymiseen halutaan tarjota tasapuolisesti koko henkilöstölle. Henkilöstön täydennyskoulutusta kehitetään palautteen ja jatkuvan arvioinnin pohjalta. Kehityskeskustelut käydään yksilö/ryhmäkeskusteluina vuosittain, joissa kartoitetaan mm. henkilöstön koulutustarpeita. Käytössä olevan Juuri-järjestelmän kautta henkilöstö voi seurata tarjolla olevaa organisaation sisäistä koulutustarjontaa ja ilmoittautua tarvittaviin koulutuksiin. Jatkossa järjestelmä lähettää työntekijälle suoraan tiedon päivitettävistä koulutuksista, jonka myötä työntekijän on helpompi seurata vaadittujen koulutustensa ajantasaisuutta.

**Toimitilat**

Viitasaaren päivätoiminnan tilat sijaitsevat päiväkeskuksella. Päivätoiminnan ryhmillä on käytössään kaksi huonetta, joista toinen on ryhmätila ja toinen kuntoilutila. Tilat eivät ole suuret, mutta ne pyritään pitämään mahdollisimman esteettöminä. Kuntoilutilaan on sijoitettu pieniä kuntoilulaitteita, joilla asiakkaat voivat harjoittaa lihaskuntoa. Ruokailu tapahtuu suuremmassa salissa. Päivätoiminnan työntekijöillä sekä omaishoidon lomittajalla on käytössään taukohuone, toimisto sekä kokoustila. Kiinteistössä toimii hyvinvointialueen päivätoiminnan rinnalla Viitasaaren kaupungin järjestämää avointa päivätoimintaa, joka on avointa kaikille Viitasaaren ikäihmisille. Avoimen päivätoiminnan ohjelma järjestetään arkisin suuressa ruokailusalissa.

Hygieniapalvelu toteutetaan päiväkeskuksella sijaitsevissa saunatiloissa, jossa on käytössä erillinen pukuhuonetila. Sauna on esteetön, joten tilaan pääsee myös suihkutuolilla.

Seniorin hyvinvointineuvolan työntekijä toteuttaa 68- vuotiaiden terveystarkastuksia Viitasaaren terveysasemalla. Lisäksi hän pitää ajanvarauksettomia matalankynnyksen vastaanottoja päiväkeskuksella päivätoiminnan tiloissa sekä kaupungintalolla. Seniorin hyvinvointineuvolan työntekijä kuljettaa pääosin tarvitsemiaan tavaroita mukanaan eri pisteissä, mutta terveysasemalla hänellä on varustettuna oma työpiste, jossa on tietokoneen näyttö sekä asianmukaiset toimistokalusteet.

**Teknologiset ratkaisut**

Viitasaaren päiväkeskuksella on käytössä ulko-ovissa sähkölukitus. Ulko-ovet ovat avoinna arkisin klo 9-14.30. Muina aikoina ovista kuljetaan ilog-avaimella. Päivätoiminnan ja omaishoidon asiakkailla saattaa olla käytössään turvapuhelin, -ranneke tai muita teknologisia ratkaisuja, kuten lääkerobotteja, joiden käytöstä ja toimintavarmuudesta huolehtii Keski-Suomen hyvinvointialueen kotihoito ja etähoiva yksikkö.

**Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Viitasaarelle varhaiseen tukeen on tulossa vuoden 2024 aikana laiterekisteri, joka tulee päivittää jatkossa aina tarvittaessa. Tähän listataan käytössä olevat laitteet liitetiedostoineen. Henkilöstö perehdytetään laitteiden käyttöön ja koulutetut laitevastaavat varmistavat osaamisen näyttöjen kautta. Viitasaaren varhaisen tuen laitevastaavana toimii päiväkeskusohjaaja Susanna Lehtonen.

Yksiköissä sekä asiakkaiden kotona on ainoastaan hoidon kannalta oleellisia hoitotarvikkeita, jotka ovat ajanmukaisia. Asiakkaiden käytössä olevat apuvälineet auttavat myös työntekijän ergonomiaa. Työntekijöillä on omat suojavälineensä.

Lyhytaikaislainaan tarkoitetut apuvälinearvioinnit ja niiden myöntämiset toteutuvat Viitasaaren terveyskeskuksen kautta. Sairaala Novassa sijaitsevan erikoissairaanhoidon apuvälinekeskuksen kautta toteutetaan vaativampien apuvälineiden arviointi ja myöntäminen. Erikoissairaanhoidon palveluun vaaditaan lähete.

Asiakkaan apuvälinetarpeen tullessa ilmi, ollaan yhteydessä arkikuntoutuksen henkilöstöön, josta voidaan käydä tekemässä kotona tarkempi apuvälinekartoitus. Keskeistä apuvälineiden hankkimisen yhteydessä on ohjata asiakasta hyödyntämään hänelle hankittuja apuvälineitä.

Apuvälineistä vastaa:

Apuvälinepalvelu, Viitasaaren terveysasema

Sairaalantie 4, 44500 Viitasaari

p. 044 733 5686

Hyvinvointialueen ammattimiehet huoltavat apuvälineet, sängyt ja laitteet tarvittaessa.

Keski-Suomen hyvinvointialueella laitehuoltopyynnöt tehdään osoitteeseen:  support@hyvaks.zendesk.com .

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakkaiden tiedot kirjataan Pegasos-potilastietojärjestelmään. Päivätoiminnassa kirjataan kerran kuukaudessa sekä tarvittaessa. Omaishoidon ja seniorineuvolan asiakkaiden kohdalla kirjataan jokaisen käynnin jälkeen. 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.

Keski-Suomen hyvinvointialueella koko henkilöstö on velvoitettu käymään säännöllisin väliajoin tietosuojan verkkokoulutuksen Oppiportissa.

Uusi työntekijä saa henkilökohtaisen perehdytyksen potilastietojärjestelmän käyttöön. Työharjoitteluun tuleville opiskelijoille haetaan omat tunnukset potilastietojärjestelmään, kirjaaminen tapahtuu aina ohjaajan valvonnassa. Päivityskoulutuksia järjestetään koko henkilöstölle. Lisäksi on mahdollista sopia yksikkö- ja tiimikohtaisia koulutuksia Pegasos-vastaavien kanssa.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Tietosuojavastaava

Irma Latikka

p. 0400 147 217

tietosuoja@hyvaks.fi

Tietosuojavastaava Irma Latikka toimii organisaation sisäisenä asiantuntijana tietosuoja-asioissa sekä yhteyshenkilönä rekisteröityihin ja valvontaviranomaisiin henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Viitasaaren varhaisessa tuessa toteutetaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukainen riskien- ja vaarojen arviointi vuoden 2024 alkupuolella.

Varhaisen tuen työntekijät nostavat ajantasaisesti epäkohtia esille ja niihin pyritään mahdollisuuksien mukaan hakemaan ratkaisu niin pian kuin mahdollista. Näin ollen haasteet eivät kasva ja saadaan tuettua työhyvinvointia ja työssä jaksamista.

Varhaisen tuen työntekijät kehittävät osaamistaan ja toiminnan laatua kouluttautumalla omien vastuualueiden mukaisesti. Esihenkilö tiedottaa meneillä olevista koulutuksista. Sen lisäksi työntekijöitä on kannustettu itsekin etsimään koulutuksia. Koulutustarpeina nimetään mm. tieto sairauksien vaikutuksesta kuntouttamisen toteuttamiseen sekä tietoteknisen osaamiseen vahvistamiseen.

Hyvinvointialueellamme on menossa hanke, jossa kehitetään yhteistä mallia seniorineuvola toimintaan. Viitasaari on mukana pilottialueena ja toimintamallin kehittäminen jatkuu yhteistyössä Kestävän kasvun – ohjelman kanssa vuoden 2024 loppuun saakka.

Hyvinvointialueella on käytössä omaishoidon tuen toimintaohje ja myöntämisen perusteet. Omaishoidon lomituksen ja virkistysvapaan tarkempi määrittely on valmisteilla palvelun yhtenäisen toimintamallin saavuttamiseksi. Vuoden 2024 aikana toimintaan on tulossa muutoksia, jolla pyritään saamaan palvelu hyvinvointialueella samansisältöiseksi kaikissa kunnissa.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuoden välein tai toiminnan luonteen muuttuessa yhdessä henkilöstön kanssa. Suunnittelu ja seurantavastuu on yksikön palveluvastaavalla.

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön palveluvastaava.**

Paikka ja päiväys Viitasaari 22.12.2023

Allekirjoitus       Hanna Uusitalo