



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. TOIMINTAYKSIKÖN PERUSTIEDOT

Palvelujen tuottaja <input type="checkbox"/> Yksityinen palvelujen tuottaja <input checked="" type="checkbox"/> Kunta	
Palvelujen tuottajan nimi	Kunnan nimi Nokian kaupunki
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Ikääntyneiden lyhytaikainen kuntouttava palveluasuminen	Sijaintikunta Nokia
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Nokian kaupunki	Palvelujen tuottajan Y-tunnus 0205717-4
Toimintayksikön nimi ja paikkamäärä Nokian Vihnuskoti, Leenan kamari, 15 asukaspaikkaa	
Toimintayksikön postiosoite Vihnuskatu 5 B	
Postinumero 37150	Postitoimipaikka Nokia
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Hoivatyön esimies Marjo Levo	Puhelin 0503956290
Postiosoite Vihnuskatu 5 B	
Postinumero 37150	Postitoimipaikka Nokia
Sähköposti marjo.levo@nokiankaupunki.fi	
Alihankkijat Yksikön ruokapalvelut ostetaan Nokian kaupungin ruokapalveluilta (kohta 5.2. Ravitsemus) ja kiinteistöhuolto Nokian kaupungin tilakeskukselta (kohta 6.3.4. Kiinteistöhuolto). Siivouksesta vastaa perusturvapalveluiden kiinteistöhuolto (kohta 6.3.3. Siivous-, jäte- ja pyykkihuolto)	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Kotoisa ehtoo- ikääntyneen väestön hyvinvointiohjelma:

"Nokialaiset asuvat viihtyisässä, turvallisessa ja aktiivisuutta tukevassa kaupungissa, jossa jokaiselle ikääntyneelle tarjotaan juuri hänelle sopivia palveluita sekä mahdollisuus kodinomaiseen elämään".

Kuntouttavan lyhytaikaisen asumispalvelun hoivan ja hoidon tavoitteena on:

- tukea ikäihmisen kotona asumista ja selviytymistä
- ylläpitää terveyttä, toimintakykyä ja omatoimisuutta
- tarjota ikäihmiselle mahdollisuutta virkistäytymiseen

- tukea hoitavan omaisen jaksamista
- omaishoitajan loman mahdollistaminen
- ehkäistä pysyvän laitoshoidon tarvetta

Arvot ja toimintaperiaatteet

Nokialaisten iäkkäiden hyvässä hoidossa ja palveluissa korostetaan asiakkaan, yksilöllisten voimavarojen ylläpitämistä. Palvelut perustuvat kuntoutumista edistävään ja toimintakykyä ylläpitävään työotteeseen, näyttöön perustuvaan hoitotyöhön ja käypähoitosuositukseen sekä kirjallisiin hoito- ja palvelusuunnitelmiin. Ikääntyneiden palvelujen järjestämistä ja toimintaa ohjaa taloudellisuuden ja tehokkuuden lisäksi pitkän aikavälin vaikuttavuus.

Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksessa korostetaan keskeisenä perusarvona ihmisarvon kunnioittamista. Ihmisarvosta johdettuja eettisiä periaatteita ovat; itsemääräämisoikeus, oikeudenmukaisuus, osallisuus ja yksilöllisyys. Ihmisarvo ja siitä johdetut eettiset periaatteet ohjaavat toimintaa Nokian kaupungin ikääntyneiden palvelujen tuottamisessa.

Kotoisa ehtoo- ohjelma päivitetään valtuustokausittain. Talousarviossa vuosittain arvioidaan tavoitteita ja painopistealueita suunnitelman pohjalta.

3. RISKIEN HALLINTA

3.1. Yleistä riskien hallinnasta Nokian kaupungissa

Nokian kaupungin hallintosääntöön on kirjattuna käytännöt sisäisestä valvonnasta ja riskien hallinnasta (hallintosääntö 90-94 §§). Perusteista päättää kaupunginvaltuusto. Kaupunginhallitus vastaa kokonaisvaltaisen sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä ja

- hyväksyy sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa koskevat ohjeet ja menettelytavat
- valvoo, että sisäinen valvonta ja riskienhallinta toimeen pannaan ohjeistuksen mukaisesti ja tuloksellisesti
- antaa toimintakertomuksessa tiedot sisäisen valvonnan ja riskien hallinnan järjestämisestä ja keskeisistä johtopäätöksistä
- vastaa sisäisen valvonnan yhteensovittamisesta siten, että kunnan toiminnan laillisuus ja tuloksellisuus varmistetaan

Perusturvalautakunta ja -jaosto vastaavat perusturvan (ml. ikäihmisten palvelut) sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä, toimeenpanon valvonnasta ja tuloksellisuudesta vastuualueillaan. Lautakunta raportoi hallitukselle sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä ja keskeisistä johtopäätöksistä.

Ikäihmisten palveluissa vanhustyön johtaja vastaa sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toimeenpanosta ja tuloksellisuudesta vastuualueellaan, ohjeistaa alaisia tulosyksiköitä sekä raportoi kaupunginhallituksen antamien ohjeiden mukaisesti.

Lähiesimiehet vastaavat yksiköidensä riskien tunnistamisesta, arvioinnista, riskienhallinnan toimenpiteiden toteutuksesta ja toimivuudesta sekä raportoivat kaupunginhallituksen antamien ohjeiden mukaisesti.

Riskien hallintaan liittyvien asioiden käsittely lähtee ensisijaisesti työyksiköstä. Esimies tiedottaa omaa henkilöstöään siitä, miten toimenpiteet ovat edenneet. Yhteistyötahojen tiedottaminen kuuluu myös lähiesimiehille, mikäli asia koskee ainoastaan hänen omaa yksikköään. Laajemmissa asioissa

tiedottamisesta vastaa tulosalueen johtaja (vanhustyön johtaja)

3.2. Riskien hallinnan sisältö

Yksikön työsuojelun toimenpideohjelma päivitetään vuosittain. Toimenpideohjelma sisältää arvion yksikön riskeistä työsuojelun (henkilöstön) näkökulmasta. Työsuojelun toimenpideohjelman päivityksen yhteydessä käydään läpi yksiköittäin, mitä kirjatuille epäkohdille on tehty ja ovatko epäkohdat korjaantuneet.

Työhön liittyvien riskien kirjaamisessa ja arvioinnissa on lisäksi käytössä kaupungin omat lomakkeet:

- Väkivaltatilanteen havainnointi- lomakkeella ilmoitetaan henkilöstön työssä kohtaamat fyysiset/psyykkiset uhkatilanteet
- Vähältä piti-lomakkeella ilmoitetaan työssä tapahtuneet riskitilanteet, jotka eivät ole johtaneet kuitenkaan työtapaturmaan

Yksiköiden omat vähältä piti- lomakkeet sekä väkivaltatilanteiden havainnoinnin lomakkeet sekä työtapaturmien tilastot käydään läpi työyhteisössä. Samalla mietitään, miten vastaavat tilanteet voitaisiin jatkossa ehkäistä, tarvitaanko tueksi työnohjausta ja/tai koulutusta jne.

Kaupungin työsuojeluorganisaatio esittelee lisäksi vuosittain tuloksien koonnin työtapaturmista (Fennian tilasto), väkivaltatilanteiden havainnoinnista ja Vähältä piti-lomakkeista perusturvan yhteistyöryhmässä.

Toimitiloja koskeva yksikön pelastussuunnitelma sisältää toimintaan liittyvän yksikkökohtaisen riskianalyysin. Analyysi käydään läpi henkilöstön kanssa vuosittain; onko kirjatuille riskeille tehty jotain, ovatko riskit poistuneet ja mitä voitaisiin tehdä toisin, jos riski on vielä olemassa.

Päivittäisessä toiminnassa käytetään Haipro-ohjelmaa, johon kirjataan asukkaiden hoitoon liittyviä haittatilanteet (mm. lääkitysvirheet). Haipron kautta tulleet asiakkaisiin liittyvät riskitapahtumat käydään läpi yksikössä ja toimenpiteet kirjataan ohjelmaan. Henkilöstön kanssa keskustellen selvitetään, mitä on tapahtunut. Samalla kartoitetaan tarve toimintaohjeiden tarkastamiseen, lisäkoulutukseen sekä esimerkiksi erilaisiin hankintoihin (apuvälineet, turvajärjestelmät). Epäkohdista tiedotetaan muille yhteistyötahoille, jos omassa yksikössä ei valtuuksia puuttua tiettyihin asioihin. Tällaisia voivat olla esimerkiksi Tilapalveluiden toimialaan kuuluvat asiat.

Vihnuskodin (ympärivuorokautinen hoiva) Haipro-koonnit käsitellään esimiesten kanssa vähintään kolmesti vuodessa. Koko perusturvan Haipro-ilmoitusten koonti käsitellään perusturvan johtoryhmässä vähintään kerran vuodessa.

4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

4.1. Asiakkaaksi tuleminen

Lyhytaikaishoitoon voidaan hakeutua monin eri tavoin. Tavallisimmin lyhytaikaishoitoon hakeudutaan ikäihmisten asiakasohjauksen kautta, omaishoidon asiakkuuden kautta tai ikäihmisten palveluiden sosiaalityöntekijä voi välittää tietoa jaksopaikan tarvisijoista. Usein jaksopaikkoja tiedustellaan myös suoraan terveyskeskuksen osastoilta.

Lyhytaikaisen hoidon tarpeen arvioinnin tekee aina sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilainen yhteistyössä asiakkaan ja omaisen kanssa. Hoidon tarpeen arvioinnissa voidaan tarvittaessa tehdä yhteistyötä muiden asiakkaan hoitoon osallistuvien tahojen kanssa.

Lyhytaikaishoito on tarkoitettu nokiaalaisten ikääntyneiden ja ympärivuorokautista hoivaa tarvitsevien ikäihmisten kotihoidon tueksi. Lyhytaikaishoidon tarkoituksena on myös tukea omaishoitajien jaksamista sekä ehkäistä pysyvään laitoshoidon joutumista.

Asiakkaalla ja omaisella on mahdollisuus käydä tutustumassa yksikköön etukäteen. Monissa tapauksissa asiakkaan vointi on sellainen, ettei hän itse välttämättä tutustumiskäyntiä tee, vaan siitä vastaa omaisen/asioiden hoitaja.

Lyhytaikaishoidon palvelut ja myöntämisperusteet löytyvät tarkemmin osoitteesta:

<https://www.nokiankaupunki.fi/wp-content/uploads/2019/02/Lyhytaikaishoidon-palvelut-ja-myontamisperusteet-1.pdf>

4.2. Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoitosuunnitelma laaditaan asiakkaan tullessa lyhytaikaishoitojaksolle. Kotihoidon asiakkaille on tehty palvelusuunnitelma ja palvelupäätös. Asiakkaille, jotka eivät ole kotihoidon palvelujen piirissä, tehdään kotihoidon asiakasohjauksen toimesta palvelupäätös lyhytaikaishoitojaksosta.

Hoitosuunnitelmaa päivitetään jakson aikana tarpeen mukaan. Suunnitelman laadinnassa voi olla mukana asiakkaan lisäksi myös omainen, asioiden hoitaja tai kotihoidon omahoitaja. Suunnitelmaan kirjataan tiivistelmä asiakkaan yksilöllisestä tilanteesta ja hänen tarvitsemastaan palvelusta. Suunnitelma koostuu asiakkaan kuntoutuksen, hoidon ja hoivan tarpeista, hänen kanssaan suunnitelluista tavoitteista ja niiden saavuttamiseksi tehtävistä toimista tai tilanteen ratkaisemiseksi valituista keinoista ja palveluista.

Suunnitelma tehdään/tarkistetaan aina tultaessa lyhytaikaishoitojaksolle ja aina asiakkaan voinnin muuttuessa merkittävästi. Vastuuhoitajat vastaavat ensisijaisesti siitä, että hoitosuunnitelmaan sisältyvät asiat ovat muun asiakkaan hoitoon osallistuvan henkilöstön tiedossa. Ajantasainen suunnitelma löytyy asiakkaan tiedoista potia tietojärjestelmästä jaksokohtaisesti. Jokaisen jakson päättyessä tehdään hoitotyön yhteenveto, joka sisältää arvioinnin jaksosta. Asiakas saa hoitotyön yhtevedon mukaansa lähtiessään jaksolta kotiin.

4.3. Asiakkaan kohtelu

Yksikössä toteutetaan ikäihmisten palveluissa yhteisistä hyväksytyjä **Hyvän hoidon kriteereitä**, joiden tarkoituksena on varmistaa asiakkaan hoidon ja hoivan asianmukainen toiminta.

Oikeudenmukaisuus

Kaikki asiakkaat hoidetaan, ammattitaitoisen ja moniammatillisen työryhmän, tiedon, taidon ja kokemuksen pohjalta. Asiakkaita kohdellaan tasa-arvoisesti ja oikeudenmukaisesti huomioiden heidän yksilölliset tarpeensa. Aikaa ja hyvää hoitoa annetaan myös heille, jotka eivät kykene sitä itse vaatimaan. Jokainen asiakas on elämänsähistorialtaan ja luonteeltaan erilainen. Kaikilla on oikeus ilmaista tunteitaan. Asiakkaiden erilaisuus on arkipäivän helmi.

Osallisuus

Ollessaan lyhytaikaishoitajaksolla Vihnuskodilla asiakas on osa osaston yhteisöä. Asiakas on oman elämänsä ”subjekti”, joka saa päättää mahdollisuuksiensa mukaan omasta elämästään. Sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämiseksi asiakkailta on mahdollisuus osallistua yhteisiin tilaisuuksiin ja virkistystuokioihin; esim. äänestäminen, TV:n katselu, lehtien lukeminen. Asiakkaita kuullaan ja heillä on mahdollisuus osallistua yhteisön toiminnan suunnitteluun, oman hoidon suunnitteluun, tavoitteiden suunnitteluun ja hoidon arviointiin.

Itsemääräämisoikeus

Hoidon suunnittelun ja arjen toiminnan lähtökohtana ovat aina ensisijaisesti asiakkaan tarpeet ja toiveet. Asiakkaan tarpeita ja toiveita kuunnellaan ja mahdollisuuksien mukaan niitä toteutetaan, kuitenkin asiakkaan parasta ajatellen ja turvallisuus huomioiden. Asiakkaan toiveiden ja tarpeiden huomioimiseksi selvitetään tarvittaessa yhteistyössä omaisten kanssa asiakkaan elämänsähistoriaa.

Yksilöllisyys

Asiakkaan oma persoona saa säilyä ja näkyä. Persoonallisuus voi ilmetä omina vaatteina, totuttuina aikatauluina ja tapoina sekä kiinnostuksena uskontoon, musiikkiin, TV-ohjelmiin ym. Asiakasta puhutellaan etunimellä, ellei asiakas itse toisin toivo. Asiakkaan ”omaa tilaa” ja yksityisyyttä kunnioitetaan osastolla.

Voimavaralähtöisyys

Asiakkaan, omaisten ja hoitajien suhteen luonne on yhteistyö, jonka tavoitteena on asiakkaan hyvä hoitojakso osastolla. Vihnuskodilla lyhytaikaishoidossa asiakkaan omia voimavaroja tuetaan omatoimisuuden, kuntouttavan hoitotyön ja omahoitajuuden avulla.

Turvallisuus

Asiakkaalle turvallisuutta tuottaa hyvä kohtelu, tarpeisiin vastaaminen, ystävällisyys, aito läsnäolo, luottamus, hoitajien ammatillinen vastuullisuus ja tarkoituksenmukainen ympäristö. Turvallisuus luo kokemuksen ymmärretyksi ja kuulluksi tulemisesta

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (sosiaalihuoltoL 1310/2014 § 48)

4.3.1. Rajoitteiden ja pakotteiden käyttö

Rajoitteiden ja pakotteiden käytöstä mm. magneettivöiden tai sängyn ylös nostettujen laitojen käytöstä päättää hoitava lääkäri ja käyttö kirjataan asiakkaan tietoihin. Rajoitteita käytetään vain silloin, kun siihen on asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ehdoton pakko. Sama koskee asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista. Rajoitteet ja pakotteet ovat tilapäisiä ja ne pyritään purkamaan heti, kun asiakkaan tilanne sen sallii. Yksikössä on olemassa erillinen ohjeistus pakotteiden ja rajoitteiden käytöstä. Ohjeistus löytyy perehdytyskansiosta.

4.3.2. Epäasiallinen kohtelu

Mikäli yksikössä havaitaan asiakkaaseen kohdistuvaa toimintaa, joka on hyvän hoidon kriteerien vastaista, tulee siihen puuttua välittömästi. Esimiehen tulee käydä henkilökohtainen keskustelu ao. työntekijän kanssa. Mahdollinen varoitustenmenettely ja muut työntekijään kohdistuvat seuraamukset tapahtuvat kaupungin yleisen ohjeistuksen mukaisesti. Mikäli epäasiallinen kohtelu kohdistuu asiakkaaseen, käy yksikön esimies asiasta neuvottelun asiakkaan ja/tai hänen omaisen/lailisen edustajan kanssa. Samassa yhteydessä asiakasta/omaista/edunvalvojaa tulee myös opastaa valitusmenettelystä. (kohta 4.5.)

4.3.3. Asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne

Mikäli asiakkaan hoidossa tapahtuu haittatapahtuma/vaaratilanne käydään se läpi sekä yksikön henkilöstön että asiakkaan ja/tai hänen omaisensa/lailisen edustajansa kanssa. Yhdessä yksikön kanssa pohditaan toimenpiteet, joilla vastaava tapahtuma voitaisiin ehkäistä ja nämä toimenpiteet kerrotaan myös asiakkaalle/omaiselle/edunvalvojalle. Asiakasta/omaista/edunvalvojaa tulee myös tässä tapauksessa opastaa valitusmenettelystä. (kohta 4.5.) Haittatapahtuma voidaan välittää tiedoksi/selvitykseen myös muulle taholle, jos haittatapahtuman syntyyn on vaikuttanut toisen toimijan toiminta.

4.4. Asiakkaan osallisuus

Omavalvontasuunnitelma on yksikössä nähtävillä ja arjessa omaiset voivat antaa siitä suoraan palautetta yksikön esimiehelle ja henkilöstölle. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös Nokian kaupungin internetsivuilta: <https://www.nokiankaupunki.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihmissen-palvelut/lyhytaikaishoito/>

Lyhytaikaishoitoyksikössä asiakkaiden vaihtuvuus huomioiden omaisteniltojen tai infoiltojen järjestäminen on haasteellista, mutta lyhytaikaisasiakkaiden omaiset voivat halutessaan osallistua pitkäaikaisasukkaiden omaisille suunnattuun omaisteniltaan.

Asiakkaat ja omaiset antavat arjessa jatkuvasti palautetta hoidon ja hoivan laadusta. Asiakaskyselyillä saadaan strukturoidumpaa tietoa. Asiakas-/omaispalaute kerätään kahden vuoden välein toteutettavalla kyselyllä. Aiempien kyselyiden yhteydessä saadun palautteen perusteella on päädytty kahden vuoden jaksotukseen, eikä kyselyä toteuteta vuosittain. Kyselyn tulokset käsitellään aluksi yhdessä ympärivuorokatuksen hoivan yksiköiden esimiesten kanssa. Tämän jälkeen yksiköt käyvät esimiehensä johdolla kyselyn tulokset läpi osastotunneillaan ja käyvät samalla keskustelun siitä, mitä kehittämiskohteita yksikössä on.

Asiakaskyselyn tulokset esitellään lisäksi yhteisesti koko henkilöstölle tarkoitettussa työpaikkakokouksessa. Lisäksi tulokset viedään tiedoksi perusturvalautakunnalle ja vanhusneuvostolle. Tulosten perusteella johdetaan seuraavan vuoden kehittämistoimenpiteet yksiköittäin. Kyselyn tuloksista riippuen voidaan niistä johtaa sekä koko talon yhteisiä kehittämiskohteita että jokaisen yksikön omia. Yksiköillä on eroja toiminnassaan, joten myös kehittämiskohteet voivat olla erilaiset.

Kyselyiden ulkopuolella annettavien palautteiden käsittely riippuu annetusta palautteesta. Palautteet käsitellään kuitenkin aina yhdessä henkilöstön kanssa. Tarvittaessa käsittely voi olla myös laajempi (mm. hoivatyön esimiesten kesken ja/tai perusturvalautakunnassa).

Lähtökohta on, että kaikki asiakkailta ja omaisilta tullut palaute käsitellään. Osa palautteista voi olla sellaisia, että niiden seurauksena myös omavalvontasuunnitelmaa tulee tarkistaa.

Nokian kaupungilla on käytössä sähköinen palautejärjestelmä, joka löytyy kaupungin nettisivuilta kohdasta "Sosiaali- ja terveyspalvelut / Asiakaskokemus.

Linkki kyselyyn:

<https://www.webpolsurveys.com/Answer/SurveyParticipation.aspx?SDID=Fin1909815&SID=3477f1f3-fe14-4dae-93f3-311f74826f55&dy=291781666>

4.5. Asiakkaan oikeusturva

4.5.1 Sosiaaliasiamies

Sosiaaliasiamiehen tehtävät:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys

vuosittain kunnanhallitukselle

Yhteystiedot:

sähköposti sosiaaliasiamies@tamper.fi
puhelin 040 800 4187, ma - to klo 9 - 11
puhelin 040 800 4186, ma - to klo 9 - 11
Frenckellinaukio 2 B
postiosoite PL 487
33101 Tampere

Lisätietoja: <https://www.nokiankaupunki.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/tietoa-asiakkaille-potilaille-ja-opiskelijoille/sosiaaliasiamies/>

4.5.2. Potilasasiamies

Potilasasiamiehen tehtävät:

- Neuvoa, miten potilas voi toimia olleessaan tyytymätön terveydenhoidossa saamaansa hoitoon tai kohteluun
- Ohjata muistutuksen, kantelun, potilasvahinkoilmoituksen ja korvaushakemuksen teossa
- Tiedottaa potilaan asemasta ja oikeuksista
- Toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi esim. tuomalla potilailta tulevaa palautetta henkilöstön tietoon

Yhteystiedot:

Nokian kaupunki
Nokian terveyskeskuksen Vihnuksen terveysasema, potilasasiamies
Vihnuskatu 3, 37150 Nokia
puhelin: 050 395 8786
Potilasasiamies ottaa vastaan ajanvarauksella. Mikäli potilasasiamies ei vastaa, jätä soittopyyntö tekstiviestillä.

Lisätietoja: <https://www.nokiankaupunki.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/tietoa-asiakkaille-potilaille-ja-opiskelijoille/potilasasiamies/>

4.5.3. Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonnan tehtävät:

- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa
- Antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- Neuvoa asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

Yhteystiedot:

p. 029 553 6901
Numero palvelee arkisin klo 9.00–15.00
Kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa.

Lisätiedot: www.kkv.fi/Tietoa-KKVsta/asiointi/kuluttajaneuvonta/

4.5.4 Muistutusmenettely

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus hyvään palveluun ja kohteluun sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaana. Asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan kohtelusta muistutus sellaiselle sosiaalihuollon toimivaltaiselle vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, joka voi vaikuttaa muistutuksen tekijän tilanteen muuttamiseksi, jos muistutus on aiheellinen.

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan
vanhustyön johtaja Katja Uitus-Mäntylä
Harjukatu 21
37100 Nokia
p.040 779 9270
e-mail: katja.uitus-mantyla@nokia kaupunki.fi

Muistutuksen keskimääräinen käsittelyaika on noin kaksi viikkoa. Muistutuksen käsittelevä henkilö selvittää tapahtumien kulun ao. yksikön esimiehen ja henkilöstön kanssa. Mikäli muistutus todetaan aiheelliseksi, sovitaan yksikön esimiehen ja henkilöstön kanssa sekä laaditaan ohjeistus, miten jatkossa vastaavilta tilanteilta vältytään. Muistutuksen tekijälle tiedotetaan käsittelyn etenemisestä sekä tehdyistä toimenpiteistä.

Muistutusmenettelyn yhteydessä käydään myös läpi, olisiko omavalvontasuunnitelmaan tehtävä tarkennuksia/muutoksia.

Lisätietoja: https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/muistutus_tai_kantelu

4.5.5. Kantelu

Kantelun voi tehdä, kun henkilö katsoo kantelun kohteena olevan organisaation tai henkilön menettelyn tai toiminnan olevan lainvastaista, virheellistä tai epäasianmukaista. Kantelun voi tehdä myös tehtävien laiminlyönnin perusteella. Kantelu tehdään Aluehallintovirastolle.

Kantelun käsittelyn yhteydessä Aluehallintovirasti pyytää yksiköstä selvitystä kantelun kohteena olevaan asiaan. Aluehallintoviraston antama ratkaisu kanteluun annetaan tiedoksi perusturvalautakunnalle ja käsitellään ao. yksikössä. Ratkaisun edellyttämät korjaustoimenpiteet pyritään tekemään viipymättä. Vaikka Aluehallintoviraston kantelu ei antaisikaan aiheutta korjaaville toimenpiteille, käydään silti keskustelu yksikössä siitä, miten vastaavilta tilanteilta jatkossa vältyttäisiin. Samalla käydään läpi, olisiko omavalvontasuunnitelmaan tehtävä tarkennuksia/muutoksia.

Lisätietoja: https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/muistutus_tai_kantelu

4.6. Asiakassuhteen päättyminen

Lyhytaikaishoitajaksole tulesaan asiakkaalle on määritelty ennalta hoitajakson pituus. Jakso on tavallisesti 1-2 viikkoa. Osa asiakkaista käy lyhytaikaishoidossa säännöllisesti (jaksohoito). Asiakassuhde päättyy, kun asiakas siirtyy pitkäaikaiseen ympärivuorokautiseen hoivaan tai lyhytaikaishoitajakson järjestäminen tulee muuten tarpeettomaksi asiakkaan kotona selviytymisen kannalta.

5. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

5.1. Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Yksikössä asiakkaille tehdään hoitosuunnitelma jokaiselle hoitajaksole ja sitä tarkistetaan ja tarvittaessa muutetaan myös jakson aikana. Osastolla tehdään tarvittaessa myös pienimuotoisia muistisairauksiin ja ravitsemustilaan liittyviä tutkimuksia (Minimental ja MNA).

Kaikessa päivittäisessä hoitotyössä lähtökohtana on kuntouttava työote, jolla pyritään turvaamaan asiakkaan toimintakyky mahdollisimman pitkään. Lisäksi hoitajat vastaavat asiakkaan päivittäisestä kuntoutuksesta fysioterapeutin/lääkärin ohjeistuksen mukaan, mikäli erillinen ohjeistus on annettu.

Yksikössä työskentelee oma fysioterapeutti (45%), jonka tehtävänä on asiakkaiden fyysisen toimintakyvyn ylläpitäminen sekä terveyden ja fyysisen toimintakyvyn edistäminen. Fysioterapeutin arvioinnin mukaan asiakkaalla on mahdollisuus myös yksilökuntoutukseen lyhytaikaishoitajakson aikana. Lisäksi fysioterapeutti auttaa apuvälinelainauksissa ja -hankinnoissa.

Lyhytaikaisyksiköissä (Leenan kamari ja Elsan soppi) on yhteinen virkistystyöryhmä (Hulivili -toimikunta), joka suunnittelee ja organisoii yksiköiden virkistystoimintaa. Virkistystoiminnasta tiedotteet ovat nähtävissä yksikön ilmoitustaululla. Seurakunta käy pitämässä hartauksia kerran kuukaudessa. Ulkoilutusryhmä käy joka toinen viikko Leenan kamarissa. Ajoittain Virkistystoiminnassa on myös mukana muita henkilöitä, jotka voivat osallistuvat jokaisen Vihnuskodin yksikön virkistystoimintaan ja seurusteluun asukkaiden kanssa. Keskiviikko aamupäivisin ensimmäisen kerroksen Vihtorissa pelataan bingoa. Myös omaisilla on mahdollisuus halutessaan järjestää osastolla asiakkaille virkistystoimintaa kuten esim. sanomalehtien lukemista.

Ulkoilua pyritään järjestämään sitä haluaville mahdollisuuksien mukaan. Usein opiskelijat, vapaaehtoistyöntekijät, omaiset ja kesällä ulkoiluttajat ovat suuri apu asiakkaiden ulkoiluttamisessa. Yksikössä on lisäksi viihtyisä ja tilava parveke, johon asiakkaita voidaan viedä nauttimaan ulkoilmasta.

Asiakkaan hoitoon, hoivaan, kuntouttamiseen sekä virkistystoimintaan ja ulkoiluun liittyvät asiat kirjataan hoitosuunnitelmaan sekä päivittäiseen asiakasraporttiin, josta voidaan seurata niiden toteutumista.

5.2. Ravitsemus

Asiakkaiden pääruokien (lounas, päivällinen) valmistuksesta vastaa Nokian kaupungin ruokapalvelut. Talossa on oma keittiö, jossa ruoat valmistetaan. Ruokien tulee täyttää ikääntyneiden ravitsemussuosituksen määräykset. Ruoan laadusta vastaa ruokapalvelut. Yksiköt seuraavat ruoan laatua ja antavat siitä suoraan palautetta Vihnuskodin keittiön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Yksiköiden esimiehet neuvottelevat myös tarvittaessa erikseen ruokapalveluiden kanssa esimerkiksi ravintopäivän sisällöstä ja toimintakäytäntöjen muutoksista. Lisäksi yksiköt antavat ruokapalveluille kerran vuodessa kirjallisen palautteen ruoan laadusta ja palvelusta.

Yksikössä huolehditaan ruoan jako asiakkaille, sekä valmistetaan itse aamupuuro sekä aamu- ja iltapalaleivät. Ruoan jaosta huolehtivat kodinhuoltajat/hoitajat ja ruokailun avustamisesta huolehtivat

hoitajat, jotka seuraavat samalla myös asukkaan ruoan ja nesteiden saantia.

Ohjeelliset ruokailuajat ovat:

Aamupala	8.00
Lounas	12.00
Päiväkahvi	14.00
Päivällinen	16.30
Illtapala	19.00

Asiakkaat, joilla on erityisruokavalio (mm. diabetes) saavat tarvittaessa vielä ns. myöhäisiltapalan. Kuitenkin jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus saada lisäruokaa mm. yöaikaan.

Hoitosuunnitelman ja asiakkaan potilastietojen kautta saadaan tietoa asiakkaiden ravitsemustilasta ja nesteytyksestä. Lisäksi asiakkaat punnitaan säännöllisesti jokaisella hoitojaksolla. Lisäravinteiden käytöstä päättää lääkäri ja niiden käyttö kirjataan asiakkaan papereihin.

5.3. Hygieniäkäytännöt

Nokian kaupungilla on olemassa perusturvan yhteiset ohjeet, jotka perustuvat Pirkanmaan sairaanhoitopiirin hygieniaohjeisiin, hygienianhoitoon liittyvissä asioissa (mm. MRSA-ohjeet, veritapaturmaohje, käsihygieniohje). Näitä ohjeita noudatetaan myös vanhustenhuollon yksiköissä. Yksikön esimies vastaa siitä, että ajantasainen ohjeistus on henkilöstöllä tiedossa ja saatavilla.

Ohjeistukset löytyvät:

<https://tampereseutu.sharepoint.com/sites/nokianvirta/palvelualueet/perusturva/Turvallisuus/Sivut/Etusivu.aspx>

<https://www.tays.fi/fi-fi/>

Perusturvapalveluiden hygienia työryhmä käsittelee yleisiä hygieniaan liittyviä kysymyksiä ja antaa tarvittaessa tarkennettuja ohjeita esimerkiksi epidemiatilanteissa. Ryhmässä on edustaja myös Vihnus kodilta.

Lisäksi Nokian kaupungilla toimii oma hygieniahoitaja, joka tarvittaessa ohjeistaa yksiköitä tarkemmin hygienianhoitoon liittyvissä asioissa.

Leenan kamarin ja Elsan sopin yhteinen hygieniayhdyshenkilö on Satu Nenonen
Nokian kaupungin perusturvapalveluiden hygieniahoitaja on Maarit Tanhuanpää
Nokian kaupungin perusturvapalveluiden hygienia-asioista vastaava lääkäri on Raija Järvenpää

5.4. Terveysten- ja sairaanhoito

5.4.1. Päivittäinen terveyden- ja sairaanhoito

Päivittäisestä hoidosta vastaavat koulutetut sairaanhoitajat ja lähihoitajat. Hoitosuunnitelma, joka on tehty asiakkaan hoidon, hoivan sekä kuntoutuksen tarpeiden ja tavoitteiden pohjalta, antaa yksityiskohtaista tietoa hoitohenkilöstölle asiakkaan terveydentilasta ja siihen liittyvistä muutoksista.

Yksikössä käy lääkäri 2x/viikko; maanantaisin ja torstaisin. Lääkäri hoitaa käynnillään ne asiakkaat, joiden yksikön hoitaja on katsonut tarvitsevan lääkärin käyntiä. Tavoitteena lyhytaikaishoitojaksolla on hoitaa akuutit lääkärin hoitoa vaativat asiat. Muut asiat hoidetaan omalääkärin vastaanotolla joko terveyskeskuksessa tai kotihoidossa. Muina päivinä hoitohenkilöstö tavoittaa terveyskeskuslääkärin tarvittaessa puhelimitse.

Talon oma lääkäri arvioi ensisijaisesti tarpeen erikoissairanhoidon palveluiden käytölle (mm. läheteet erikoislääkärille). Akuuttitilanteissa voidaan asiakas siirtää suoraan hoidettavaksi erikoissairaanhoitoon.

Terveysten- ja sairaanhoidosta vastaava lääkäri on Tiina Filpus
Terveysten- ja sairaanhoidosta vastaa yksikössä hoivatyön esimies Marjo Levo

5.4.2. Kiireellinen sairaanhoito

Arkisin klo 8 – 20 ja viikonloppuisin klo 9-20 otetaan tarvittaessa yhteyttä Nokian kaupungin omaan terveyskeskuslääkäriin tai ensiavun lääkäriin kiireellisissä sairaanhoidollisissa tapauksissa. Muina aikoina (arkiyöt klo 20 – 08 ja viikonloppuyöt klo 20-09) hoitajat ottavat yhteyttä tarvittaessa TAYS:n

ensiapuun (Acuta). Kiireellisissä hätätilanteissa soitetaan hätäkeskukseen ambulanssin saamiseksi.

5.4.4. Hammashoito

Lyhytaikaishoidossa seurataan myös asiakkaiden hampaiden terveyttä. Mikäli asiakkaalla on tarvetta hammaslääkärin palveluihin neuvotellaan asiasta omaisten kanssa ja tarvittaessa varataan asiakkaalle aika tarpeen mukaan joko julkisesta hammashoidosta tai yksityiseltä (mm. proteesit). Asiakas vastaa itse hammashoidon kustannuksista.

5.4.4. Saattohoito

Osalla asiakkaista voi olla tehtynä erillinen saattohoitopäätös. Saattohoitopäätös on lääketieteellinen hoitopäätös, josta lääkäri kantaa vastuun. Saattohoito on osa palliativista eli oireenmukaista hoitoa, jolla tarkoitetaan vaikeasta sairaudesta johtuvien oireiden kokonaisvaltaista hoitoa silloin kun tautia ei voida parantaa eikä sen etenemistä voida pysäyttää. Tavoitteena on parantaa asiakkaan sekä hänen läheistensä elämän laatua, ylläpitää mahdollisuuksien mukaan asiakkaan aktiivisuutta sekä lisätä hänen turvallisuuden tunnettaan. Esimerkiksi muistisairautta sairastavan asiakkaan saattohoito saattaa joskus olla jopa vuosien mittainen. Asiakkaan ja omaisten tietoisuus ja osallisuus päätökseen on tärkeää. Tämän takia saattohoitoon siirryttäessä tulisi pitää hoitoneuvottelu, johon osallistuu asiakkaan ja hänen läheistensä sekä lääkärin lisäksi omahoitaja ja tarvittaessa sosiaalityöntekijä. Yleensä hoitoneuvottelu, jossa tehdään saattohoitopäätös ja sovitaan hoidon tavoite, hoitovastuu ja toiminta mahdollisissa yllättävissä tilanteissa, on pidetty kotihoidossa tai terveyskeskuksessa. Lyhytaikaishoitajaksolla saattohoitopäätös kirjataan hoitosuunnitelmaan ja sitä noudatetaan sovittujen asioiden osalta.

Nokian kaupungilla on lisäksi erillinen opas saattohoidosta, joka on tarkoitettu asiakkaille ja heidän omaisilleen.

5.4.5 Kuoleman kohdatessa

Henkilöstön perehdytyskansiossa on kuvaus siitä, miten toimitaan kuolemantapauksissa.

5.5. Lääkehoito

Nokian Vihnuskodin kuntouttavan lyhytaikaisen palveluasumisen yksikön, Leenan kamari, lääkehoitosuunnitelma on laadittu Nokian kaupungin perusturvapalveluiden yhteisen lääkehoitosuunnitelman ohjeistuksen pohjalta.

Yksikön suunnitelma päivitetään vuosittain. Päivityksestä vastaa yksikön esimies, joka myös vastaa lääkehoidon toteutumisesta suunnitelman mukaisesti yksikössään. Koko perusturvan suunnitelma päivitetään, mikäli lääkehoitoa koskeviin määräyksiin ja käytäntöihin tulee muutoksia.

Yksikön esimiehenä toimiva hoivatyön esimies vastaa lääkehoitosuunnitelman laatimisen, toteuttamisen ja seurannan organisoinnista. Hoivatyön esimies tarkistaa lääkehoitosuunnitelman vuosittain ja tarvittaessa useammin sekä on vastuussa hoitohenkilökunnan lääkehoidon osaamisen varmistamisesta.

Leenan kamarin hoivatyön esimies: Marjo Levo

Yksikön lääkehoitoon osallistuvat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt, jotka ovat suorittaneet vaadittavan koulutuksen (LOVe) ja antaneet näytön lääkeosaamisestaan Vihnuskodin sairaanhoitajalle. Yksikön hoitajien lääkelupien voimassaolon seuranta on sekä hoitajan ja hoivatyön

esimiehen vastuulla.

Asiakkailla on käytössä omat lääkkeet, jotka he tuovat mukanaan hoitajaksolle (myös tarvittavat lääkkeet). Hoitaja jakaa lääkkeet dosetteihin, jotka säilytetään pääsääntöisesti samassa kerroksessa sijaitsevassa kameravalvotussa ja lukitussa lääkehuoneessa. Asiakkaan lääkepurkit ja -pakkaukset säilytetään asiakkaan huoneessa lukitussa kaapissa. Kylmäsäilytystä vaativat lääkkeet säilytetään lääkehuoneen lääkejääkaapissa. Jos asiakas pystyy itse vastaamaan lääkehoidostaan, voidaan lääkkeet säilyttää myös asiakkaan omassa huoneessa. Yksikössä ei ole muita lääkkeitä, vaan yksikön toimesta tilataan/säilytetään vain desinfiointiaineet ja tietyt ensiapulääkkeet.

Lääkäri vastaa lääkehoidon kokonaisuudesta, lääkkeen määräämisestä ja määräyksen kirjaamisesta asukkaan hoitokertomuksen hoitotyön seurantalاهدelle. Lääkäri arvioi asukkaan lääkehoidon tarpeen ja päättää lääkehoidon toteuttamisesta huomioiden asukkaan terveydentilan, sairaudet, aikaisemman lääkityksen ja allergiat. Lääkäri myöntää hoitajille lääkkeenantoon oikeuttavat luvat.

Leenan kamarin lääkäri: Tiina Filpus

Lah-yksiköiden vastaava hoitaja sekä yksikön sairaanhoitaja ovat nimetty yksikön lääkevastaaviksi. Lääkevastaavat toimivat yhdyshenkilönä apteekin ja yksikön välillä:

Leenan kamarin lääkevastaavat: vastaava sairaanhoitaja Tuulia Jaskari ja sairaanhoitaja Johanna Aro.

5.6. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Nokian perusturvapalveluissa on käytössä Lifecare-potilastietojärjestelmä. Asiakkaan siirtyessä hoitoon kaupungin toiseen omaan yksikköön nähdään ko. yksikön hoidon kannalta tarvittavat tiedot suoraan potilastietojärjestelmästä. Mikäli asiakkaan hoitoon liittyy sellaisia seikkoja, joita ei ole nähtävissä potilastietojärjestelmässä, voidaan tarvittaessa tehdä hoitotiedote ja ottaa erikseen yhteyttä toiseen yksikköön puhelimitse.

Asiakkaan siirtyessä erikoissairaanhoitoon käytetään kiireettömässä hoidossa lähetemenettelyä. Kiireellisissä tilanteissa annetaan akuutihoidon kannalta välttämättömät tiedot toimitettavaksi erikoissairaanhoidon yksikköön. Tarvittaessa tietoja voidaan täydentää, kun akuuttitilanne on saatu hoidettua.

Mikäli asiakas käyttää yksityisiä sosiaali- ja/tai terveystalvaeluita (mm. fysioterapia), luovutetaan heille hoidon järjestämiseksi tarvittavat välttämättömät tiedot asukkaan/omaisen/edunvalvojan kanssa erikseen sovitulla tavalla.

6. ASIAKASTURVALLISUUS

6.1. Yleinen turvallisuus

Yksikön turvallisuussuunnittelu nivoutuu yhteen Nokian kaupungin yhteisen turvallisuussuunnittelun kanssa. Kaupungin tason suunnitelmasta johdetaan yksikön oman turvallisuussuunnittelun keskeiset asiat. Kaupungin turvallisuussuunnitelman laadinnassa kuullaan myös yksiköiden erityistarpeita turvallisuussuunnitteluun liittyen. Leenan kamarin turvallisuusyhdyshenkilö on Heidi Isrikki.

Yksikölle on laadittu oma pelastussuunnitelma, joka päivitetään vuosittain aina, jos muutoksia tulee esimerkiksi lainsäädäntöön ja/tai toimintakäytäntöihin. Pelastusviranomaisen tekee yksikköön tarkastuksen tavallisesti kerran vuodessa.

6.1.2. Asiakasturvallisuus

Koska asiakkaista suurimmalla osalla on toimintakykyyn vaikuttava muistisairaus, tulee yksikön toiminnassa kiinnittää erityistä huomiota asiakkaiden valvontaan.

Myös liikkuminen on monille asukkaille vaikeaa ja suurella osalla on käytössään joku liikkumisen apuväline. Henkilökunnan tulee varmistaa, että asiakas voi liikkua yksikössä mahdollisimman turvallisesti. Rajoitteita käytetään vain erityisistä perusteista lääkärin määräyksellä (kohta 4.3.1.)

Asiakkaalla saattaa olla käytössään rahavaroja, joista vastaa ensisijassa asiakas itse, hänen asioidenhoitaja tai nimetty edunvalvoja. Yksikön puolesta voidaan säilyttää vain pieniä summia rahaa. Asiakas/omainen ohjeistetaan, että rahan sijasta tulisi käyttää ensisijaisesti laskutusvaihtoehtoa. Yksikössä rahat säilytetään turvakameralla varustetussa huoneessa lukitussa kaapissa.

6.2. Henkilöstö

6.2.1. Henkilöstön määrä ja rakenne

hoivatyön esimies 25%, hoitotyöhön laskettava osuus 0%
vastaava sairaanhoitaja 50%, hoitotyöhön laskettava osuus 20%
sairaanhoitajat 1,5 kpl
lähihoitajat 9 kpl, joista 1 vakivara
kodinhuoltaja 1, hoivatyöhön laskettava osuus 40%
fysioterapeutti 45%

Hoitotyön kokonaismitoitus yksikössä on 0,68

Henkilöstö vastaa yöaikaan (klo 21-7) samassa rakennuksessa olevan Kaislakodon turvapuhelinhälytyksistä.

Lisäksi siivoustehtävistä vastaa perusturvapalveluiden kiinteistöhuollon laitoshuoltajat Laitoshuoltajien esimiehenä toimii Tarja Käkelä p. 040 133 4497

6.2.2. Rekrytointi ja sijaisten käyttö

Päivittäisestä rekrytoinnista vastaa yksikön esimies (hoivatyön esimies) ja/tai lah-yksiköiden vastaava sairaanhoitaja, laitoshuoltajien osalta siivoustoimen esimies Tarja Käkelä. Lyhytaikaisina sijaisuuksissa käytetään Vihnuskodin omaa varahenkilöstöä, jossa on yhdeksän työntekijää. Lisäksi lyhytaikaisia sijaisia (alle 3kk) rekrytoidaan Sarastiarekryn kautta, joka työnantajana vastaa mm. henkilöstön pätevyyteen liittyvistä asioista. Kaupungin rekrytointiohjeen mukaisesti yli 6kk mittaiset sijaisuudet laitetaan avoimeen hakuun.

Päivittäisessä rekrytoinnissa tulee varmistaa, ettei yksikön työvuorojen minimimitoitus hoitotyössä alitu. Pääasiassa pyritään käyttämään koulututettuja sijaisia. Mikäli sijainen ei ole vielä valmistunut, noudatetaan Valviran ohjeistusta ja Nokian kaupungin perusturvakeskuksen lääkehoitosuunnitelmaan kirjattuja kriteereitä sijaisiksi otettavista opiskelijoista.

6.2.3. Perehdytys

Kaupungilla on käytössä yleinen perehdytysrunko sekä henkilöstöohjelmaan (Populus) tallennettava lomake, kun yleinen perehdytys on käyty läpi. Tämän lisäksi yksiköillä on oma perhedytyskansio, joka

sisältää yksikön päivittäistyöskentelyä koskevan ohjeistuksen. Uuden henkilön tullessa yksikköön etukäteen nimetty henkilö vastaa käytännön perehdytyksestä. Esimies käy läpi yleisen perehdytyksen, joka sisältää myös omavalvonnan sekä tietosuojaja- ja salassapitoasioiden käsittelyn. Leenan kamarissa on käytössä uuden työntekijän perehdytysuunnitelma eli muistilista.

6.2.4. Henkilöstön koulutus

Jo lakiin on kirjattu velvoite lakisääteisestä täydennyskoulutuksesta. Osa yksikön henkilöstön koulutuksista liittyy jo automaattisesti toiminnan yleiseen kehittämiseen (mm. lääkehoitokoulutukset, tietojärjestelmiin liittyvät koulutus). Osa koulutustarpeista nousee esille kehityskeskusteluissa ja niiden yhteydessä tehtävissä osaamisen arvioissa. Näiden em. pohjalta laaditaan yksikön koulutussuunnitelma.

6.2.5. Henkilöstöhallinto

Kaupungilla on keskitetty henkilöstöhallinto, joka vastaa koko kaupungin tason henkilöstösuunnittelusta, -kehittämisestä ja ohjeistuksesta. Henkilöstöhallinnon ohjeistuksen välittämisestä henkilöstölle vastaa yksikön esimies. Yksikkökohtainen suunnittelu toteutetaan yksiköissä esimiesten johdolla yhdessä henkilöstön kanssa.

Kehityskeskustelut käydään vuosittain joko yksilö- tai ryhmäkeskusteluina. Samalla käydään läpi osaamisen arvio sekä henkilöstön koulutustarpeet. Käyty keskustelu tallennetaan Populukseen. TYHY-toimintaa (työhyvinvointia tukeva toiminta) järjestetään kaupungin yleisen ohjeituksen mukaisesti (1x 6h tai 2x 3h vuodessa).

6.3. Toimitilat

Asiakkailla on eriasteista muistisairautta, joka tulee huomioida toiminnan järjestämisessä ja erityisesti yhteistilojen käytössä ja asiakkaiden valvonnassa. Kokonaisuutena yksikön tilat mahdollistavat hyvin asiakkaiden hoivan ja hoidon järjestämisen sekä yhteisöllisyyden toteutumisen. Asiakkaita myös kannustetaan viettämään aikaansa yhteisissä tiloissa muiden asukkaiden kanssa.

Rakennus on valmistunut joulukuussa 2018. Tiloissa on on huomioitu hyvin esteettömyys. Kuntosali sijaitsee samassa rakennuksessa.

6.3.1. Asiakkaan henkilökohtaiset tilat

Jokaisella asiakkaalla on käytössä oma huone ja pesutila, jotka ovat yhteensä 24,8m². Lisäksi asiakkaiden käytössä on yhteinen oleskelu-/ruokailutila, parveke sekä saunatilat. Perusvarustuksena huoneessa on Nokian kaupungin puolesta sänky ja vuodevaatteet, yöpöytä, nojatuoli, pöytä ja kaksi tuolia. Lisäksi huoneessa on vaatekappi ja kattovalaisin.

6.3.2. Yhteisessä käytössä olevat tilat

Yhteistilat ovat kokoaikaisesti asiakkaiden käytössä. Näissä tiloissa järjestetään myös virkistystoimintaa. Sauna lämmitetään arkisin ja tarvittaessa myös viikonloppuisin ja pyhäpäivinä. Yksikön hoitajat suunnittelevat yhdessä asiakkaiden ja omaisten kanssa asiakkaan päivittäistä hoiva- ja hoitotyömiä.

Vihnuskodin asiakkaiden käytössä on erikseen sovittuina aikoina myös kuntosali.

6.3.3. Siivous-, jäte- ja pyykkihuolto

Yksikössä työskentelee perusturvapalveluiden kiinteistöhuollon laitoshuoltajat, jotka vastaavat tilojen siisteydestä. Asiakkaan omasta henkilökohtaisesta pyykkihuollosta vastaa asiakas tai asiakkaan omainen itse. Erityistilanteissa voidaan asiakkaan vaatteita pestä yksikössä kuten esim. jos asiakkaan vaatteet tahriutuvat eritteisiin eikä niitä voida säilyttää yksikössä asiakkaan kotiin lähtöön asti. Liinavaatteet pestään keskitetysti Comfortan pesulassa. Likapyykki toimitetaan pyykkikuilua pitkin kellarikerroksen pyykinkeräykseen, josta se toimitetaan edelleen pesulaan. Jätteet toimitetaan jätekuilua pitkin kellarin jätehuoneeseen, josta laitoshuoltaja siirtää ne edelleen suurempaan viileään jätetilaan odottamaan. Jätteiden viennistä pois vastaa Pirkanmaan jätehuolto.

Leenan kamarin siivoukset suoritetaan:

Yleiset tilat: 7xvko

Asiakashuoneet ja WC-/pesutilat: jakson päättyessä tai 1x/vko

Hoitajat huolehtivat päivittäin WC-roskat aamukierolla.

Yhteiskäytössä oleva kylpyhuone 5xvko ja sauna (löylyhuone) 3xvko.

Kanslia 1xvko ym. 1xvko. Roskat päivittäin.

Parveke 2xvko kesäaikana.

Kosketustartunta ja eristyshuone. 7xvko.

Lääkehuone 3xvko

Huuhteluhuone 7xvko.

6.3.4. Kiinteistöhuolto

Nokian kaupungin Tilakeskus on vuokrannut tilat ikäihmisten palveluiden käyttöön Vihnusrinnesäätiöltä. Tilakeskus vastaa kiinteistöön hoitoon liittyvistä asioista. Sisäilman laatu mitataan tarvittaessa. Kosteutta ja lämpötilaa pystyy seuraamaan päivittäin yksiköissä olevista mittareista. Kaupungilla on nimetty erillinen sisäilmatyöryhmä, joka tarvittaessa käy läpi erilaiset yksikkökohtaiset tarpeet. Kiinteistöhuollon toiminnasta ja palvelun laadusta käydään tarvittaessa erillisiä neuvonpitoja Tilakeskuksen kanssa. Lisäksi yksiköt antavat vuosittain kirjallisen palautteen Tilakeskukselle toiminnan laadusta.

6.4. Teknologiset ratkaisut

Yksikössä on käytössä hoivakutsujärjestelmä, joka perinteisen hoitajakutsun lisäksi sisältää vuode-, ovi- ja liiketunnistimet. Hoivakutsujärjestelmän hälytykset tulevat käytäville näyttötauluille, ja hoitajille puhelimeen. Asiakkaalle annetaan tarvittaessa erillinen turvaranneke, josta hän saa tarvittaessa kiinteiden huonehälyttimien ohella hälytettyä apua.

Hoitaja pystyy hälyttämään lisäapua huoneeseen hoivakutsujärjestelmän kautta. Hän voi myös keskustella järjestelmän kautta puhelimitse muiden hoitajien kanssa. Puheyhteys saadaan myös asukkaan huoneeseen esimerkiksi hälytystilanteissa.

Taloon johtava ulko-ovi on auki päiväaikaan klo 6:45 - 18:30. Ulko-ovella on ovipuhelin, jolla saa yhteyden yksikköön ja yksikön hoitaja voi ovipuhelimen avulla avata ulko-oven. Yksikköön johtava ovi on lukittu, mutta oven ulkopuolella on ovikello, joka hälyttää yksikön hoitajille.

Hoivakutsujärjestelmän toimivuutta seurataan jatkuvasti ja virheistä ilmoitetaan välittömästi järjestelmän toimittajalle.

6.5. Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveysthuollon laitteella tarkoitetaan terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, (mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, veren sokerin ja verenpaineen mittarit tms.). Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveystalan lupa- ja valvontavirastolle. Toimintayksiköllä tulee olla nimettynä ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Asukkaiden huoneissa kaikissa on sähkösäätöiset sängyt. Talon yhteinen nostolaite saadaan yksikön käyttöön mikäli laitetta tarvitsevilla asiakkaalla ei ole omaa nostolaitetta mukanaan jaksolla. Lisäksi yksiköissä on käytössä INR- ja verensokerimittarit sekä verenpainemittari. Vihnuskodilla on yhteisesti käytössä pika-CRP mittari ja happisaturaatio-mittari, joita säilytetään lyhytaikaishoidon yksiköiden yhteisessä lääkehuoneessa. Hoitotarvikkeet (mm. sidetarpeet yms.) säilytetään yksikön lukollisessa varastossa. Asiakkaan omat henkilökohtaiset hoitotarvikkeet mukaan lukien vaipat säilytetään asiakkaan huoneen kaapissa. Myös Imulaite on säilytyksessä Vihnuskodin 2. krs. lääkehuoneessa. Vihnuskodin yhteinen kipupumppu ja Spira-laite on lainattavissa Vihnuskodin 3. krs lääkehuoneesta, jossa niitä säilytetään.

Apuvälineiden hankinnassa käytetään apuna ikäihmisten palveluiden fysioterapeutin osaamista. Keskeisimpien käytössä olevien apuvälineiden hankinta on kilpailutettu ja laitetoimittajat vastaavat laitteiden perehdytyksestä henkilöstölle. Tarvittaessa perehdytystä voi antaa myös fysioterapeutti. Laitteiden huolto tapahtuu laitetoimittajan antamien ohjeiden mukaisesti. Osassa laitteista huolto kuuluu sopimukseen. Sängyjen huollosta vastaa Respecta ja nostolaitteiden huollosta Haltija.

Arkipäivän huoltaminen (pesut, pyörien täyttö ym.) hoidetaan yksikössä. Pesusta vastaa yksikön henkilöstö ja yksinkertaisista huoltotoimista kiinteistönhoitaja.

Työsuojelun toimenpideohjelman laitelaitte ja käyttöohjeet ovat Leenan kamarin ja Elsan sopin yhteisessä työsuojelukansiossa.

Vastuuhenkilö:

Marjo Levo p. 050 395 6290, marjo.levo@nokiankaupunki.fi

6.6. Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Perusturvapalveluilla on erillinen henkilöstön tietoturvaopas sekä ohjeistus potilasasiakirjojen laadinnasta ja potilastietojen käsittelystä. Molemmat asiakirjat löytyvät:

<https://tamperenseutu.sharepoint.com/sites/nokianvirta/tyon-tueksi/ict-ohjeet/Sivut/Tietoturva.aspx>

Yksikön esimies vastaa, että asiakastietojen käsittely ja säilytys yksikössä tapahtuu asianmukaisesti ja, että henkilöstö on tietoinen asiakastietojen käsittelyyn ja säilytykseen liittyvistä määräyksistä.

Asiakastietojen käsittely käydään läpi aina uuden työntekijän kanssa. Jokaisen uuden työntekijän kanssa käydään läpi myös salassapitoasiat ja työntekijä myös allekirjoittaa työhön tullessaan salassapitosopimuksen. Asiakastietoja käsittelevän työntekijän on lisäksi suoritteva erillinen

tietosuojakoulutus.

Päivittäisessä kirjaamisessa on käytössä sähköinen kirjaaminen. Koko perusturvapalveluissa on käytössä Lifecare- potilastietojärjestelmä, johon henkilökunnalle annetaan työtehtäviensä mukaan erilaisia katselu- ja kirjausoikeuksia.

Asiakirjat arkistoidaan arkistointiohjeistuksen mukaisesti kaupungin omien ympärivuorokautisten hoivayksiköiden yhteiseen arkistoon Vihnuskodille. Arkistoinnista vastaa toimistonhoitaja Sari Johansson

Tietosuojavastaava:

Elina Kekki

p. 050 395 6301

elina.kekki@nokiankaupunki.fi

7. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

vanhustyön johtaja Katja Uitus-Mäntylä

hoivatyön esimies Marjo Levo

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Hoivatyön esimies Marjo Levo p. 050-3956290, marjo.levo@nokiankaupunki.fi

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

Katja Uitus-Mäntylä, vanhustyön johtaja p.040 779 9055, katja.uitus-mantyla@nokiankaupunki.fi

Vanhustyön johtaja vastaa ikäihmisten palveluiden omavalvontasuunnittelun kokonaisuudesta Nokian kaupungissa.

Hoivatyön esimiehet:

Leila Heinonen p.050 395 6288, leila.heinonen@nokiankaupunki.fi

Virpi Kuusinen p.050 395 6289, virpi.kuusinen@nokiankaupunki.fi

Marjo Levo p.050 395 6290, marjo.levo@nokiankaupunki.fi

Hoivatyön esimiehet vastaavat oman yksikkönsä osalta siitä, että omavalvontasuunnitelma on henkilöstön sekä asiakkaiden/omaisten tiedossa ja ajan tasalla. Suunnitelma käydään vähintään kerran vuodessa läpi henkilöstön kokouksissa yksiköittäin. Sisäinen koulutus.

8. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

<p>Omavalvontasuunnitelma toteutumista seurataan säännöllisesti yksikössä. Omavalvontasuunnitelmaa tulee käydä läpi henkilöstön kanssa vähintään kerran vuodessa. Lisäksi hoivatyön esimiesten yhteiskokouksessa käydään kerran vuodessa (tammikuu) läpi omavalvonnan toteutuminen edellisenä vuotena sekä päivitetään suunnitelma.</p>	
<p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään. Julkisen palveluntuottajan on säilytettävä omavalvonnan asiakirjat 7 vuotta.</p>	
<p>Paikka ja päiväys</p> <p>Nokia 06.04.2020</p>	<p>Allekirjoitus</p> <p>Marjo Levo, hoivatyön esimies Katja Uitus-Mäntylä, vanhustyön johtaja</p>