



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUKESKUS SALMELA 2024

YMPÄRIVUOROKAUTINEN PALVELUASUMINEN

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	4
3 PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	14
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	22
7 ASIAKASTURVALLISUUS	35
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	43
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	45
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	46



KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ sr
DÖVAS SERVICESTIFTELSE sr

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Kuurojen Palvelusäätiö sr,

Ilkantie 4

PL 62, 00401 Helsinki

www.kpsaatio.fi

Y-tunnus 0116651-2



Palvelukeskus Salmela

Haankuja 4

20380 Turku

Varsinais-Suomen Hyvinvointialue, **Varha**, Turku

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan

Kuuroille, kuurosokeille ja muutoin kommunikaatiossa tukea tarvitseville.

- ympärivuorokautista palveluasumista, asiakaspaikkamäärä Salmelassa 14+1 paikkaa
- palveluasumista, Saga Kaskenniityssä 2 asiakasta
- päivätoimintaa Salmelassa, 1-2 Salmelan ulkopuolista asiakasta
- kotiin annettavia palveluita, kotihoitoa, 17 asiakasta
- henkilökohtaista avustusta, 2 Salmelan asukasta



Palvelukeskusvastaava, esihenkilö: Kirsi Mattila

Puhelin 040 5870514, sähköposti: kirsi.mattila@kpsaatio.fi

Toimintalupatiedot

Valviran luvan myöntämisaikajankohda,

Dnro 32687 / 2017

Palvelu, johon lupa on myönnetty

Luvanvaraiset palvelut/ Asumispalvelut/ Tehostettu palveluasuminen -muut vammaiset:14 asiakaspaikkaa

Lisätiedot: tilapäisesti 1 asukashuoneessa kaksi asukasta asukkaan, omaisten ja tilaajan toimesta.

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksenvaraiset palvelut/ Päivätoiminta/ Päiväpalvelut-muut vammaiset:4 asiakaspaikkaa

Ilmoituksenvaraiset palvelut/ Asumispalvelut/ Palveluasuminen -muut vammaiset:4 asiakaspaikkaa

Ilmoituksenvaraiset palvelut/ Kotiin annettavat palvelut, kotihoito

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat, ostopalvelujen tuottajat

Mehiläinen Lääkäripalvelut Oy, Salmelan asukkaiden lääkäripalvelu, Y-tunnus 2381727-5

Saga Care Finland Oy, Saga Kaskenniitty Oy, Y-tunnus 2083761-7

InHousePartners (IHP) siivouspalvelut, Y- tunnus 0802944-9

ARE Oy, kiinteistöhuolto, Y- tunnus 0989493-6

Arkea Oy, ateriapalvelut, Y- tunnus 24431518-8 -> 31.10.2024 asti

Mehiläinen Ateriaali Oy, ateriapalvelut, Y-tunnus 2993584-6 -> 1.11.2024 alkaen

Verdis Oy, jätehuolto, Y- tunnus 2230771-6



Loihde Trust Oy, 9Solutions hoitajakutsujärjestelmä, Y-tunnus 0863729-2

Avarn Henkilöturvapalvelu / Guard alert, vartijapalvelu yöaikaan, Y- tunnus 0108013-7

Presto Paloturvallisuus Oy, Sammutinhuolto, Y- tunnus 0520704-3

Caverion Suomi Oy, Paloilmoitinlaitteiston tarkastukset, Y- tunnus 0146519-2

KIWA Inspecta Oy, Paloilmoitinlaitteiston määräaikaistarkastukset, Y- tunnus 2047308-3

AlluMedical Oy, Lääkinnällisten laitteiden vuosihuollot ja laiterekisteri, Y- tunnus 2712876-8

Skanssin Apteekki, Lääkkeiden toimitus ja annosjakelu, Y- tunnus 2291452-4

Suomen Terveystalo Oy, työntekijöiden työterveyshuolto, Y- tunnus 1093863-3

Ostopalvelujen tuottajia valitessa huomioidaan, että kyseisillä yrityksillä on toimiva omavalvonta ja riittävää osaamista palvelun tuottamiseen. Ostopalvelujen laatua seurataan säännöllisesti, palautekokoukset palvelutuottajien kanssa vähintään 6 kk välein. Välitön palaute puutteista tai palvelun laatupoikkeamista keskustellaan yrityksen kanssa, kunkin yrityksen oman palautekanavan kautta, sovitaan korjaavat - ja jatkotoimet sekä seuranta aikatauluineen.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö

Omavalvontasuunnittelusta ja sen seurannasta vastaa

Palvelukeskusvastaava **Kirsi Mattila**, kirsi.mattila@kpsaatio.fi p. 040 5870 514

Omavalvontasuunnitelma laaditaan laajana yhteistyönä Salmelan henkilöstön kanssa. Lääkevastaava ja Salmelan ryhmävastaava sairaanhoitaja **Annamari Puurunen** ja sairaanhoitaja **Leena Si-nervä** laativat lääkehoitoon ja sairauden- ja terveydenhoitoon liittyvän osion, kotihoidon ryhmä-vastaava ja hygieniavastaava **Eija Pajunen** laatii kotihoitoon liittyvän omavalvontasuunnitelman, sekä hygieniosion, työsuojeluvaltuutettu **Salla Koskinen** laatii ja tarkastaa riskeihin ja riskien hallintaan liittyvän osion ja kuvittaa omavalvontasuunnitelman. Omavalvontasuunnitelma on word-versiona henkilöstön muokattavissa intranetissä, Sharepointissa, sekä viimeisin voimassa oleva omavalvontasuunnitelma pdf versiona. Näin koko henkilöstö pääsee mukaan omavalvonnan kehittämiseen. Asiakaspalautetta hyödynnetään omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa marraskuun-joulukuun aikana, ja aina tarpeen mukaan tilanteen muuttuessa.



Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Palvelukeskus Salmelan omavalvontasuunnitelma on nähtävillä palvelukeskuksen toimistossa ja palvelukeskuksen päiväsalissa, Haankuja 4, 20380 Turku, mistä se on omaisten ja vierailijoiden luettavissa ilman erillistä pyyntöä. Se on myös julkisesti nähtävillä Kuurojen Palvelusäätiön www-sivuilla www.kpsaatio.fi. Asiakkaille ja heidän omaisilleen tiedotetaan uuden päivityksen ollessa valmis ja missä se on luettavissa.

3 PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET

Palvelut ja toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, vammaispalvelulaki ja vanhuspalvelulaki.

Kuurojen Palvelusäätiön tarkoituksena ja päämääränä on tuottaa kuurojen ja kuurosokeiden asemaa parantavia palveluja, erityisesti asumispalveluja ja ylläpitää työtoimintaa. Lisäksi Säätiön tarkoituksena on edistää kuurojen, kuurosokeiden, viittomakieltä ja viittomakommunikaatiota käyttävien sekä muiden kommunikoinnissa tukea tarvitsevien ihmisten hyvinvointia, osallisuutta ja yhdenvertaisuutta. Viittomakieltä käyttävien lisäksi Säätiö voi tarjota palveluja myös viittomakommunikaatiota käyttäville sekä muille kommunikoinnissa tukea tarvitseville henkilöille.

Palvelukeskus Salmela Turussa tuottaa edellä mainituille asiakasryhmille ympärivuorokautista palveluasumista (15 asiakasta, asiakkaat ovat Varsinas-Suomen hyvinvointialueelta, Satakunnan ha:lta, Länsi-Uudenmaan ha:lta, Pohjois-Pohjanmaan ha:lta ja Ahvenanmaanmaalta), kotihoitoa (17 asiakasta Varhan alueelta, Sagassa asuvat 2 asiakasta ovat Turusta ja Uudestakaupungista)), päivätoimintaa Salmelan asukkaille ja 1 - 2 ulkopuoliselle asiakkaalle Salmelan asukkaiden kanssa samanaikaisesti, sekä henkilökohtaisen avustamisen tunteja kahdelle Salmelassa asuvalle asiakkaalle. Salmela on nk. hybridiyksikkö, ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaista osa on vammaispalvelulainsäädännön päätöksellä, osa ikääntyneiden sosiaalihuoltolain päätöksellä Salmelassa. Palvelut tuotetaan ostopalveluina omalla henkilökunnalla asiakkaan hyvinvointialueen maksupäätöksillä, sopimusten mukaisesti.



Toimintaperiaatteet

Arjen ohjaustyön lähtökohtana on asiakkaan arvojen ja yksilöllisyyden kunnioittaminen. Henkilöstön kommunikaatiotaidot viittomakielellä ja muita kommunikaatiotapoja käyttämällä ovat tärkeässä asemassa.

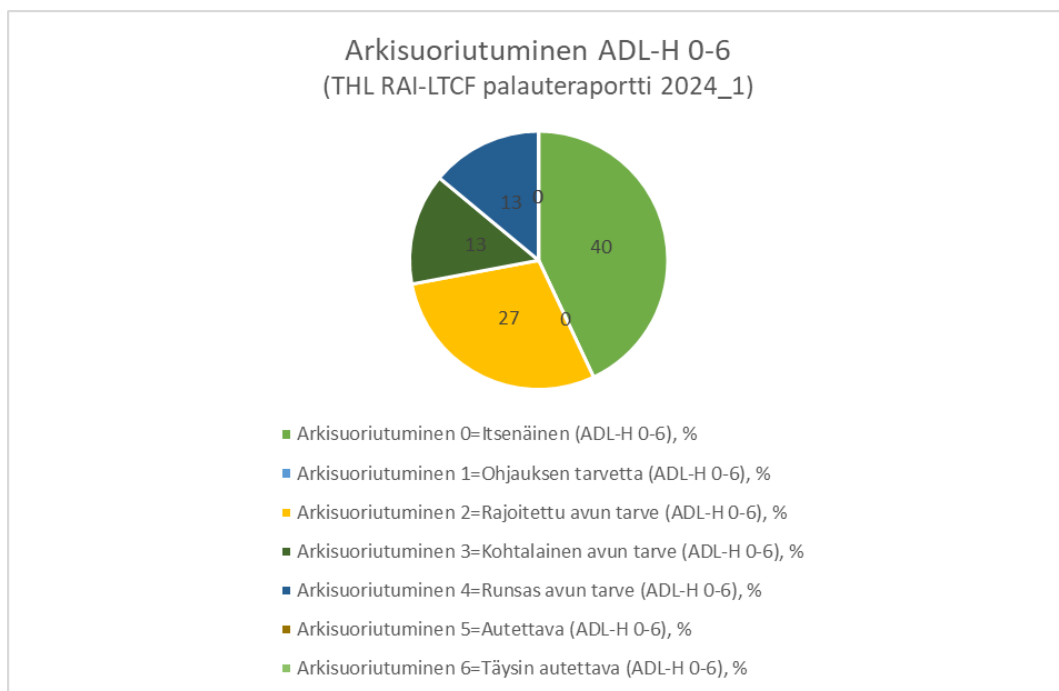
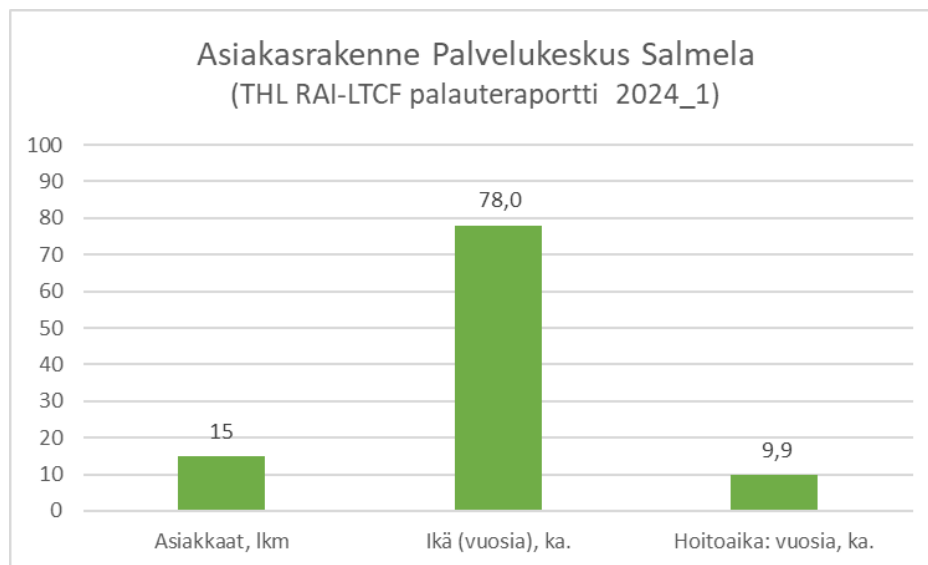
Asiakkaiden yhdenvertainen kohtaaminen sekä kaiken toiminnan oikeudenmukaisuus ja vastuullisuus ovat toimintamme perusarvoja. Arvoihimme kuuluu asiakkaan kohtaaminen yksilönä, turvallisen arjen rakentaminen ja teemme mitä lupaamme. Edistämme sosiaalisia vuorovaikutustilanteita ja osallistumismahdollisuuksia, muun muassa kuurojen yhteisön tapahtumien, kuurojen seurakunnan kanssa yhteistyön kautta, yhteistyössä Kuurojen Liiton ja Turun kuurojen yhdistyksen kanssa.

Rakennamme turvallista arkea panostamalla henkilöstön osaamiseen ja koulutukseen, henkilöstön riittävyyteen, motivaatioon työhyvinvoinnin keinoin, henkilöstösuunnitteluun ja yhtenäisten toimintatapojen luomiseen.

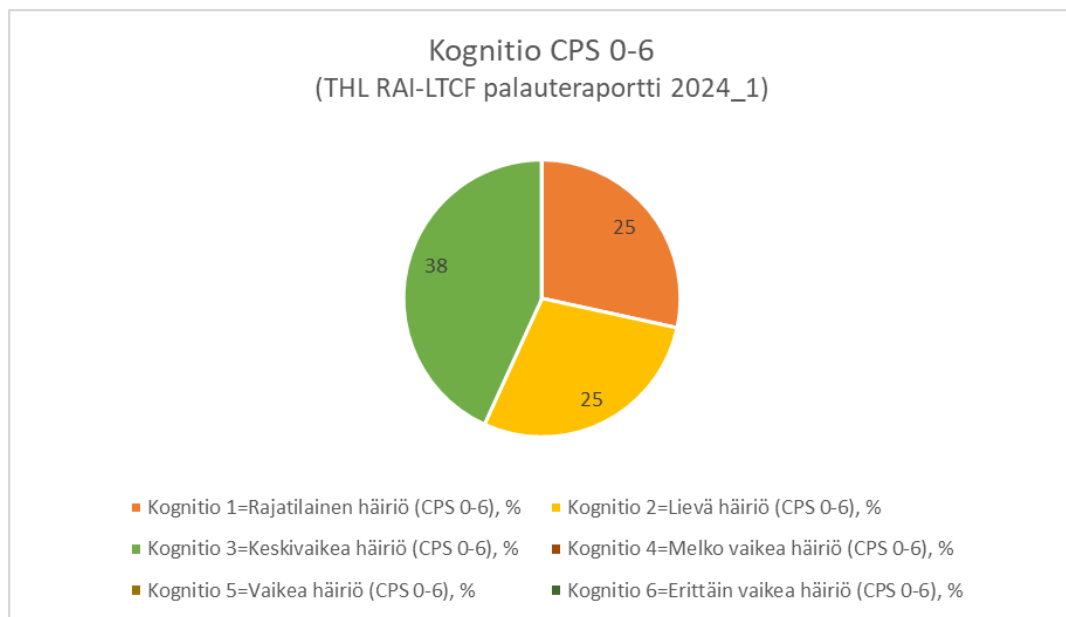
Henkilöstön toimintaa kuvaavat työyhteisön hyveemme ovat huumorintajuisuus, joustavuus, keskustelevuus, ystävällisyys ja vastuullisuus.

Asiakasrakenne

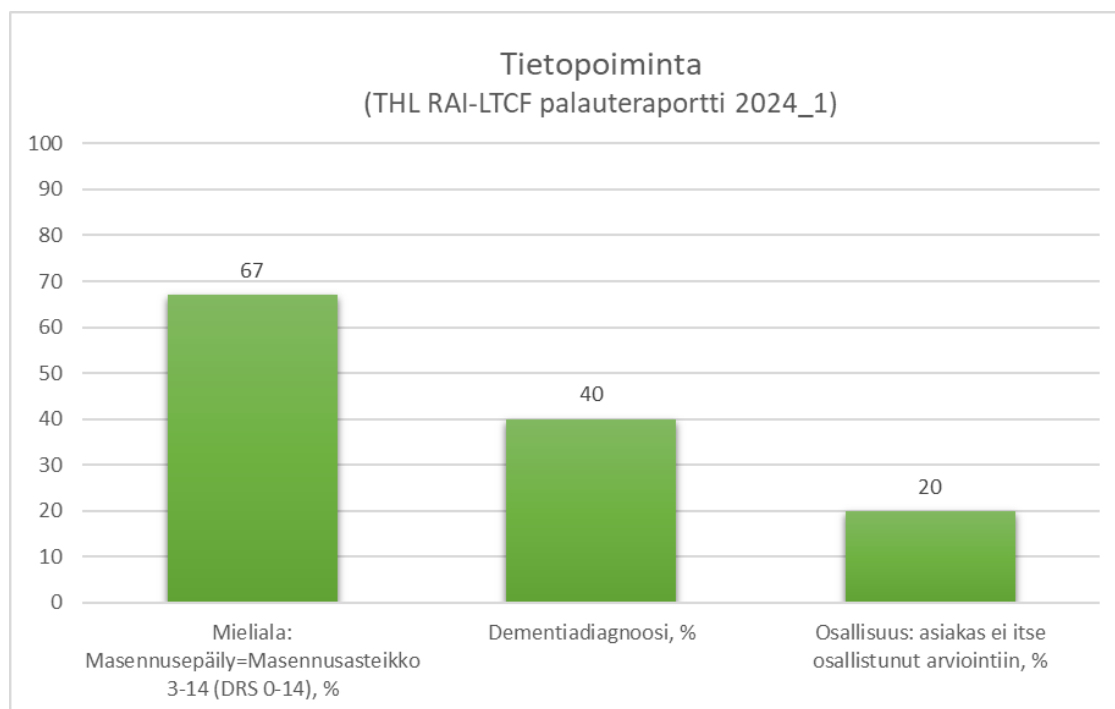
Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asiakasrakennetta kuvaavia mittareita RAI LTCF arvioinneista (Resident assesment instrument) ovat ADL- arkisuoriutuminen, CPS- muistia- ja päätöksentekokykyä ja kognitiota kuvaava mittari, DRS (0-14) % -mielialaa kuvaava mittari, Dementiadiagnosi asiakkaista %- ja laatuindikaattoreista osallisuus- prosenttiosuus, kuinka moni asiakas itse osallistui omaan arviointiinsa.



Arkisuoriutuminen ADL-H (Activities of Daily Living Hierarchy) asteikko on 0-6. Mittaristo kuvaa prosenttimäärän asukasluvusta. ADL-H mittari sisältää arviointia neljästä toiminnosta: liikkuminen samassa kerroksessa, syöminen, wc:n käyttö ja hygienia (ei sisälly kylpy/suihku).



Kognitio CPS (Cognitive Performance Scale) asteikko on 0-6. Mittaristo kuvaa prosenttimäärän asukasluvusta. CPS mittari sisältää arviointia tajunnan tasosta, päätöksentekokyvystä, lähimuistista sekä ymmärretyksi tulemisesta.





4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskienhallinta

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen,

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat ja

Riskienhallinnan vastuut ja työnjako

Palvelukeskus Salmelan toimintojen riskien hallinnasta vastaa palvelukeskusvastaava **Kirsi Mattila**.

Toiminnan riskejä arvioidaan työsuojelun toimintasuunnitelmassa, elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelmassa, vakavien infektioautien hallinnan valmiussuunnitelmassa, pelastussuunnitelmassa, valmiussuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä haasteellisen käyttäytymisen hallinnan toimintasuunnitelmassa.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas - ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskien hallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta, henkilöstön osaamisen puutteista, tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua toimintaympäristöstä (kynnykset, liukkaus, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten perusteeton itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäinen käyttäytyminen. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Kun työntekijä huomaa poikkeaman tai vaara - tai läheltä piti -tilanteen, joka uhkaa jollain tavalla työntekijän, asukkaan tai työyhteisön turvallisuutta, hän puuttuu välittömästi tilanteeseen.

Säätiössä on käytössä **HaiPro**-raportointityökalu, jonka kautta henkilöstö tekee työssään havaitsemistaan vaaratapahtumista ilmoitukset. Työntekijät pääsevät käyttämään HaiProta säätiön intranetin kautta.

Käytössä ovat sekä asiakasturvallisuusilmoitukset että työturvallisuusilmoitukset. Työntekijän tehtyä joko asiakasturvallisuusilmoituksen tai työturvallisuusilmoituksen asia siirtyy toimintayksikön vastuuhenkilön käsiteltäväksi. Hän vastaa ilmoituksen käsittelystä sekä mahdollisista toimenpiteistä, joihin ilmoituksen johdosta on ryhdyttävä omassa yksikössä. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Kaikki ilmoitukset käsitellään säännöllisesti kuukausittain palvelukeskuskohtaisesti viikkopalaverissa ja palvelukeskuksen ohjausryhmässä,



mihin kuuluvat palvelukeskusvastaava ja Salmelan sekä kotihoidon ryhmävastaavat. HaiPro ilmoitusten käsittelyssä määritellään toimenpiteet ja toimintatapojen muutokset sekä seuranta, jotta estetään jatkossa kyseisten tapahtumien toistuminen.

Lääkepoikkeamista tehdään HaiPro-ilmoitus. Siihen kirjataan mitä tapahtunut ja mikä lääke/annos. Asiakkaan Domacare-raporttiin kirjataan myös häntä koskevat lääke- ja muut poikkeamat, tai vaara-, haitta- tai läheltä piti -tilanteet. Salmelan palvelukeskusvastaava tai ryhmävastaava sairaanhoitaja keskustelee tarvittaessa tapahtuneesta ilmoituksen tehneen työntekijän kanssa ja tilanteen mukaisesti tarvittaessa asukkaan/asiakkaan ja omaisen kanssa.

Säätiötasoisesti HaiPro ilmoitukset käsitellään puolivuositain laajennetussa johtoryhmässä. Kuitenkin jos ilmoitusten kautta saadaan tietoa vakavista poikkeamista, ne käsitellään Säätiötasoisesti laajennetussa johtoryhmässä viivytyksettä.

Asiakkaan/omaisen vaaratilanneilmoitus

Säätiössä on käytössä ilmoituskanava, jonka kautta asiakkaat ja omaiset voivat tehdä vaaratilanneilmoituksia. Ilmoitusten käsittelystä vastaa keskustoimisto, joka selvittää asiaa viivytyksettä yhteistyössä kyseisen toimipisteen kanssa. Jokaiseen ilmoituksen tekijään ollaan yhteydessä. Ilmoitusten säätiötasoinen koonti käsitellään puolivuositain laajennetussa johtoryhmässä.

Asiakkaan / omaisen vaarailmoitus löytyy säätiön www-sivuilta.

Whistleblowing-ilmoituskanava

Säätiössä on käytössä väärinkäytösepäilyjen ilmoituskanava. Ilmoituksen pääsee jättämään säätiön verkkosivuilta, joihin kaikilla on pääsy. Ilmoitusten käsittelystä vastaaviksi henkilöiksi on nimetty kaksi keskustoimiston työntekijää, jotka vastaavat ilmoitusten käsittelyprosessista ilmoittajansuojelulain (1171/2022) mukaisesti.

Asiakkaita ja omaisia kannustetaan tuomaan toiveitaan ja havaitsemiaan puutteita tai poikkeamia henkilöstön tietoon. Omaisille tiedotetaan Säätiön sivuilla olevasta sähköisestä ilmoituskanavasta, poikkeamiin ja puutteisiin pyritään vaikuttamaan heti tai mahdollisimman pian puutteen tai poikkeaman luonteen mukaisesti. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Muistutus käsitellään palvelukeskusvastaavan ja palvelujohtajan / toimitusjohtajan toimesta. Muistutus käsitellään kahden viikon kuluessa ja tieto muistutuksen käsittelystä toimitetaan asiakkaalle käsittelyn jälkeen mahdollisimman pian. Tieto käsittelystä ja tehdyistä päätöksistä tuodaan Säätiön laajennettuun johtoryhmään.

Salmelassa toimii työntekijöiden valitsema työsuojeluvaltuutettu Salla Koskinen, salla.koskinen@kpsaatio.fi. Luottamusmiestä työntekijöillä ei ole tällä hetkellä.

Työsuojeluvaltuutettu on mukana työpaikkaselvityksissä työterveyshuollon ja esihenkilön kanssa. Työpaikkaselvitys tehdään 4-5 vuoden välein tai useammin tarvittaessa, viimeisin tehty 24.5.2022. Työpaikkaselvityksessä käsitellään laajasti työpaikan työntekijöihin kohdistuvia riskejä.

Raportti käydään läpi henkilöstön kanssa raportin valmistuttua. Työpaikkaselvityksessä ilmenneiden riskien ja vaarojen mukaisesti aloitetaan toimenpiteet riskien ja vaarojen poistamiseksi tai



minimoimiseksi. Työntekijöiden työterveyshuollosta vastaa **Terveystalo Oy**, missä Salmelan työntekijöille on nimetty oma työterveyslääkäri **Päivi Lauerma** ja työterveyshoitaja **Mirva Mäki**.

Salmelan asukkaille ja asiakkaille sekä työntekijöille kohdistuvien riskien kartoitus tehdään vähintään vuosittain ja tarvittaessa. Salmelan työsuojeluvaltuutetun ja esihenkilön johdolla koko henkilöstö käy Salmelan riskeihin ja vaaroihin liittyviä uhkia läpi ja miten näitä jatkossa käsitellään. **HaiPro-järjestelmässä on sähköinen riskienarviointialusta**, mitä käytetään riskien arvioinnissa. Asiakkaiden turvallisuuteen liittyviä riskejä arvioidaan henkilöstön kanssa ideariihiteknikalla vuosittain. Viimeisin arvio on tehty marraskuussa 2024. Arvioinnissa nousi suurimmiksi riskeiksi piha-alueen liukkaus talviaikaan ja internetyhteyden ajoittaiset katkot, mitkä johtavat hoitajakutsu-järjestelmän katkoksiin. Riskien arvioinnit tehdään vähintään vuosittain marraskuussa.

Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskeistä tehdään yhdessä viikkokokouksessa analyysiä, mitä riskejä on ja mitä toimenpiteitä aiheuttavat, sekä seuranta ja aikataulutus näihin.

Henkilökunta käsittelee viikoittain henkilöstökokouksessa esihenkilön johdolla esille tulleita riskejä, epäkohtia ja poikkeamia. Käytössä on myös ohjaajien toimistossa viikkokokousviikko, minne jokainen voi etukäteen kirjata huomioitavia asioita kokouskäsitteilyä varten.

HaiPro ilmoitukset käsitellään kokouksissa yhteisesti, kuukausittain tulleiden ilmoitusten mukaan. Kokouksessa keskustellaan riskin tai haitan laadusta, aiheuttaako toimenpiteitä vai jätetäänkö seurantaan. Haittatapahtumien juurisyitä selvitetään, ja niiden perusteella päätetään turvallisemmista toimintatavoista, millä jatkossa estämme tai vähennämme kyseisen tapahtuman riskiä. Kokouksessa päätetään tarvittavista toimenpiteistä, jatko toimien aikataulusta, toteuttamisesta ja seurannasta, ja ne kirjataan kokousmuistioon. Jos tilanne edellyttää esim. toimintaohjeen muutosta, tästä tiedotetaan kaikille työntekijöille ja ohje tallennetaan sähköiseen **KVJ- verkkokansi**oon työntekijäohjeisiin / perehdytysmateriaaliin. Tilannetta seurataan yhdessä, sovitulla määräajalla, jos haitta / riski poistuu uudella toimintatavalla, toimintaa jatketaan sovitusti. Muutoin asiaa käsitellään uudelleen ja päätetään edelleen jatkon toimintaohjeesta.

Asiakkaat ja omaiset kertovat havaitsemistaan epäkohdista, haitoista ja riskeistä Salmelan palvelukeskuksen työntekijöille ja palvelukeskusvastaavalle. Omaisia ja asiakkaita informoidaan mahdollisuudesta tehdä ilmoitus Säätiön verkkosivuilla olevan ilmoituskanavan kautta. Tulleista ilmoituksista keskustellaan yhdessä henkilöstön kanssa viikkokokouksessa ja tilanteisiin puututaan samaan tapaan kuin henkilöstön tekemiin haittatapahtumailmoituksiin. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.



Ilmoitusvelvollisuus

Sotevalvontalain mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § on kumottu sotevalvontalailla (741/2023, 29 §). **Sotevalvontalaki** (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta) (741/2023) on laki, joka koskee sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa Suomessa. Lain tarkoituksena on varmistaa asiakas- ja potilasturvallisuus sekä laadultaan hyvät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Laki on tullut voimaan 1.1.2024 ja sen mukaan henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan toteutettavassa palvelussa. Koko työyhteisön asia on tunnistaa asiakastyön epäkohdat ja tuoda ne tiedoksi. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös toisen työntekijän käyttäytymistä tai tapaa toimia. Henkilöstöpalaverissa keskustellaan useamman kerran vuodessa ilmoitusvelvollisuudesta.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia (esim. henkilön perusoikeuksien rajoittaminen vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa). Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa. Kaltoinkohtelu voi olla fyysistä, henkistä, seksuaalista tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Asiakkaan kaltoinkohtelua on myös huono ja epäeettinen kohtelu, hoidon ja avun laiminlyönti sekä asiakkaan ihmisarvoa alentava kohtelu. Kyse on ennakoivaan valvontaan painottuvista toimista, joiden tarkoitus on turvata ja taata erityisesti kaikkien haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden hyvä hoito ja huolenpito ja edistää heidän hyvinvointiaan.

Ilmoitus tehdään kirjallisena esim. sähköpostitse, ja toimitetaan palvelukeskusvastaavalle, joka vastaa ilmoituksen eteenpäin toimittamisesta laissa määritellyllä tavalla. Ilmoitus toimitetaan myös tiedoksi Kuurojen palvelusäätiön palvelujohtajalle **Jouni Riihimäelle**, jouni.riihimaki@kpsaatio.fi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdistu minkäänlaisia vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Epäkohdan tai uhan poistamiseksi aloitetaan välittömästi selvittely ja korjaavat toimenpiteet. Ilmoituksen voi tehdä myös anonyymisti.

Jos palvelukeskusvastaava tai säätiön palvelujohtaja eivät ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin, tulee asia saattaa valvovan viranomaisen tietoon. Tällöin ilmoituksen jättäjä ja/tai vastaanottaja tekee asiasta ilmoituksen asiakkaan kotikunnan Hyvinvointialueelle. Ilmoitukseen lisätään alkuperäisen ilmoituksen lisäksi tiedot siitä, koska ilmoitus jätettiin palvelukeskusvastaavalle tai säätiön palvelujohtajalle ja miten työnantaja on toiminut ilmoituksen saatuaan.

Tieto vakavasta ilmoituksesta menee palvelukeskusvastaavan tiedottamana toimitusjohtajalle. Palvelukeskusvastaava vastaa myös tiedon välittämisestä palvelujen järjestäjätahoille, hyvinvointialueelle.

Henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja poikkeamat mm.

- poikkeamailmoituksella
- suullisella palautteella
- henkilöstön viikkokokouksissa
- henkilöstökyselyissä



- riskien ja vaarojen arvioinnissa vuosittain
- anonyymin palautekanavan kautta (verkkosivujen kautta)

Asiakkaat ja omaiset tuovat esille epäkohdat, poikkeamat ja riskit läheiskyselyissä, asiakaskokouksissa, omaohjaajan kautta ja anonyymin palautekanavan kautta (verkkosivut). Niitä käsitellään mm. henkilöstön viikkokokouksissa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumien ja läheltä-piti tilanteiden käsittelyyn kuuluvat niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa. Näistä ollaan myös yhteydessä hyvinvointialueelle. Poikkeamat kirjataan HaiPro järjestelmään, ja vähintään kuukausittain ne käsitellään henkilöstön kanssa viikkokokouksessa, josta kirjataan muistio, minne kirjataan yhdessä päätetyt toimenpiteet, jottei tilanne uusiutuisi.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä-piti-tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen

Salmelan työntekijät, ohjaajat, kirjaavat haittatapahtuman tai sen uhan tai läheltä-piti tilanteen HaiPro järjestelmään. Palvelukeskusvastaava käy tapahtumailmoitukset HaiProsta läpi yhdessä Salmelan ryhmävastaavien kanssa. Haittatapahtumat käsitellään viikkokokouksessa, kuten edellä kuvattu. Joskus haittatapahtuma edellyttää toimintaohjeen muuttamista (KVJ-verkossa perehdytyskansiossa toimintaohjeet), joskus lisäkoulutusta tai tarkennusta perehdytykseen. Seurantana uusien haittailmoitusten seuraaminen, esim. samanlaisten haittatapahtumien toistuminen /loppuminen.



Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Henkilöstön viikkokokouksessa asia kirjataan kokousmuistioon. Kokousmuistiot ovat kaikkien työntekijöiden luettavissa, ne lähetetään tuoreeltaan sähköpostissa työntekijöille ja ovat tallennettuna KVVJ- verkkokansiossa ” Palaverit”. Muistioista pyydetään lukukuittaus, millä varmistetaan, että työntekijöille on tieto korjaavista toimenpiteistä ja työmuutoksista. Sovitut toimintatavat otetaan käyttöön.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Palvelukeskus Salmelan asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan muun muassa **RAI -LTCF** arvioinnilla, **CERAD** - ja/ tai **MMSE** testillä viittomakielisinä, tarvittaessa **Braden luokituksella** sekä **GDS - masennus seulalla**. **Saga Kaskenniityn** kahden asiakkaan palveluita arvioidaan samoilla mittareilla. Kotihoidon asiakkaille emme tee RAI LTCF arviota, muutoin samojen mittareiden lisäksi on käytössä **MNA - ravitsemustila arviointi** sekä **IADL**.- suoriutumista välineellisistä päivittäistoiminnoista. Kotihoidon asiakkaan hyvinvointialue Varha toteuttaa kotihoidon RAI arviota.

RAI-LTCF arvio tehdään 6 kk välein kaikille Salmelan palvelukeskuksen asukkaille, arviointi tehdään myös voinnin oleellisesti muuttuessa. RAI arvio on laaja-alainen arvio asukkaan toimintakyvystä, missä huomioidaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky, terveydentilan vakaus, ravitsemustila, kipu, sosiaaliset kontaktit, turvallisuus / turvattomuus. Kognition ja muistin testausta tehdään vielä tarvittaessa (MMSE, CERAD). Braden luokitusta tarvitaan tehtäessä esimerkiksi arviota erikoispatjan hankinnasta tai pyörätuolin istuintyyntyn arviossa. Braden mittaus kertoo, kuinka paljon asukas on paikallaan ja vuoteessa ja kuinka paljon hän pystyy itse aktiivisesti muuttamaan asentoaan.

Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Asiakas on itse aktiivisesti mukana arvioinneissa, asiakasta haastatellaan ja havainnoidaan, häneltä kysytään RAI arvion mukaisia kysymyksiä asiakkaan toimintakyky ja kognitio huomioiden, tehdään fyysiseen toimintakykyyn liittyvät testit asiakkaalle. Etenkin asiakkaan kognition alennuttua omaisilta kysytään asiakkaan mieltymyksistä, toiveista ja voimavaroista.



Palveluiden toteuttamissuunnitelma

Palvelun toteuttamissuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa, mahdollisesti omaisen ja järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän kanssa yhdessä. Palveluiden toteuttamissuunnitelma tehdään RAI arvioinnin pohjalta 2 kertaa vuodessa ja tarvittaessa voinnin muuttuessa. Asiakkaan omaohjaajat ovat pääsääntöisesti vastuussa palveluiden toteuttamissuunnitelman laadinnasta ja päivittämisestä. Päivittäiset kirjaamiset asiakkaan voinnista, toimintakyvystä ja toimintakyvyn tukemisen toimista kirjataan raportteihin, ja näin myös palveluiden toteuttamissuunnitelmaa seurataan. Asukkaalta kysytään mielipidettä hoidosta ja palveluista ja hänelle annetaan vaihtoehtoja hoidosta ja palveluista, mistä hän voi valita omat palvelut toiveidensa ja tavoitteidensa mukaisesti.

Palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat runko asukkaan saamalle palvelulle, hoidolle, avulle ja ohjaukselle. Henkilöstö tutustuu asiakkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmaan, asiakkaan omaohjaaja huolehtii suunnitelman ajantasaisuudesta.

Salmelassa tuetaan asukkaiden omien voimavarojen käyttöä, kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen suoriutumiseen arjessa. Salmelassa sisätiloissa on esteetön kulku, ja asukkaita tuetaan liikkumaan mahdollisimman paljon. Liikuntatuokioita järjestetään 2-3 kertaa viikossa, päivätoiminnan yhteydessä keskiviikkoisin ja tiistaisin sekä vapaaehtoistyöntekijän ohjauksessa torstaisin. Suomen kuurojen urheiluliiton (SKUL) etäjumput Zoom palvelun kautta toteutuvat tiistaisin ja torstaisin. Ulkoilua voi tehdä piha-alueella aina sään salliessa, joko itsenäisesti tai ohjaajan kanssa. Piha on turvallinen liikkua myös kuurosokeille. Liikuntaa varten sisällä on myös nojapöytä, lisäksi erilaisia peli- ja jumppavälineitä.



Ravitsemusta seurataan päivittäin syötyjen aterioiden ja painon kehittymisen perusteella. Suurin osa asukkaista syö yhteisessä ruokasalissa, näin ohjaajat pystyvät havainnoimaan ruokailua ja syömistä. Asukkaille on tarjolla aamiainen, lounas, päiväkahvi / välipala, päivällinen ja iltapala, ja tarvittaessa yöpala. Lempiruokia pyritään saamaan listalle ja mieltymyksiä otetaan huomioon välipaloissa. Esimerkiksi jos kalaruoka on asukkaalle vastenmielistä, tilataan ruokapalveluntuottajalta kalaton vaihtoehto. Myös muut erikoisruokavaliot huomioidaan.

Asiakkaan kanssa keskusteluissa kerrotaan asioista hänelle ymmärrettävällä tavalla, suomalaisella viittomakielellä tai muilla kommunikaation keinoilla, esim. kuvakommunikaatiota käyttämällä. Pyrkimys on vastavuoroisuuteen ja asukkaan kuulemiseen. Tarvittaessa omaisen tai muun läheisen kanssa keskustellaan, asiakkaan omaa toivetta kunnioittaen. Esim. terveyteen / sairauksiin liittyvä ohjaus ja neuvonta, asioiden esille ottaminen, terveellinen ravitsemus, lääkehoidosta keskustelu, muutosten perustelu, yms. Viime kädessä asiakas tekee itseään koskevat omat päätökset, ohjaajan tehtävänä on tuoda esille eri toimintatapojen ja vaihtoehtojen vaikutukset.





Päivitetty ajantasainen asiakaskohtainen palveluiden toteuttamissuunnitelma on asiakashallintajärjestelmä DomaCaressa luettavissa. Päivittäisraportointi asiakkaan asioissa on tärkeällä sijalla voinnin ja palvelusuunnitelman seurannassa. Vuoronvaihdon raporteilla ja viikkokokouksissa keskustellaan asiakasasioista, asiakkaan näkökulma huomioiden: toiveita, tavoitteita, huolen aiheita, toimintatapojen selkeyttämistä. Uuden työntekijän tai pitkään poissaolleen työntekijän perehtymiseen kuuluu palvelusuunnitelmien läpi käynti.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Palvelukeskus Salmelassa ohjauksen lähtökohtana on asiakkaan arvojen ja yksilöllisyyden kunnioittaminen. Esimerkkinä tästä, asukas itse päättää, haluaako valvoa myöhään tai nukkua pitkään, myös ruokailuajoissa joustetaan asiakkaan toiveita kuunnellen.

Salmelan asukkailla on jokaisella oma vuokra-asunto ja he saavat palvelua, hoitoa ja apua palveluiden toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Asukas itse päättää oman asunnon sisustamisesta, hän saa siihen tukea Salmelan ohjaajilta ja omaisiltaan. Salmelan asukas elää omannäköistään elämää, jota työntekijät tukevat. Työntekijät ovat mukana huolehtimassa asukkaan turvallisuudesta sekä mukana niissä elämän osa-alueissa, joissa hän itse tarvitsee ja haluaa tukea.

Asukasta motivoidaan ottamaan ohjausta vastaan, jos sillä tuetaan ja varmistetaan turvallinen ja hänen toiveidensa mukainen elämä.

Salmelassa asukkaan itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään aina kirjalliset päätökset asiakastietojärjestelmä DomaCareen. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti asukkaan ihmisarvoa kunnioittaen. Asukkaan palvelusuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä. Lääkäri kirjaa rajoittamispäätökset ja seurannan aika-aulun. Ohjaajat huolehtivat seurannasta ja arvioivat päivittäin onko tarvetta rajoittamiselle ja kirjaavat rajoitteiden käytön.

Kotihoidossa asiakkaan koti on hänen omaa elinpiiriään mitä ohjaajien tulee kunnioittaa. Asiakkaan itsemääräämisen edellytyksenä on että hän on tietoinen hoitoon ja palveluun liittyvistä asioista. Ohjaaja huolehtii siitä, että asiakas saa tarvitsemansa tiedon itseensä liittyvistä asioista. Jokaisen ohjaajan tulee kunnioittaa asiakkaan oikeutta itsenäiseen päätöksentekoon. Hoito- ja hoivatyössä tulee tukea asiakkaan voimavaroja. Ohjaaja tukee ja auttaa asiakasta niiltä osin mihin asiakas ei itse pysty. Otetaan huomioon asiakkaan toiveet; miten kotona toimitaan, miten häntä puhutellaan, miten kunnioitamme hänen yksityisyyttään. Hoito- ja hoiva työ tehdään yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.



Salmelassa käytössä olevia rajoittavia toimenpiteitä ovat sängynlaidat, GPS- paikantimen käyttö tarvittaessa, suihkuvuoteen laitojen käyttö. Lääkäri tarkastaa rajoittamiseen liittyvät tarpeet vähintään kolmen kuukauden välein ja tarvittaessa. Muistisairaahan henkilön liikkumista seurataan tarvittaessa 9Solutions hälytysjärjestelmän avulla niin, että asukakohtaisesti voidaan aktivoida oven aukaisuun liittyvä hälytys, jolloin ohjaajan älypuhelimelle tulee viesti kyseisen asukkaan lähtiessä ovestaan liikkeelle. Näin ohjaaja pääsee välittömästi auttamaan asukasta ja ohjaamaan häntä turvallisesti. Myös liiketunnistimen käyttö on mahdollista, jos asukas ei itse enää osaa mennä esim WC:een tai kaatumisriski on suuri, ja toimintakykyä on kuitenkin lähteä liikkeelle, hälytyksen tullessa ohjaaja menee auttamaan.

Kotihoito toimii asiakkaan kotona hänen itsemääräämistään kunnioittaen. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa on määritelty hoito- ja palvelut, joita asiakkaalle tuotetaan. Jos asiakas kieltäytyy hoidosta, hänen kanssaan ensisijaisesti keskustellaan kunnioittaen hänen tahtoaan. Myös asiakkaan omaisen, palveluohjaajan ja lääkärin kanssa voidaan puhua ratkaisuihin, jotka tuottavat asiakkaalle mahdollisimman pienen haitan.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan

Palvelukeskus Salmelan työntekijät ovat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia. Heitä koskee velvollisuus puuttua tilanteeseen, jos huomaavat asiakkaan epäasiallista kohtelua. Jos epäasiallinen kohtelu toistuu, ilmoitetaan siitä Salmelan palvelukeskusvastaavalle tai ryhmävastaavalle. Palvelukeskusvastaavan vastuulla on ottaa asia keskusteluun epäasiallisesti käyttäytyvän työntekijän kanssa ja tilanteesta riippuen päättää jatkotoimista.



Keskustelu järjestetään tarvittaessa työntekijän, asiakkaan ja / tai omaisen kanssa, missä asiaa selvitellään ja sovitellaan. Epäasiallinen kohtelu voi johtaa työntekijän varoitusmenettelyyn.

Asiakasta, ja mahdollisesti hänen omaisiaan, ohjataan tarvittaessa tekemään huomautus / kantelu kirjallisesti palvelukeskusvastaavalle ja halutessaan sosiaaliasiavastaavalle tai aluehallintoviranomaiselle, sekä palvelun järjestämistä vastaavalla olevalla viranomaisella. Tiedot muistutuksen toimittamisesta oikealle taholle saa Palvelukeskus Salmelasta.

Uuden työntekijän perehdytyksessä korostetaan erityisesti palvelukeskuksen työskentely- ja toimintatapaa. Se on ammatillista ja kuntouttavaa, asiakasta kunnioittavaa, ystävällistä ja asiakkaan itsenäistä päätäntävaltaa tukevaa. Jokainen työntekijä toimii esimerkkinä uudelle työntekijälle, kuinka asiakasta kohdellaan hyvin. Yhteisissä palavereissa puhutaan asiakkaasta kunnioittavasti, itsenäisinä ja päätäntävaltaisina henkilöinä.

Työntekijöitä on koulutettu muun muassa muistisairaalan asiakkaan hoitoon, asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseen. Työpaikan pelisääntöjä päivitetään, viimeksi Salmelassa järjestetty koulutus pelisääntöihin 2022.

Työnohjausta koko henkilöstölle järjestetään kuukausittain. Salmelassa pidetään yllä avointa keskustelukulttuuria, kuinka huomioimme toisiamme, asiakkaita ja työyhteisön jäseniä, käytöstapoihin kuuluu kohtelias, positiivinen ja arvostava käyttäytyminen, niin puheessa kuin teoissa. Esihenkilöt johtavat tätä myös omalla esimerkillään.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Salmelan asukkaiden päivätoiminnassa keskustellaan asukkaiden toiveista toiminnan suhteen ja vastaanotetaan palautetta, mitä hyödynnetään toiminnan suunnittelussa. Esimerkiksi retkiä toteutetaan asukkaiden toiveista. Ruokatoimittajalle annetaan asukkaiden tuomaa palautetta ruoasta ja suosikkiruokia pyritään saamaan listalle. Myös sesongin mukaisia tapahtumia toteutetaan asukkaiden toiveiden pohjalta.

Koko säätiön henkilöstöä koskeva **henkilöstökysely** toteutetaan vuosittain syksyllä työeläkeyhtiö Varman laatimalla sähköisellä kyselyllä.

Palvelukeskuksen asukkaiden ja kotiin tuotettavien palveluiden asiakkaiden palautekysely tehdään vuosittain keväällä. Kyselyn kysymykset pohjautuvat THL:n Kerro Palvelustasi -kyselyyn, joka on kansallinen vanhuspalvelujen asiakastytytyvyyden seurantakysely. Palautekysely on selkokieliäinen ja viittomakieliäinen. Kyselystä on tehty viittomakieliäinen video sekä visuaaliset vastauskortit, jotka helpottavat vastaamista.

Päivätoiminnan asiakkaiden palautekysely on kaikissa palvelukeskuksissa samansisältöinen, ja sen toteuttamissykli määräytyy palvelukeskuskohtaisesti yksikön tarpeiden ja hyvinvointialueiden vaatimusten mukaan. Palautekysely on selkokieliäinen ja viittomakieliäinen. Kyselystä on tehty viittomakieliäinen video sekä visuaaliset vastauskortit, jotka helpottavat vastaamista.



Palvelukeskuksen asukkaiden läheisten ja omaisten palautekysely toteutetaan joka toinen vuosi (viimeksi tehty syksyllä 2023).

Kyselyiden palautteet analysoidaan ja tulokset käydään läpi henkilöstön kanssa. Tuloksia käytetään palvelukeskusten toiminnan kehittämisessä ja suunnittelussa.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Kirjallinen vastaus muistutukseen annetaan kahden viikon sisällä sen saapumisesta. Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään henkilöstön viikkokokouksessa. Niiden perusteella tehdään tarvittavat toimenpiteet, esimerkiksi muutetaan toimintaohjeita ja toimintatapaa.

Muistutuksen vastaanottaja palvelukeskus Salmelan palvelukeskusvastaava

Kirsi Mattila,

Haankuja 4, 20380 Turku kirsi.mattila@kpsaatio.fi puhelin 040 5870514

Sosiaaliasiavastaavapalvelut

Varhan sosiaaliasiavastaava

Asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan, jos on tyytymätön saamaansa sosiaalihuollon palveluun tai kohteluun.

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (sosiaalihuollon asiakaslaki) ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiavastaava neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon asiakaslain tai varhaiskasvatuslain mukaisen muistutuksen tekemisessä.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on myös neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka neuvoo, miten voit itse toimia omassa asiassasi. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä tai myönnä etuuksia. Sosiaaliasiavastaavan toimivaltaan ei sisälly Kelan etuuksiin, työttömyysturvaan, eläkkeisiin tai edunvalvontaan liittyvät asiat.



Sosiaaliasiavastaavatoimintaa ohjaa laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023).

Palvelu on maksutonta.

Sosiaaliasiavastaavan tavoittaa puhelimitse puhelinaikana. Puhelimeen vastaa vuorossa oleva sosiaaliasiavastaava. Jos linja on varattu, voit jättää takaisinsoittopyynnön. Yhteydenottopyynnön voit lähettää myös sähköpostilla sosiaaliasiavastaava@varha.fi (älä lähetä sähköpostitse salassa pidettävää tietoa).

Sosiaaliasiavastaavien puhelin 02 313 2399,

puhelinaika: ma-pe klo 10-12 ja 13-15

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot

Kilpailu ja kuluttajavirasto www.kkv.fi

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu, palveluaika ma, ti, ke klo 9-12, to klo 12-15.

puhelin 09 5110 1200

Kuluttaja-asiat, Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonta auttaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa. Tee ensin reklamaatio kirjallisesti yritykseen, jonka kanssa olet asioinut. Pyri neuvottelemaan sopivasta hyvityksestä. Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Saat asiantuntijalta maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Lisää tietoa saat verkkosivuilta.

Omatyöntekijä

Palvelukeskus Salmelan kaikille asiakkaille on nimetty kaksi omatyöntekijää, omaohjaajaa. Näin turvataan asiakkaan omaohjaajuus toisen työntekijän poissaolon aikana. Omaohjaajan tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää asiakkaan palveluiden toteutumista palvelutarpeen arvioinnin ja palveluiden toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Omaohjaaja on työryhmän paras asiantuntija asiakkaan asioissa. Omaohjaaja varaa ainakin kerran kolmessa viikossa yhteistä aikaa omaohjattavilleen, jolloin he yhdessä tekevät asiakkaan toiveista lähteviä asioita, esimerkiksi kaupassa käynti, asiakkaan huoneessa tavaroiden järjestelyä yhdessä asiakkaan kanssa, valokuvien avulla muistelua tai yhteydenpitoa ystäviin ja omaisiin.



6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen tavoitteena on tukea asiakkaan itsenäistä selviytymistä, fyysistä ja psyykkistä sekä kognitiivista toimintakykyä sekä sosiaalisten suhteiden luomista ja ylläpitämistä.

Salmelan työntekijöitä on paikalla ympäri vuorokauden. Työntekijät toteuttavat yhdessä asiakkaan kanssa laadittua palveluiden toteuttamissuunnitelmaa, jossa on huomioitu asiakkaan tarpeet elämän eri osa-alueilla. Asukasta tuetaan arjen askareissa hänen toimintakykynsä mukaan. Esimerkiksi huoneen siistimisessä, vuoteen petaamisessa ja pyykinhuollossa asukas on itse toimijana kykensä mukaan.

Fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä tuetaan auttamalla asukasta liikkumaan esimerkiksi huoneesta päiväsalin ja ruokailutilaan. Myös ulkona liikkumiseen kannustetaan kunkin asiakkaan voimavarojen mukaan, apuvälinein tai ilman. Apuvälinetarpeita arvioidaan ja niitä hankitaan arvion perusteella hyvinvointialueen apuvälinelainaamon kautta, tai ostamalla apuväline Salmelaan tai asiakas itse ostaa tarvitsemansa apuvälineen. Salmelan asukkaita kannustetaan mukaan päivätoimintaan ja jumppatuokioihin. Näissä hetkissä myös sosiaalinen kanssakäyminen ja yhteisöllisyys toteutuu muiden asukastovereiden kanssa.

Jumppatuokio toteutetaan säännöllisesti tiistaisin ja torstaisin Suomen kuurojen liiton kanssa yhteistyössä. Erilaiset pelit, muistia harjoittavat arvoitusleikit, muistijumppa sekä askartelu ja leipominen yhdessä edistävät kognition ylläpysymistä, näitä toteutetaan päivätoiminnan yhteydessä keskiviikkoisin ohjaajan vetämänä ja torstaisin vapaaehtoistyöntekijän vetämänä. Keskiviikon päivätoimintaan osallistuu satunnaisesti kaksi itse maksavaa viittomakielistä asiakasta. Heille on käytössä Salmelan yleiset tilat sekä vieraille tarkoitettu wc.



Salmelan asiakkaiden kanssa kommunikoidaan viittomakielellä. Osalla Salmelan asukkaista käy viittomakielen tulkki viittomassa päivän lehdet. Myös ohjaajat viittovat päivän uutisia asukkaan niin halutessa. Lisäksi asukkaat seuraavat mielellään viittomakielisiä uutisia sekä Säätiön omaa viittomakielistä TV kanavaa, Dream Broker. Näin turvataan asukkaiden yhteiskunnallinen osallisuus ja tiedonsaanti.

Asukkaiden yhteyttä omaisiin ja ystäviin pidetään yllä heidän haluamallaan tavalla. Ohjaajat auttavat etäyhteyksien luomisessa, esim Teams- tai Whatsupp- videoyhteyksin. Omaiset ja ystävät ovat tervetulleita Salmelaan. Poikkeusoloja (esim.koronaepidemia) varten meillä on lasiliukuovin eristetty turvallinen tapaamispaikka, ja tapaamiset ovat mahdollisia myös ulkona.

Osa asukkaista saa henkilökohtaisen avustajan tunteja, mitä he käyttävät talon ulkopuolella tapahtuviin harrasteisiin. Tällaisia harrasteita ovat esim. uimassa käynti, kahvilareissut, kaupassa- ja pankissa asioinnit, kuurojen yhdistyksellä käynnit, ja kuurojen kerhoissa käynnit ja kuurojen seurakunnan tilaisuudet. Myös talon ulkopuoliset käynnit ovat mahdollisia omaisen, ystävän tai ohjaajan kanssa. Ohjaajat auttavat tarpeen mukaan kaikissa järjestelyissä. Asukkaan kotikunnan hyvinvointialueen kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti osalla Salmelan asukkaista Salmelan työntekijä toimii myös henkilökohtaisena avustajana, osalla on ulkopuolisia avustajia. Salmelassa on käytössä palvelukeskuskohtainen saattajakortti, mikä mahdollistaa esimerkiksi eri kulttuuritapahtumiin osallistumisen niin että avustaja on mukana ilman avustajaan kohdistuvaa lisämaksua. Osalla asukkaista on oma avustajakortti, asukkaan tarpeen mukaan.

Kuurojen seurakunta järjestää Salmelassa yhteisöllistä ohjelmaa kuukausittain ja vuoden juhlapyhät huomioiden. Asukkailla on myös mahdollisuus tavata kuurojen pappia tai diakonia henkilökohtaisesti.

Asiakastietojärjestelmään kirjataan asiakkaan osallistumiset sosiaalisiin - ja virkistystapahtumiin. Näistä seurataan asukkaan tavoitteiden mukaisen toiminnan toteutumista ja osallisuutta.



Salmelan asukkaiden/asiakkaiden raha-asioiden hoito

Salmelan asukkaan varoista huolehtiminen kuuluu ensisijaisesti hänelle itselleen, hänen omaiselleen (valtakirja) tai edunvalvojalle.



Palvelukeskus Salmelassa jokaisen asukkaan kanssa tehdään sopimus asiakasvarojen hoitamisesta. Sopimuksessa määritellään käteisvarojen käytön ja säilytyksen vastuut sekä laskujen hoitovastuut. Osa asukkaista hoitaa käteisvaransa itsenäisesti. Suurella osalla on käteisvarat ohjaajien toimistossa lukollisessa laatikostossa, ja niistä pidetään lompakkokirjanpitoa asukaskohtaisesti asiakashallintajärjestelmässä. Asukas saa ohjaajan avustuksella omaa rahaansa tarvittaessa käyttöönsä. Joko asukas hoitaa laskuasiansa itsenäisesti, tai hänellä on Digi- ja väestötietoviraston määräämä edunvalvoja tai asukkaan suostumuksella joku muu henkilö, yleensä omainen, joka hoitaa laskut.

Kotihoidossa ja Palvelukeskus Saga Kaskenniityn kahden asukkaan asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta on asiakkaan, omaisen, asianhoitajan tai edunvalvojan vastuulla. Kotihoidossa ei ole lupa käsitellä asiakkaan rahavaroja.

Ravitsemus

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

Salmelassa asiakkaiden erikoisruokavaliot ja allergiat huomioidaan. Gluteenittomuus on mahdollista, kasvisvaihtoehto mahdollinen. Ruoka voi olla pehmeää tai soseutettua, juomat myös saukeutettuna, asiakkaan tarpeista lähtien. Kaikki ruoat ja juomat ovat laktoosittomia. Ruokien sisältö huomioidaan niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Myös uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuva ruokavalio osana monikulttuurista palvelua huomioidaan.

Palvelukeskus Salmelassa on jakelukeittiö. Ruokahuolto on järjestetty niin, että Salmelaan tuodaan ulkopuolisen palveluntuottajan valmistamat ateriat kerran päivässä. Ateriatoimittajana on ollut Arkea 31.10.24 asti, Mehiläisen Ateriaali 1.11.2024 alkaen. Lounas tulee lämpimänä, päivällinen lämmitetään Salmelan keittiössä. Ruoat tilataan etukäteen viikoittain ruokapalvelua tuottavan tahon sähköisellä järjestelmällä.

Aamu- ja iltapalat ja päiväkahvi /välipala valmistetaan Salmelan keittiössä ohjaajien toimesta itse. Tästä koostuu yhteensä 5 ruokailukertaa ja lisäksi on mahdollisuus yöpalaan. Keittiössä työskentelevät Palvelukeskus Salmelan ohjaajat. Tarvittavat ruokatavarat hankitaan tukkuliikkeestä. Täydennysostoksia tehdään tarvittaessa myös läheisestä marketista. Ateriat nautitaan yhteistilassa, asukas voi halutessaan syödä omassa huoneessaan.

-Ateriat klo 7- 10, 11:30 - 12:30, 14:30 - 15, 17- 18, 19- 20. Tarvittaessa yöpala.

Ohjaajat huolehtivat Salmelan asukkaiden riittävästä ravinnon ja nesteen saannista. Annokset koostetaan lautasmallia noudattaen. Asukkailla on mahdollisuus oman tarpeen mukaan pyytää lisää ruokaa tai pienempää annosta. Ruokajuomien tarjoilusta huolehditaan. Ruokajuomina monipuolisesti eri vaihtoehtoina maitoa, piimää, vettä, mehua, asiakas itse valitsee juoman mieltymyksensä mukaan. Raporttiin kirjataan ruokailusta, jos asiakas syönyt tai juonut vain vähän, tämä huomioidaan seuraavassa työvuorossa esim. yöpalan antamisella. Tarvittaessa tilataan runsasenergistä ruokaa tai energiajuomia.



Asiakkaiden painoa seurataan kuukausittain, ja ryhdytään tarpeellisiin toimenpiteisiin. RAI arvioinnista saadaan myös tietoa yksittäisen asiakkaan ja yleisesti vertailutietona koko talon ravitsemuksen tilasta, ja tähän voidaan reagoida tarvittaessa. Jos ruoka ei jostain syystä maistu, houkutellaan asiakas nauttimaan vähintään proteiinipitoisia energiajuomia.

Osalle asukkaista omaiset tuovat ruokaostoksia tai asukkaat käyvät lähikaupassa ruokaostoksilla ohjaajien avustamana. Asukas itse päättää ostoksistaan, ohjaaja voi antaa ohjeita ostosten tekoon.



Saga Kaskenniityn palveluasumisen asiakkaat käyvät ruokailemassa Saga Kaskenniityn ravintolassa. Aamu-, väli- ja iltapala tarvikkeet ostavat joko itsenäisesti tai avustajan kanssa. Ohjaajat opastavat terveelliseen ruokavalioon ja ruoan valmistukseen liittyvissä asioissa.

Kotihoidon asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, joten ruokailut järjestetään asiakkaan toiveiden mukaan huolehtien, että asiakkaalla on mahdollisuus saada vuorokauden aikana tarvittavat ateriat.

Kotihoidon työntekijät arvioivat asiakkaan ravitsemustilaa, huomioivat erityisruokavaliot, lisäravinteiden tarpeet ja selvittävät mieliruuat. Asiakkaan ruokailun toteutumista valvotaan kotihoidon käyntien yhteydessä tarpeen mukaan (tarvittaessa MNA-testi). Asiakkaiden painoa seurataan kuukausittain, tarvittaessa viikoittain.

Kotihoito ei valmista lounasta/päivällistä, mutta asiakkaan on mahdollista ostaa valmiita aterioita kotiin joko omaisten tai kauppapalvelun kautta. Kotihoidon työntekijä laatii kauppalistan yhdessä asiakkaan kanssa huomioiden monipuolisen ja mieluisan ravitsemuksen toteutumisen. Kauppakassin kotiin tultua kotihoito avustaa tarvittaessa tuotteet kaappeihin. Ateriapalvelussa asiakas saa päivittäisen ruuan kotiin kuljetettuna. Kuljetus toteutuu kaksi kertaa viikossa, ateriat on jäädytetty. Kotihoito avustaa tarvittaessa aterian lämmityksessä,



aamu-, ilt- ja välipalojen valmistelussa. Tarvittaessa ohjataan ruokapalvelun käynnistämisessä, sekä ohjataan ravitsemuksen ongelmissa, esim. energiansaantiin liittyen. Ruokailurytmiin ja erityisesti yöpaaston pituuteen kiinnitetään huomiota käynneillä.

Hygieniakäytännöt

Noudatamme toiminnassamme Varsinais-Suomen hyvinvointialueen hygieniaohteistusta. Suositus hoitoon liittyvien infektioiden torjunnasta Varsinais-Suomen hyvinvointialueella, julkaistu 6.3.2023.

[https://hoito-ohjeet.fi/fi/Ohjepankki/VSSHP/Suositus hoitoon liittyvien infektioiden torjunnasta.pdf](https://hoito-ohjeet.fi/fi/Ohjepankki/VSSHP/Suositus_hoitoon_liittyvien_infektioiden_torjunnasta.pdf)

Suosituksessa on myös erityisesti sairaalaan liittyvien toimintojen ohjeistusta, mutta ympärivuorokautisessa palveluasumisen yksikössä erityisesti käsihygieniä, suojainten käyttö, rokotussuojasta ja henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen.

Perushygieniaan kuuluu käsien säännöllinen, riittävä pesu ja käsidesin käyttö. Erityisesti ruokailutilanteissa korostuu käsihygieniä, niin työntekijöiden kuin asiakkaiden. Käsidesipulloja ja -automaatteja on eri puolella palvelukeskusta, jotta niiden käyttö on mahdollisimman helppoa.

Mikrobit leviävät yleisimmin hoitohenkilökunnan käsistä kosketustartuntana. Hyvällä käsihygieniällä vähennetään infektioiden leviäminen. Käsihygienialla tarkoitetaan käsienpesua, desinfiointia, ihon kunnon hoitoa ja suojakäsineiden käyttöä.

Kädet vesi-saippua pestään wc-käynnin jälkeen sekä *Clostridium difficile*- ja norovirus infektioiden yhteydessä tai kun niissä on näkyvää likaa. Käsihuuhteen glyserolin kerrostumisen vuoksi tahmeat kädet huuhdellaan haalealla vedellä. Saippualla pesu on tehokkaampi valinta silloin, kun halutaan poistaa bakteerien itiöitä, kun taas käsidesinfektio poistaa paremmin mikrobeja. Ensin kädet kostutetaan juoksevan veden alla. Saippuaa otetaan 3-5 ml ja kädet pestään kauttaaltaan vedellä sekä nestemäisellä saippualla 30 sekunnin ajan, näin ollen teho on riittävä. Kädet kuivataan huolellisesti kuiviksi kertakäyttöisellä pyyhkeellä. Jos vesihana ei ole automaattinen, tulee se sulkea käsien kuivaamiseen käytetyllä paperilla. Käsien kuivaaminen on ehdottoman tärkeää, sillä kosteat, pesun jälkeen huonosti kuivatut kädet levittävät tiettyjä bakteereja. Myöskin käsihuuhte tulee laittaa kuiviin käsiin, sillä alkoholi ei imeydy märkiin/kosteisiin käsiin.

Käsihuuhteissa vaikuttavana aineena on etanoli ja käsiä hoitavana aineena glyseroli. Desinfektioainetta annostellaan kuiville käsille kaksi painallusta (3-5 ml) ja ensimmäisenä desinfioidaan sormenpäät hieromalla niitä kämmenpohjia vasten. Kämmeniä hierotaan vastatusten niin, että käsihuuhte leviää kämmeniin kauttaaltaan. Peukalot hierotaan erikseen. Tämän jälkeen sormenvälit desinfioidaan kämmenselän puolelta ja lopuksi taivutetaan sormenpäät vastakkain ja hierotaan huuhde niihin. Kädet tulee desinfioida aina töihin tullessa ja lähtiessä, eri työvaiheiden välillä, ennen suojakäsineiden ja suojainten pukemista sekä riisumisen jälkeen ja aina ennen ja jälkeen asukkaan kosketuksen tai asukkaan lähiympäristön kosketuksen.



Käsien desinfektion tarkoituksena on tuhota käsistä tauteja aiheuttavia mikrobeja ja estää niiden leviäminen asukkaasta toiseen ja henkilökunnan sekä asukkaan välillä. Vaurioituneelta iholta on vaikea poistaa mikrobeja, siksi ihottumat ja kynsivallitulehdukset tulee hoitaa hyvin. Kynsien tulee olla lyhyet ja sileät, sillä pitkien kynsien alle kerääntyy paljon mikrobeja ja ne voivat myös rikkoa suojakäsineet. Kynsissä ei saa olla kynsilakkaa, rakennekynsiä tai geelikynsiä. Kynsilakan käyttö on kiellettyä siksi, että desinfektioaineet pehmentävät ja rikkovat lakan pinnan ja näin ollen mikrobit pesiytyvät lohkeamakohtiin. Keinotekoiset rakenne- ja geelikynnet taas lisäävät käyttäjän kynsivallitulehduksia. Käsissä ei saa myöskään olla kelloja, rannekoruja tai sormuksia, sillä mikrobit pesiytyvät niiden alle eikä käsiä saa kunnolla puhdistettua.

Mikrobiryhmät ovat bakteerit, sienet, alkueläimet ja virukset, jotka päästessään elimistöön aiheuttavat infektion.

Suojakäsineet, millaisen käsiineen valitsen missäkin tilanteessa ja miten suojakäsineitä käytän:

KÄYTÄ: Käsien altistuessa verelle tai eritteelle tai kosketusvarotoimissa. Suora asukaskontakti, kuten veri- tai limakalvokontakti tai kontakti vaurioituneeseen ihoon.

EI KÄYTETÄ: Verenpaineen, pulssin tai lämmön mittauksessa, sc. tai i.m injektio, asukkaan pukeminen, asukkaan hiuksia kammattaessa, asukkaan kuljetus/talutus, silmä- tai korvahoito (ilman eritteitä), puhelimen käyttö, raportin kirjaus, sängyn petaus, antaessa suun kautta lääkettä, ruuan esille laitto/tarjoilu, astioiden keräys.

Muistutus suojakäsineiden oikeasta käytöstä: Suojakäsineitä käytetään osassa toimenpiteistä, mutta niiden poistamisen jälkeen lähes 30 prosentilta henkilökunnasta löytyy mikrobeja, jotka ovat peräisin asukkaasta. Suojakäsineiden tarkoitus on suojata asukkaita ja hoitohenkilökuntaa tartunnoilta sekä estää infektioiden leviäminen käsien välityksellä. Suojakäsineet kädessä ei haeta tavaroita, näppäillä tietokonetta tai puhelinta, ei kuljeta käytävillä eikä kosketella ympäristöä. Suojakäsineet puetaan puhtaisiin, desinfioituihin ja kuiviin käsiin. Suojakäsineet puetaan juuri ennen käyttötilannetta ja niitä käytetään mahdollisimman lyhyen aikaa sekä ne riisutaan heti käyttötilanteen päätyttyä ja käytetään käsihuuhdetta. Suojakäsineet puetaan asukkaan läheisyydessä ja niillä ei kosketella ympäristöä tai epästeriilejä välineitä ennen asukkaan koskemista. Suojakäsineiden käytön hyöty ja turvallisuus riippuvat täysin siitä, miten niitä käytetään.

Suojaesiliinaa käytetään, kun on mahdollista, että työvaatteet likaantuvat tai kastuvat asukkaan eritteestä. Esimerkiksi aina vaipan vaihdon yhteydessä, vuodepesu- ja suihkutilanteissa sekä haavan hoidon yhteydessä.

Suu-nenäsuojusta tulee käyttää hoidettaessa limaista, yskivää tai aivastelevaa asukasta, haavanhoidoissa tai jos on vaara veriroskeista. Tarvittaessa suu-nenäsuojusta voidaan käyttää asukkaan suojaukseen, ehkäisemällä ohjaajan uloshengitysilmassa olevien taudinaiheuttajien tarttumista.

Silmäsuojusta käytetään, kun on vaara veri- tai eriteroskeista.

Hiussuojusta käytetään esim. leipoessa ja ruokaa valmistettaessa, ruuan esillepanossa/jakaessa sitä ei tarvitse käyttää.

Kengänsuojusten käyttö on tarpeetonta, koska niiden välityksellä infektiot eivät leviä. Jos työkenkät likaantuvat esim. veri- tai eritetahroista, kengät tulee puhdistaa välittömästi klooriliuoksella (500/5000 ppm) tai lämpödesinfektiolaitteessa (Deko). Kotihoidossa kengänsuojuksia käytetään ulkokenkien suojana liikuttaessa asiakkaan sisätiloissa.



Suojavarusteille on oma pukemis- ja riisumisjärjestyksensä. Jos on tarve asettaa suu-nenäsuojus, suojaesiliina ja suojakäsineet. Suojainten pukeminen aloitetaan aina käsien desinfioimisella. Ensimmäisenä asetetaan suu-nenäsuojus kasvoille pitämällä kiinni suojaimen kumilenkeistä. Kasvojen eteen tulevaa aluetta ei saa kosketella käsin. Sen jälkeen puetaan suojaesiliina ja desinfioidaan uudelleen kädet. Lopuksi puetaan suojakäsineet. Suojainten riisuminen aloitetaan avaamalla suojaesiliinan vyötärönauha ja sen jälkeen riisutaan suojakäsineet. Seuraavaksi avataan esiliinan niskanauha ja riisutaan esiliina niin, ettei kädet koske sen ulkopinnalle. Suu-nenäsuojus riisutaan koskemalla ainoastaan sen nauhoihin. Lopuksi desinfioidaan kädet.

Riisuttu suojus pannaan suoraan roskeen.

Pisto- ja viiltovahinkojen välttämisen tavoitteena on estää veren välityksellä tapahtuvat tartunnat. Teräviä esineitä tulee käsitellä aina katsekontaktissa. Niitä ei saa antaa kädestä käteen, vaan ne tulee ojentaa laskutason kautta. Aina pistettäessä tulee riskijäteastian olla heti saatavilla ja käytettyä neulaa ei saa tulpata takaisin neulansuojukseen. Pistävät ja viiltävät esineet tulee laittaa käytön jälkeen välittömästi riskijäteastiaan. Suojakäsineitä tulee käyttää aina verta ja verisiä esineitä käytettäessä.

Ohjaajien henkilökohtainen hygienia on yksi osa infektioiden torjuntaa. Ihon, hiusten, parran pesu säännöllisesti on osa hyvää hygieniaa. Hiusten, päänahan, parran ja viiksien koskettelua on syytä välttää työtiloissa mikrobien leviämisen vuoksi. Myös henkilökohtaisten näppylöiden ja suun sekä nenän alueen koskettelua tulee välttää. Hiukset pidetään sidottuina ja rastoja sekä hiustenpidennyksiä ei suositella hoitotyössä toimiville. Lävistyskorujen ei ole havaittu levittäneen infektioita asukkaisiin, mutta ovat tartuntaporttina ohjaajalle itselle. Voimakkaiden hajusteiden käyttö ei ole suotavaa, sillä ne saattavat aiheuttaa yliherkkysoireita ihmisillä. Henkilökohtaiseen hygieniaan kuuluu myös työntekijän omasta terveydestä huolehtiminen sekä mahdollisten sairauksien asianmukainen hoito. Työnantaja huolehtii myös siitä, että työntekijöillä on vaadittava rokotesuoja.

Yskimishygienia eli oikeanlainen yskimistekniikka tarkoittaa sitä, ettei aivasteta tai yskitä muita ihmisiä päin. Yskiessä tai aivastaessa suu tulee peittää kertakäyttönenäliinalla, käytön jälkeen nenäliina heitetään roskeen ja kädet desinfioidaan. Jos nenäliinaa ei ole saatavilla, nostetaan hiha olkavarren kohdalta nenän ja suun eteen.

Silmämääräisesti arvioidaan yleissiisteyttä.

Huolehdimme asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta päivittäin. Asiakasta avustetaan wc-toiminnoissa hänen toimintakykynsä ja yksilöllisten tarpeidensa mukaan. Asiakkailla on erilaisia tarpeita peseytymisen suhteen, ohjaajat suunnittelevat peseytymisen tarpeiden mukaan 1-2 kertaa viikossa. Joskus tulee äkillinen tarve pesulle ja aikaa sille järjestetään.

Ohjaaja työskentelee aseptisesti oikein. Aseptinen työskentelytapa on puhtaasta likaiseen - toimintatapa.

Työnantaja tarjoaa työntekijöille työasun. Työasut pestään palvelukeskuksen koneessa aina työpäivän päätyttyä.

Vakavien virusinfektioiden riskiryhmään katsotaan erityisesti sellaiset henkilöt, joiden vastustuskyky on alentunut. Palvelukeskus Salmelassa asuu henkilöitä, joiden immuuniteetti on alentunut esim. iän ja kroonisten sairauksien myötä.



Virusinfektioiden leviämisen estämiseksi tehdään kaikki mahdollinen, mm. pintojen puhtaanapitoa tehostetaan, asiakkaat hoidetaan heidän omista kodeistaan ja tarvittaessa yhteiset toiminnot keskeytetään.

Palvelukeskuksessa on varauduttu yllättäviin ja vakaviin infektioiden hyvällä suojaruuvareiden määrällä. Vastuuhenkilö huolehtii, että hengityssuojia, suojaesiliinoja, kenkäsuojia, suojakäsineitä sekä desinfektioaineita on riittävästi. Salmelassa on laadittu toimintaohje vakavien infektioiden varalle sekä valmiussuunnitelma.

Mahdolliseen lisääntyneeseen hoidontarpeeseen vastataan siten, että pyritään rekrytoimaan lisää tunti-työntekijöitä. Varaudutaan tarvittaessa vuosiloman siirtoihin. Tarvittaessa joustetaan työvuoroissa. Pidennetyt työvuorot ovat mahdollisia. Kertyneet ylityöt, joita ei saada tasoittumisjaksoissa tasattua, maksetaan rahana. Henkilöstöä informoidaan valmiussuunnitelmasta henkilökuntakokouksissa.

Seuraamme Palvelukeskus Salmelassa RAI-LTCF-palauteraportista virtsatieinfektiomittaria. Mittari näyttää mittausajanjakson aikana olleet virtsatieinfektiot prosentteina asukasmäärästä. Viimeisen RAI-LTCF-palauteraportin mukaan virtsatieinfektioita oli nolla prosenttia.

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17§:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektoita.

Asukkaiden infektoista ja antibioottikuureista pidetään seuranta. Infektio, lääkekuuri, päivä ja huoneen numero merkitään lääkehuoneessa olevalle "Infektioiden seuranta"-lomakkeeseen. Lomakkeelle merkintä on jokaisen työntekijän vastuulla, infektioiden koonti ja raportointi on sairaanhoitajien vastuulla. Jos infektoita on toistuvasti, seurantalomakkeen avulla pystytään karsoittamaan leviämistä ja paneutumaan infektoion leviämisen syihin. Tarvittaessa otetaan yhteyttä TYKS infektoiontorjuntaan.

Vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoituskäytännöistä noudatamme THL:n ohjeita (epidemioion ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) - THL

[HARVI-verkkoilmoitus](#)

Palvelukeskus Salmelan siivous on toteutettu seuraavasti:

Maanantaista perjantaihin siivouksesta vastaa **InHouse Partners Turku Oy**.

Joka päivä	- wc:t siivotaan kaikista huoneista
3 x vko (Ma, Ke, Pe)	- lattioiden konetus
2 x vko (Ti, Pe)	- toimistojen siivous
1 x vko	- asukkaiden huoneet

Kerran viikossa ja tarvittaessa ohjaajat pesevät pyykkit asiakkaan omassa tai palvelukeskuksen pyykkinpesukoneessa. Pyykit kuivatetaan kuivaushuoneessa, kesällä sään salliessa myös ulkona.



Lauantaina ja sunnuntaina yövuoron ohjaaja siivoaa yleiset wc:t sekä keittiön ja ruokasalin lattiat.

Muutama asukas hoitaa pyykkihuoltoa ja asuntonsa siivousta lähes itsenäisesti

Yövuoron ohjaaja desinfioi palvelukeskuksen tarttumapinnat (esim. oven kahvat, käsinojat, kai-teet). Epidemian aikana desinfiointi joka työvuorossa.

Hygicult TPC pintahygieniatesti suoritetaan 4x vuodessa (tammi-, huhti-, heinä- ja lokakuussa). Hygieniatestiä käytetään mikrobiologisen puhtauden seurantaan, kokonaisbakteerimäärän osoit-tamiseen.

Näytteenottokohdat:

henkilökunnan toimiston tietokone, näppäimistö

inva-wc, kansi

ruuan tarjoilupöytä

ruokasalin pöytä

lääkehuoneen lääkkeenjako, taso

vas. pyykkikoneen säätönappula

keittiön saareke

saunan alimmainen laude

musta ruuankuljetuslaatikko

Kotihoidon asiakkaiden tilat siivoaa asiakas itse tai siivouspalvelu, joka käy kahden viikon välein. Ohjaajat pitävät yllä yleissiisteyttä jos asiakas ei siihen itse kykene (mm. keittiön pinnat, roskien vienti, tiskaus, roiskeiden pyyhintä, pyykkihuolto).

Työntekijä perehdytetään työsuhteen alussa puhtaanapidon ja pyykkihuollon osalta, muiden työ-tehtävien osa-alueiden yhteydessä.

Henkilökunnalle annetaan tarvittaessa lisäkoulutusta hygieniasta. Koulutusta Salmelassa on to-teuttanut TYKS:n Varhan hygieniahoitaja **Rami Ekman**.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelukeskus Salmelan asukkaiden terveyden- ja sairaanhoito

Salmelan asukkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmassa on määritelty, millä tavalla huolehdi-taan asukkaan perushoidosta, mahdollisten pitkäaikaissairauksien ja muun ei-kiireellisen hoidon järjestämisessä. Palveluiden toteuttamissuunnitelmat päivitetään säännöllisesti puolen vuoden välein ja tarvittaessa asukkaan voinnin muuttuessa. Jokaisella asukkaalla on nimetty kaksi oma-ohjaajaa, jotka vastaavat näistä.



Palvelukeskuksessa on ohje kiireellisen sairaalahoidon järjestämiseksi ja yllättävien kuolemantaustien varalle. Ohjeisiin tutustutaan perehdytyksessä, ja ne löytyvät tulosteina henkilökunnan toimistosta näkyvältä paikalta ja sähköisestä KVV verkkokansioista ”Perehdytys”.

Palvelukeskus Salmelassa asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta on huolehdittu seuraavasti:

Palvelukeskus Salmelan asukkailla on nimetty vastuulääkäri ostopalveluna Mehiläinen Lääkäripalvelut Oy:stä. Lääkärin kanssa on viikoittain ennalta sovittu puhelinaika ja kerran kuukaudessa lääkärinkierro. Säännölliset vuosikontrollit ja palvelusuunnitelmien päivitysten yhteydessä tapahtuva tilannekatsaus turvaavat asukkaan pitkäaikaissairautensa. Tarvittaessa lääkäriin tai hänen sijaiseensa saa yhteyden yhteydenottopyynnöllä joko tekstiviestillä tai sähköpostilla. Asukkaiden kokonaisvaltaista terveydentilaa seurataan yhteistyössä vastuulääkärin ja muiden hoitavien tahojen kanssa.

Palvelukeskus Salmelan asukkaat ovat julkisen terveydenhuollon, Varsinais-Suomen hyvinvointialueen piirissä. Runosmäen terveysasemalla asukkailla on ”omalääkäri”, joka hoitaa tilanteen salissa Palvelukeskus Salmelan asukkaiden asiat. Mikäli asukkaan kotikunta on vaikka naapurikunta, saattaa hän pitää terveyspalvelunsa kotikunnassaan. Ulkopaikkakuntalaisilla asukkailla on yleensä tapana tehdä terveysaseman valinta lähimpään terveysasemaan eli Runosmäen terveysasemaan. Yleinen hoitovastuu on julkisella terveydenhuollolla. Varhan tuottamista terveyspalveluista asukkaat käyttävät esimerkiksi laboratorio-, kuvantamis- ja poliklinikkapalveluita.

Palvelukeskuksessa toimii tällä hetkellä kaksi sairaanhoitajaa, lähihoitajia ja hoiva-avustaja. Terveyden- ja sairaanhoitoon liittyvät tehtävät toteutetaan yhdessä näiden ammattihenkilöiden yhteistyöllä. He ohjaavat ja huolehtivat asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidon tarkoituksenmukaisesta toteutumisesta.

Asukkaiden suunhoito kuuluu jokaisen ohjaajan vastuulle. Osalla asukkaista on hammasproteesit ja osalla omat hampaat. Hampaidenpesu ja asianmukainen hoito on osa päivittäistä hoitotyötä.

Asukkaat käyttävät pääsääntöisesti Varsinais-Suomen hyvinvointialueen julkista suun terveydenhuoltoa, muutamia asukkaat käyvät yksityisellä hammaslääkärillä ja käyttävät yksityisen hammashuollon palveluita. Tieto kunkin asukkaan suunhoidosta ja käytettävästä suun terveydenhuollosta löytyy asiastietojärjestelmän asukkaan palvelun- toteuttamissuunnitelmasta.

Palvelukeskuksen työntekijät varaavat asukkaille lääkäri- ja muut terveydenhuollonajat. Työntekijät toimivat myös saattajina lääkäri- ja/tai tutkimuskäynneillä. Tarpeen mukaan asukkaalle varataan etukäteen viittomakielentulkki käynnin ajaksi. Lääkäri- ja/tai tutkimuskäynnillä työntekijän mukana olo on välttämätön, paitsi poikkeuksena, jos asukkaalla on omainen saattajana. Näin varmistetaan asukkaalle oikean tiedon saanti ja saadaan tarpeelliset tiedot ja ohjeet mahdollisia jatkotoimenpiteitä varten. Asukkaan pitkäaikaissairauden hoito ja seuranta kalenteroidaan asiastietojärjestelmään sekä pöytäkalenteriin tiedonkulun varmistamiseksi.

Yhteistyö eri hoitotahojen, omaisten ja asukkaan itsensä kanssa edistävät asukkaan hyvinvointia.

Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö on:

Henkilö: Erikoislääkäri **Johanna Aavasalo**, Mehiläinen Lääkäripalvelut Oy



Sairaanhoitaja **Annamari Puurunen**

Puhelinnumero: 0447577778

Sähköposti: annamari.puurunen@kpsaatio.fi

Kotiin annettavien palveluiden asiakkaiden, ja Saga Kaskenniityn kahden palveluasumisen asiakkaan terveyden- ja sairaanhoito

Kotihoidon, eli Palvelukeskus Salmelan kotiin annettavan palvelun asiakkaat käyttävät oman alueensa terveysasemaa. Kotihoidon työntekijä varaa lääkäriajat ja muut terveydenhuollon ajat, sekä tilaa viittomakielen tulkin vastaanotolle. Osalla on erikseen sovittu, että ohjaaja on mukana terveysaseman ja erikoislääkärin vastaanotolla. Tämä on osalle välttämätöntä, koska osalla viittomakielisistä asiakkaista suomen kielen taito on puutteellista ja voi olla lisäksi kognition haasteita, jolloin pelkkä tulkkaus ei riitä tilanteen ja ohjeiden ymmärtämiseen. Näin myös varmistetaan että tiedonsiirto on oikeanlaista. Kotihoidon työntekijä huolehtii myös tarvittavista jatkohoidon järjestelämisestä esim. aikojen varaamisesta, sekä ohjaa lääkärin antaman ohjeistuksen toteuttamisessa.

Saga Kaskenniityn kaksi asiakasta käyttävät oman alueensa terveysasemaa. Kotihoidon työntekijän käydessä heidän luonaan, hän varaa tarvittavat lääkäri- ja muut terveyden - ja sairaanhoitoon liittyvät ajat, esim laboratorioajat, ja tilaa tulkit ja taksikydyt.

Kotihoidon työntekijä huolehtii myös tarvittavista jatkohoidon järjestelämisestä, sekä ohjaa lääkärin antaman ohjeistuksen toteuttamisessa.

Kotihoidon ryhmävastaava:

Henkilö: Lähihoitaja **Eija Pajunen**

Osoite: Haankuja 4, 20380 Turku

Puhelinnumero: 0444934087

Sähköposti: eija.pajunen@kpsaatio.fi

Lääkehoito

Palvelukeskus Salmelan lääkehoito

Palvelukeskus Salmelassa on laadittu lääkehoitosuunnitelma, joka on päivitetty Turvallinen lääkehoito-oppaan mukaisesti. Suunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain tammi-helmikuun ai-



kana sekä aina tarpeen mukaan. Viimeisin päivitys on tehty 3/2024. Lääkehoitosuunnitelman päivitysvastuu on palvelukeskuksen vastaavalla sairaanhoitajalla. Palvelukeskuskohtainen lääkehoitosuunnitelma sisältää mm. lääkehoidon toimintatavat, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, henkilöstön vastuut, lupakäytännöt sekä dokumentoinnin ja tiedonkulun.

Lääkehoidon asianmukaisuudesta, lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta sekä seurannasta vastaa vastuu sairaanhoitaja sekä palvelukeskusvastaava. Lääkehoitosuunnitelman laadinnassa tehdään moniammatillista yhteistyötä palvelukeskus Salmelan asukkaiden omalääkärin sekä yhteistyöapteekin kanssa.

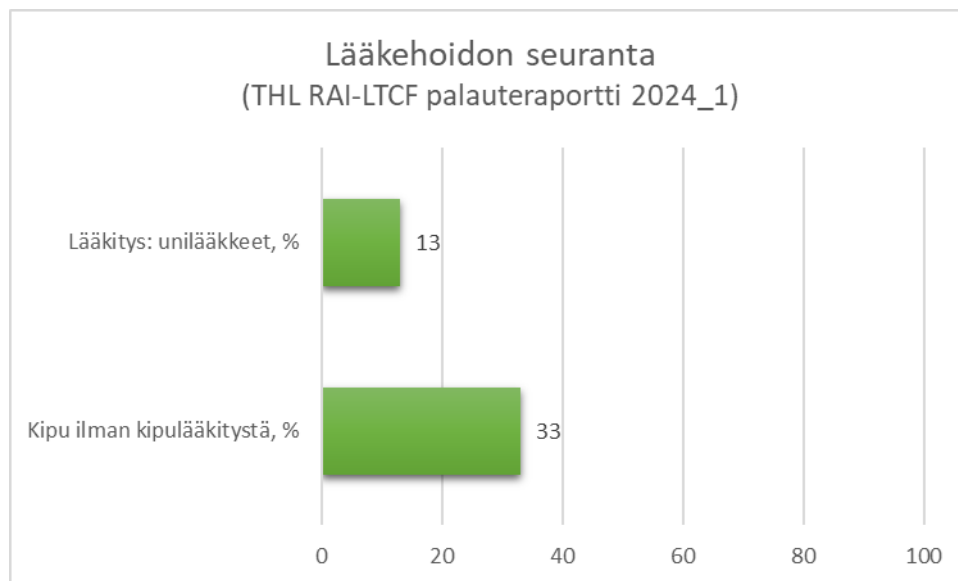
Palvelukeskus Salmelan yhteistyöapteekkina toimii Skanssin apteekki. Apteekki toimittaa lääkkeet palvelukeskukseen sovitusti kerran viikossa keskiviikkoisin. Suurimman osan asukkaiden lääkkeet tulevat apteekista annosjakeluna, osa jakaa lääkkeensä itse. Vuorossa oleva lääkeluvallinen ohjaaja jakaa asukkaiden lääkkeet vuorokaudeksi lääkekoriin ja toinen lääkeluvallinen ohjaaja tarkistaa lääkejaon. Kaksoistarkistuksesta, lääkkeiden jakamisesta ja tarkistamisesta on laadittu seurantalomake.

Lääkkeet säilytetään lääkehuoneessa, erillisessä lukollisessa lääkekaapissa. Vuorossa oleva lääkevastaava, lähihoitaja tai sairaanhoitaja pitää lääkehuoneen avaimia mukanaan koko vuoron ajan. Lääkeavaimen kuittauksesta pidetään lomakeseurantaa. Kuluvan vuoron valmiiksi jaetut lääkkeet säilytetään palvelukeskuksen tiloissa lukollisessa kaapissa. Osalla asukkaista on lukollisessa huoneessaan omat jaetut dosettinsa sekä päivittäin käytössä olevia silmätippoja ja inhalaatioita. Työntekijät vastaavat lääkkeiden oikeasta säilyttämisestä, oikeasta antotavasta ja -ajasta asukkaalle.

Lääkehoidon toteuttamisessa riskeinä ovat lääkkeiden jako virheellisesti sekä LASA-lääkkeet eli look alike sound alike-lääkkeet, jotka muistuttavat nimensä mukaisesti toisiaan joko pakkaukselta, ulkonäöltään tai kuulostavat samalta. Asukkaiden päivittäiset lääkkeet tulevat apteekista valmiiksi annospusseissa, mikä helpottaa lääkkeiden jakoa ja minimoi LASA-lääkkeiden väärinjakamisen riskiä. Lääkkeiden kaksoistarkistus on tärkeä lisäys turvallisen lääkehoidon toteuttamisen kannalta.

Jokaiseen työvuoroon suunnitellaan lääkeluvallinen ohjaaja, joskus kuitenkin käy niin että lääkeluvallinen ohjaaja puuttuu esimerkiksi sairastumisen vuoksi. Työvuoroissa on aina ohjaajia, joilla on lupa antaa valmiiksi jaettuja lääkkeitä asukkaille, joten asukkaiden lääkehoito pysyy katkeamattomana. Jos lääkeluvallinen ohjaaja puuttuu, vastuuohjaajana lääkehoidon osalta toimii kotiin annettujen palveluiden ohjaaja, kunnes toisen vuoron lääkeluvallinen on saapunut paikalle.

Lääkehoidon laatua seuraamme RAI-LTCF:stä puolivuositain laatumittareista "Kipu: kipu ilman kipulääkitystä". Mittari antaa tuloksen prosenttiyksikkönä asukaslukumäärästä. Viimeisimmän RAI-LTCF-palauteraportin mukaan Palvelukeskus Salmelassa kipua ilman kipulääkitystä on esiintynyt 33% asukkaista. Tavoitteenamme on saada tämän mittarin prosenttilukema nolnaan eli kivuliaat asukkaat saavan tarvittavan kipulääkkeen. Lääkehoidon osalta seuraamme "Lääkitys: unilääkkeet"-mittaria. RAI-LTCF-palauteraportin mukaan asukkaista 13% käyttää unilääkkeitä. Unilääkkeiden käyttöä seurataan lääkärin kanssa ja arvioidaan unilääkkeiden tarpeellisuus asukas kohtaisesti.



Lääkehoidon vastuhenkilö on:

Henkilö: Sairaanhoidaja **Annamari Puurunen**

Osoite: Haankuja 4, 20380 Turku

Puhelinnumero: 0447577778

Sähköposti: annamari.puurunen@kpsaatio.fi

Salmelan kotihoidon asiakkaiden lääkehoito ja Saga Kaskenniityssä asuvien asiakkaiden lääkehoito

Saga Kaskenniityn ympärivuorokautisen palveluasumisen asukkaiden (2 hlöä) ja osalle kotihoidon asiakkaista lääkkeet tilataan Skanssin apteekista. Tilaus suoritetaan lääkkeenjaon yhteydessä. Lääkkeet jaetaan dosetteihin. Apteekista tulleet lääkkeet säilytetään Palvelukeskus Salmelan lukollisessa lääkekaapissa, lääkkeenjakopäivänä otetaan ko. asiakkaan lääkkeet mukaan ja viedään asiakkaan kotiin. Tällä hetkellä Sagan ja yhden kotihoidon asiakkaan lääkkeet jaetaan dosettiin Salmelassa ja säilytetään Salmelan lukollisessa lääkekaapissa. Kotisairaanhoidopäivänä dosetti toimitetaan asiakkaiden kotiin.

Kotihoidon asiakkaiden lääkehoitovastuu jakautuu sen mukaan, miten ostopalvelua ostavan hyvinvointialueen kotihoidon ja asiakkaan kanssa on sovittu. Ne asiakkaat, keiden lääkehoitovastuu on Salmelan kotihoidolla, asiakas/omainen hakee tarvittavat lääkkeet apteekista tai kotihoidon työntekijä tilaa lääkkeet ja toimittaa asiakkaalle. Kotihoito hoitaa lääkkeen jaon dosettiin. Jos omainen tai asiakas itse hakee lääkkeet apteekista, kotihoidon työntekijä kirjoittaa muistilapulle haettavat lääkkeet ja/tai viestii asiasta omaista. Jos kotihoidolla on vastuu asiakkaan lääkehoidosta, kotihoidon työntekijä vastaa myös lääkelistan oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta.



Monialainen yhteistyö

Palvelukeskus Salmelan asukkaiden /kotihoiton asiakkaiden palvelukokonaisuutta arvioidaan ja suunnitellaan yhteistyökokouksissa. Läsnä kokouksessa on asukas/ asiakas, hänen kotikunnan/ hyvinvointialueen edustaja, asukkaan / asiakkaan toivoessa omainen tai edunvalvoja, Salmelan edustaja, sekä mahdollisia muita asukkaan/asiakkaan palveluverkostoon kuuluvia toimijoita. Yhteistyökokous järjestetään palveluiden piiriin siirryttäessä ja yleensä vuosittain. Kokouksia järjestetään tilanteen mukaan useamminkin, mikäli joku osapuoli toivoo tai asukkaan tilanteessa on tapahtunut muutos. Asiakkaan ymmärtämisen, ymmärretyksi tulemisen, asiakkaan oikeusturvan toteutumiseksi paikalle järjestetään aina viittomakielen tulkki. Asiakkaalta pyydetään lupa tietojen luovuttamiseen tai käsittelyyn verkossa, tämä kirjataan palveluiden toteuttamissuunnitelmaan. Yhteistyö ja tiedonkulku omaisten kanssa sovitaan aina asiakaskohtaisesti ja asiakkaan luvalla.

Yhteistyö ja tiedonkulku voi olla sovittu esimerkiksi ”reissuvihko” - muotoisesti Salmelan ulkopuolista päivätoimintaa toteuttavan tahon kanssa tai omaisten luona vierailun yhteydessä tai terapiaa toteuttavien tahojen kanssa. Vihkon kautta kulkevat Salmelan huomiot esim asiakkaan voinnista ulkopuoliseen terapiaan tai päivätoimintaan tai omaisille, ja päinvastoin.

Lääkäri palveluita tuottavan Mehiläinen Lääkäripalvelut Oy:n kanssa lääkäriyhteydet Salmelan asukkaiden asiakasasioissa toimivat lääkärikierron aikana tai lääkärin puhelintunnin aikana. Salmelan vastuulääkärin läheteet toimitetaan pyyntöinä asukkaan vastuu terveysasemalle, mistä terveysaseman lääkäri tekee julkisen puolen läheteen esimerkiksi laboratorio- tai kuvantamistutkimuksiin.

Asukkailta Salmelassa, Sagan asukkailta sekä kotihoiton asukkailta on kaikilta kirjallinen lupa Salmelan ohjaajille viittomakielen tulkin tilaamiseen Kelan tulkkivälityskeskuksesta.

Salmelan asukkaiden ja asiakkaiden päivitetyt palveluiden toteuttamissuunnitelmat toimitetaan pyynnöstä asiakkaan hyvinvointialueen palvelun järjestäjä tahoille.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palvelukeskus Salmelassa tehdään yhteistyötä kuntien hyvinvointialueiden viranomaisten kanssa, muun muassa yhteistyöpalavereiden ja tarkastuskäyntien osalta. Viranomaisohjeet käsitellään Salmelan henkilöstön kanssa viikkopalavereissa, jotta tieto ohjeistuksista saavuttaa kaikki työntekijät.

Palvelukeskus Salmelassa on palo- ja pelastusviranomaisten ohjeiden mukaan tehty pelastussuunnitelma (Uskalla Auttaa Oy - päivitetty 6 / 2024), sisältäen 12/2024 päivitetyn poistumisturvallisuusselvityksen hyväksynnän. Paloilmoitinjärjestelmän huolto ja tarkastus tapahtuu säännöllisesti vuosittain (Caverion Oy) ja Kiinteistöhuolto ARE testaa paloilmoitinlaitteiston kuukausittain.

Turun kaupungin ympäristöterveydenhuollon elintarvikevalvonta tekee valvontakäynnit Salmelaan, viimeksi valvontakäynti toteutunut 14.6.2023, Turun ympäristöterveyden OIVA tarkastus.

Asiakkaan tilanteen vaatiessa, työntekijät tekevät ilmoituksen Digi- ja väestövirastolle edunvalvonnan tarpeesta. Asiasta neuvotellaan aina asiakkaan ja läheisen kanssa.



Työntekijät tekevät myös sosiaalihuoltoon huoli-ilmoituksen, jos huomaavat henkilön, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

Palvelukeskus Salmelan tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit huomioidaan säännöllisillä tarkastuksilla. Lämpötila seurannat toteutetaan päivittäin ruoan, jää- ja pakastekaappien ja lääkehuoneen sekä lääkejääkaapin osalta. Toteutamme lämpötila seurannat asukashuoneissa ja yleisissä tiloissa (kiinteistöhuolto ARE), lämpötiloihin voidaan vaikuttaa kiinteistöhuollon toimilla ja ilmalämpöpumppujen käytöllä viilentämään tai lämmittämään tiloja. Valaistus huomioidaan, esimerkiksi jos lamppuja on palanut, palvelukeskusvastaava tai ryhmävastaava tiedottaa huoltoyhtiötä tampuurijärjestelmässä 3 päivän sisällä tiedon saannista. Tampuurin sähköisen järjestelmän kautta ilmoitetaan huoltoyhtiölle kaikista kiinteistöön ja piha-alueeseen liittyvistä ongelmista, mm. lämpö-, vesi-, sähkö- ja ilmastointiin liittyvistä asioista. Salmelassa otetaan hygieniasta pinta-puthausnäytteet neljä kertaa vuodessa, ja tehostetaan tarvittaessa hygieniaan liittyviä toimenpiteitä tulosten mukaisesti. Siivouksen palvelutuottajan (InHouse Partners) kanssa käydään vähintään 6 kk välein laadun seurantapalaveri ja tilanteen vaatiessa annetaan välitöntä korjaavaa palautetta siivouksen hygienia vaatimuksista.

Henkilöstö

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

Palvelukeskus Salmelassa on 2024 joulukuussa 2 sairaanhoitaja, 11 lähihoitajaa, 1 hoiva-avustaja ja 2 lähihoitaja-oppisopimus koulutettavaa, yhteensä 16 ohjaajaa asiakastyössä. Vastuuhenkilönä toimii palvelukeskusvastaava (fysioterapeutti). Säätiössä henkilöstön ammattinimike on ohjaaja. Ohjaajilla on sosiaalialan- tai terveydenhuollon koulutus.

Salmelassa 2,5 henkilötyövuotta kohdistuu kotihoitoon, Kotihoidon ja Salmelan ympärivuorokautisen palvelun hallintoon molempiin yksi henkilötyövuosi. Kaksi Saga Kaskenniityssä asuvaa asiakasta kuuluvat Salmelan kotihoidon työn piiriin, osa heidän palveluistaan ostetaan Saga Kaskenniitystä.

Sairaanhoitajat vastaavat pääsääntöisesti lääkehoidosta ja asiakkaiden terveydenhuollosta ja sairaanhoidollisista tarpeista. Salmelan lähihoitajat hoitavat lääkehoitoa myös lääkelupiensa edellyttämällä tavalla, hoitavat asiakkaiden terveyden ja sairaanhoitoa, tekevät terveydentilan seuranta, sekä avustavat ja ohjaavat asiakkaiden arkea, ruokailuja, hygieniaa, harrasteita, ja tekevät verkostoyhteistyötä asiakkaiden asioissa (mm. kuurojen seurakunta, kuurojen liitto ja -yhdistysasiat, monialainen yhteistyö, omaiset). Hoiva-avustaja ja lähihoitajaoppisopimislaiset avustavat hoitotyössä, hygieniassa, pyykkihuollossa ja ruokahuollossa. Päivätoimintaa ohjaavat myös hoiva-avustaja ja lähihoitajat.

Salmelassa minimimitoitus on aamuvuorossa kolme ohjaaja, iltavuorossa kaksi ohjaajaa ja yövuorossa yksi ohjaaja. Jokaisessa työvuorossa on vähintään yksi lääkeluvallinen työntekijä. Työntekijämitoitus THL:n kyselyiden perusteella on täyttänyt vaatimukset 0,65 (vanhuspalvelulain mukainen seuranta), viimeksi mitattu helmikuussa 2024, uutta mittaustulosta lokakuun 2024 seurantaan ei ole vielä julkaistu.



Sijaisia palkataan etukäteen suunnitellusti loma-aikoihin ja työntekijöiden äkillisiin poissaoloihin. Sijaisia pyritään saamaan aina työntekijöiden poissaoloihin. Sijaisten käytöllä pyritään varmistamaan, että henkilöstöä on aina riittävästi paikalla. Tarvittaessa ohjaajat joustavat työvuoroissa, esimerkiksi tekemällä pidempiä työvuoroja, jotta työntekijämäärä on riittävä. Lisätyövoimaa saatetaan tarvita esim. asiakkaan saattohoitotilanteessa. Henkilöstön määrän tarvetta arvioidaan suhteessa asukkaiden hoidon - ja palveluntarpeeseen, arviointia tehdään vuosittain ja tarvittaessa. Välillisen työn määrää arvioidaan kaksi kertaa vuodessa, viimeisimmissä mittauksissa välillisen työn määrä on 5%.

Salmelan hallinnollinen työnjako on järjestetty seuraavalla tavalla: Palvelukeskusvastaava tekee hallinnollista esihenkilötyötä Salmelassa 75% ja kotihoidossa 25%. Salmelan ryhmävastaava tekee Salmelan hallinnollista työtä 25% ja kotihoidon hallintoa 25%. Kotihoidon ryhmävastaava tekee kotihoidon hallinnollista työtä 50%.

Salmelassa on sijaisista lista, jotka tekevät keikkaluonteisesti töitä tarvittaessa töihin kutsuttavina tuntityöntekijöinä. Listalla on tällä hetkellä 10 työntekijää.



Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palvelukeskus Salmelassa noudatetaan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta. Työntekijöiden palkkaus ja työehdot määräytyvät TES:n mukaan.

Työntekijöiden rekrytoinnissa noudatetaan Kuurojen palvelusäätiön rekrytointiohjetta. Rekrytoinnissa kiinnitetään erityistä huomiota työntekijän sopivuuteen Palvelukeskus Salmelaan. Perusvaatimuksena on sosiaali- tai terveydenhuollon peruskoulutus. Työntekijältä toivotaan viittomakielen taitoa tai edellytetään viittomakielen opiskelua. Säätiö tarjoaa sekä viittomakielen opetusta että suomen kielen opetusta viittomakielisille ja muista kielitaustoista tuleville työntekijöille. Työssä tarvitaan viittomakielentaitoa, koska palvelukeskuksen asukkaat ovat kuuroja tai kuurosokeita ja viittomakielisiä. Eduksi katsotaan työnhakijan kokemus, kiinnostus ja halu työskennellä vanhusten ja viittomakielisten parissa. Työpaikkailmoituksessa tuodaan esille edellä mainittujen seikkojen lisäksi, että työ tapahtuu asiakkaan kotona myös Palvelukeskus Salmelassa, ja sisältää avustamista, hoitoa, lääkehoitoa ja ohjaamista ja voi myös sisältää kodinhoidollisia tehtäviä. Salmelan ohjaajista osa työskentelee myös kotihoidossa Salmelan ulkopuolella.



Työnhakijan koulutustausta tarkistetaan aina Suosikki- tai Terhikki -rekisteristä jo hakuvaiheessa. Työntekijä esittää alkuperäiset opinto- ja työtodistukset haastatteluvaiheessa, ja ne tallennetaan Hr ohjelmaan **Mepcoon** palkattaessa työntekijä, myös henkilöllisyystodistus tarkastetaan haastattelussa. Työntekijän rikostaustan selvittäminen valvontalain 28§ perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelyyn tehdään pyytämällä rikosrekisteriote nähtäväksi, jos työsopimuksen kesto on 3kk tai enemmän. Tieto kuitataan Mepco järjestelmään.

Palvelukeskus Salmelassa työ on vastuullista, tiimityötä, ja edellyttää itsenäistä vastuunottoa.

Työnhakijan soveltuvuudella ja suosituksilla on merkitystä valintaa tehtäessä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Palvelukeskus Salmelan henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Säätiössä työskentelevät suorittavat lääkehoidon koulutuksen sekä tietosuoja- ja tietoturva-koulutuksen **Awanicin LOVE** verkko-opintoina. Tästä Säätiöllä on ohjeistus, mikä käydään perehtymisen yhteydessä läpi. Esihenkilö valvoo, että koulutukset ovat toteutuneet, todistukset tallennetaan HR ohjelma Mepcoon.

Salmelan lääkevastaava sairaanhoitaja vastaa työntekijöiden lääkeosaamisen koulutusten toteutumisesta. Muita koulutuksia suunnitellaan yhteisesti asiakastarpeiden ja työntekijöiden koulutustarpeen mukaan, koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain. Vuodelle 2024 säätiötasoisessa suunnitelmassa on mm. lääkehoidon, saattohoidon, kirjaamisen ja itsemääräämisoikeuden koulutusta, työyhteisön tiimitaitojen koulutusta, viittomakielen koulutusta, viittomakielisen muistisairaankohtaamisen ja autismin kirjon asiakkaiden hoitoon liittyvää koulutusta, ja koulutusta RAI arviointiin. Säätiössä järjestetään säännöllisesti kuukausittain ammatillista täydennyskoulutusta, johon henkilöstön osallistuminen mahdollistetaan työvuorosuunnittelussa.

Ensiapu- ja alkusammutuskoulutukset järjestetään säännöllisesti, alkusammutuskoulutus vuoden välein ja ensiapu kolmen vuoden välein. Alkusammutus ja paloturvallisuuskoulutus on toteutettu henkilöstölle kesällä 2024, viimeisin ensiapukoulutuspäivitys on ollut keväällä 2022, seuraavaksi 2025. Vuosittain kehityskeskusteluissa sovitaan työntekijän yksilölliset täydennyskoulutustarpeet ja -toiveet.



Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Uuden työntekijän aloittaessa työn Palvelukeskus Salmelassa varataan hänen perehdyttämiseen riittävästi aikaa. Uusi työntekijä työskentelee muiden työntekijöiden kanssa aamu- ja iltavuoroissa useamman päivän. Kun uusi työntekijä itse ja muut Salmelan työntekijät arvioivat, että työntekijällä on riittävästi tietoa ja osaamista, voi hän toimia vuorossa ”itsenäisesti”, vahvuuteen laskettuna. Myöhemmin jos työntekijällä pätevyys ja osaaminen ovat riittäviä, hän perehtyy myös yövuoroon, aluksi toisen työntekijän kanssa, ennen itsenäisten yövuorojen aloittamista.

Palvelukeskus Salmelassa on perehdytyksen muistilista, perehdytys lomake, jossa kuvataan asiat, joihin uuden työntekijän tulee perehtyä. Lomakkeelle merkitään päiväys ja nimikirjaimet, kun asiat on käyty läpi.

Uuden työntekijän kanssa käydään läpi myös Salmelan omavalvontasuunnitelma, palo- ja pelastussuunnitelmat sekä lääkehoitosuunnitelma. Työntekijän perehdytykseen osallistuvat kaikki Salmelan työntekijät. Perehdytysmateriaali löytyy sähköisestä KVJ -verkkokansista ”Perehdytys”. Päävastuu perehdytyksen toteutumisesta on nimetyllä vastuuhjaajalla, sekä uudella työntekijällä itsellään, että aktiivisesti hakee kaiken tarvitsemansa tiedon.

Opiskelijan työskennellessä tilapäisesti sosiaalihuollon ammattihenkilön tehtävissä Salmelassa, samassa työvuorossa on aina mukana lääkeluvallinen lähihoitaja tai sairaanhoitaja, kuka ohjaa ja valvoo opiskelijan työtä. Opiskelijaa palkatessa häneltä edellytetään opintorekisteriotetta, mistä tarkastetaan opintojen edistyminen.



Toimitilat

Toimitilat ja tilojen käytön periaatteet

Kuulovammaisille, näkövammaisille ja kuurosokeille järjestettävissä palveluissa ympäristön turvallisuus ja esteettömyys ovat palveluiden laadun kannalta erittäin tärkeitä. Palvelukeskuksen tilasuunnittelussa on otettu huomioon asukkaiden aistien ja apuvälineiden käytön aiheuttamat erityistarpeet.

Salmelan asukkaat ovat vuokralaisina asunnoissaan. He saavat itse sisustaa kotinsa mieleisellään tavalla, omaisten ja Salmelan työntekijöiden avustuksella. Salmelan asukkaiden omaiset saavat vapaasti vierailla Salmelassa asukkaan kodissa, vierailuaikoja ei ole. Myös yöpyminen asukkaan kodissa on mahdollista ja sovittavissa.

Salmelan asukkaat saavat vapaasti käyttää Salmelan yhteistiloja. Yksi päivätoiminnan asiakas käyttää asukkaiden kanssa päiväsalitilaa ja Salmelan inva-WC tilaa päivätoiminnan aikana. Salmelassa on lisäksi kokoushuonetila, nk. punainen huone, mitä myös asiakkaat ja omaiset voivat käyttää sovittaessa. Pandemia-ajan kohtaamispaikaksi rakennettu lasiliukuovin eristetty tapaamistila on myös tarvittaessa ja sovittaessa omaisten ja asiakkaiden käytettävissä.

Palvelukeskus Salmela on rakennettu vuonna 2001. Rakennus on suunniteltu palvelutaloasunnoiksi viittomakielisille kuuroille ja kuurosokeille. Rakennuksessa on alun perin ollut 11 kpl yksiöitä ja 2 kpl kaksioita. Yksiössä on huone, keittonurkkaus sekä kylpyhuone ja wc. Kaksiossa on kaksi huonetta, keittiö ja kylpyhuone, jossa wc. Nykyisin toinen kaksioista on jaettu kahtia siten, että toinen puoli muodostaa pienen asukashuoneen ja toinen puoli sisältää yhden huoneen ja keittiön. Käytössä on yhteinen vessa. Kaikissa asuinhuoneissa on sammutuspeite. Palvelukeskus Salmelassa on yhteisiä ruokailu- oleskelu- ja saunatiloja sekä toimistotiloja. Taloa ympäröi suuri piha-alue, joka rajoittuu osin metsään.





Palvelukeskus Salmelan ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaita on tällä hetkellä 15.

Lisäksi 2 palveluasumisen asiakasta on asumassa Saga Kaskenniityssä Turussa. Heillä asunnot ovat kaksioita, joissa on kaksi huonetta, keittonurkkaus, kylpyhuone, jossa wc ja lisäksi parveke.

Kotihoidossa hoitotyö tapahtuu asiakkaiden kotona eli pääosa toimitiloista on asiakkaiden koteja. Tämän lisäksi kotihoidolla on toimipiste Palvelukeskus Salmelassa. Toimitilassa on ohjaajien käyttöön tarkoitettu toimisto-, ruokailutilat sekä wc-, suihku- ja pukeutumistilat. Toimistossa on hoitajien kirjaamiseen tarkoitettut tietokoneet, puhelimet mobiilikirjaamiseen, sekä erilaiset kotihoidossa tarvittavat tarvikkeet, verenpainemittarit, suojavälineet, ja esimerkiksi kotihoitolaukut.

Asiakkaiden kodeissa olosuhteet ovat vaihtelevia. Tämä asettaa haasteelliset lähtökohdat toiminnalle. Asiakkaan koti on paikka, jota kunnioitetaan. On tärkeää, että kotona hoitotyö mahdollistuu sekä asiakkaalle että ohjaajalle turvallisesti sekä edistää asiakkaan kotona pärjäämistä mahdollisimman pitkään. Mikäli kotiolosuhteet vaativat hoidon kannalta tai asiakkaan kotona asumisen tukemisen suhteen muutoksia, tulee suunnittelu ja toteutus tehdä yhdessä asiantuntijoiden kanssa. Tärkeintä on, että kotona on riittävän siistit ja puhtaat tilat toimia sekä turvalliset ja ehjät huonekalut. Myös apuvälineiden merkitys kotona tehtävässä hoitotyössä korostuu.

Kiinteistön huollolla on tärkeä rooli pitää Salmelan kiinteistöä kunnossa, hoitaa laitteistot ja toimittaa asianmukaiset huollot. Salmelan vastuuhenkilöt ilmoittavat huoltoon puutteista Tampuuri järjestelmässä ja tarvittaessa suoraan puhelimitse.

Teknologiset ratkaisut

Palvelukeskuksessa on tallentava turvakamerajärjestelmä pihapiirissä ja lääkehuoneessa. Asukkailla on liiketunnistin, rannehälyttimet ja ovihälyttimiä, jotka on suunniteltu henkilökohtaisen tarpeen mukaan. Kaikissa ulko-ovissa ja sovituisia asunnon ovissa on myös hälyttimet. Kaikki hälytykset ohjautuvat ohjaajien gsm-puhelimiin, joka ilmoittaa myös kuka hälyttää ja missä. Hälytysjärjestelmä voi myös ilmoittaa, jos poistuu palvelukeskuksen tiloista. Hälytykset kuitataan aina hoidetuiksi ja vastaanotetuiksi. Ohjaajilla on työssään mukana myös hälytyspainike, mistä hälytys menee muiden hoitajien puhelimiin, jolloin apua on saatavissa tarvittaessa. Lisäksi yöaikaan yöhoitaja kuljettaa mukanaan hälytintä, mistä hälytykset menevät yövartijalle (Avarn Security), var-tija tulee auttamaan tarvittaessa.

Salmelan ohjaajien älypuhelimet ovat rekisteröity Digi- ja väestötietoviraston kautta myös valmiu-teen lähettää tekstiviestillä 112 apupyyntö. Tämä on tarkoitettu lähinnä viittomakielisille työntekijöille, ja rekisteröinti päivitetään ja testataan vuosittain maaliskuussa.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintaa seurataan päivittäisessä arjessa ja mahdolliset viat ilmoitetaan esimiehille tai suoraan hälytyksistä vastaavalle yritykselle, minkä vastuulla laitteiden toiminta on. Ilmoitukset laitteista viedään eteenpäin, huolto ja korjaaminen tapahtuvat laitetoimittajien tai kiinteistöhuollon suorittamana. Asukkailla on huoneissa palohälytys ja ovikello täristimenä sekä vilkkuvalona. Salmelaan on asennettu sprinklerijärjestelmä 2024 kesän aikana.

Saga Kaskenniityn palveluasumisen asukkailla on hälyttimet, minkä avulla he voivat kutsua Sagan hoitajan paikalle tarvittaessa. Heillä on myös henkilökohtaisina apuvälineinä vilkkuvalo-ovikello ja paloilmoitin.



Kotihoidon asiakkailla on tarvittaessa omat turvapuhelinratkaisunsa. Turvalaitteiden toimintavarmuudesta vastaa laitteen toimittaja. Kotihoito tekee kerran kuukaudessa mm. turvapuhelimen testauksen sovittuna ajankohtana. Tarvittaessa laitteiden vikatilanteissa Salmelan kotihoidon ohjaaja auttaa korjauksen tai huollon hankkimisessa paikalle.

Salmelan Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Palvelukeskusvastaava **Kirsi Mattila**

puhelin 040 5870514

kirsi.mattila@kpsaatio.fi

Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveystenhuollon laitteiden ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonnan vastuuviranomainen on Fimea. Terveystenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä sisältyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen otetaan omavalvonnassa huomioon. Terveystenhuollon laitteiden laiterekisteriä ylläpitää AlluMedical Oy, mikä hoitaa myös laitteiden säännölliset vuosihuollot (helmi- maaliskuu) ja huollon tarpeen vaatiessa.

Palvelukeskus Salmelassa on käytössä seuraavia terveystenhuollon laitteita ja tarvikkeita:

pyörätuoli, rollaattori, suihkuvuode, suihkupyörätuoli (kallistettava), hoitosängyt (5kpl), siirtovyö, potilasnostin (2kpl), seisomanojanostin, defibrillaattori, pyörätuolivaaka, henkilövaaka (2kpl), imulaite, CRP-Hb yhdistelmälaite, refleksivasara, verensokerimittari (3kpl), kuumemittari (2kpl), korvakuumemittari, verenpainemittari digitaalinen (4kpl), verenpainemittari manuaalinen, stetoskooppi, happisaturaatiomittari, korvalamppu.





Toimintakykyarvioiden avulla selvitetään mm. asiakkaiden apuvälinetarve. Ohjaajat ovat yhteydessä hyvinvointialueen apuvälinelainaamoon, josta lainataan asiakkaan tarvitsemat apuvälineet. Ohjaajat opastavat asiakasta apuvälineiden oikeaan käyttöön. Apuvälineiden käyttöä seurataan ja tarvittaessa kannustetaan ja ohjataan, jos käytössä on ongelmia. Jos näissä apuvälineissä ilmenee vikaa tai puutetta, otetaan yhteys apuvälinelainaamon huoltoon.

Terveysterveysten laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvä ohjeistus käydään läpi perehdytyksen aikana. Laitteiden ongelmista työntekijät ilmoittavat välittömästi palvelukeskusvastaavalle tai sairaanhoitajalle. Huolto tilataan välittömästi arvioimaan tilanne. Huoltosopimus Salmelan laitteista ja välineistä on tehty AlluMedical Oy:n kanssa, vuosihoollot ja muut tarvittavat huollot toteutetaan sänkyihin, potilasnostimiin ja muihin apuvälineisiin. Työntekijät tekevät lääkinnällisten laitteiden vikatilanteissa myös ilmoituksen Fimeaan, ilmoituslomakkeita löytyy ohjaajien toimiston lomakekansiosta, Ilmoitus lähetetään sähköpostitse laitevaarat@fimea.fi. Ilmoituksen voi toimittaa myös postitse.

Vaaratilanneilmoitus lähetetään osoitteella:

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea)

Lääkinnälliset laitteet
Mannerheimintie 166
PL 55
00034 Helsinki

Ilmoituksen voi tehdä sähköisenä www.fimea.fi lääkinnälliset laitteet / laitteet sosiaali- ja terveydenhuollossa / vaaratilanteista ilmoittaminen

Salmelan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa

Sairaanhoitaja **Leena Sinervä**

Osoite Palvelukeskus Salmela, Haankuja 4, 20380 Turku

044 4915 199 leena.sinerva@kpsaatio.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Palvelukeskus Salmelassa asiakastiedot kirjataan **DomaCare**- asiakastietojärjestelmään.

Tietojärjestelmään on pääsy yksilöidyllä käyttäjätunnuksella, joka on suojattu salasanalla. Käyttöoikeuden ja sen laajuuden määrittelee palvelukeskusvastaava.

Asiakastietojen suojauksesta on varmistuttu käyttäjäkohtaisella oikeuksien määrittelyllä. Työntekijöiden oikeudet on rajattu palvelukeskuksen ja tarvittaessa myös asiakasryhmän mukaisesti siten, että jokaisella on pääsy vain niiden asiakkaiden tietoihin, joiden kanssa hän työskentelee.



Työntekijäryhmäkohtaisilla toimintovalikoilla on rajattu pääsy ainoastaan niihin toimintoihin, joita käyttäjä työssään tarvitsee.

Asiakasryhmän tietosuojavastaavana toimii järjestelmän pääkäyttäjä **Janne Rintamäki**. Ohjelmiston teknisestä suojauksesta vastaa palvelun toimittaja **Invian Oy**. Palvelun tuottajan yhteyshenkilönä on Invian Oy:n toimitusjohtaja **Ilkka Jussila**.

Työntekijöiden henkilötietoja on työvuoro-ohjelmisto **Työvuoro Velhossa** ja hr-ohjelmisto **Mepcossa**. Palvelukeskus Salmelan palvelukeskusvastaavalla on laajat käyttöoikeudet näihin molempiin ohjelmiin. Salmelan palvelukeskusvastaava **Kirsi Mattila** tai ryhmävastaava **Annamari Puurunen** vahvistavat työvuorolistat ja hyväksyvät palkat, ja heillä on käyttöoikeudet Työvuoro Velhoon listan suunnittelija ominaisuudessa. Myös kahdella Salmelan ohjaajalla, **Marjaana Alpisalolla** ja **Jessica Jakobssonilla** on listasuunnittelija oikeudet, he tekevät listayhteenvetoa autonomisessa listasuunnittelussa. Muilla työntekijöillä on oikeudet vain omiin tietoihin.

Asiakas- ja työntekijöiden henkilötietoja sisältäviä tiedostoja tallennetaan KVV - verkkokansioon.

Tietosuojasuunnitelmassa määritellään tietosuojaan liittyvät ohjeet ja vastuuhenkilöt ja -tahot. Tietosuojasuunnitelma päivitetään vuosittain, vastuuhenkilöt ovat palvelujohtaja **Jouni Riihimäki** jouni.riihimaki@kpsaatio.fi ja tietosuojavastaava **Janne Rintamäki** janne.rintamaki@kpsaatio.fi

Asiakastyön kirjaaminen

Palvelukeskus Salmelan asiakaskirjaukset tehdään DomaCare- asiakastietojärjestelmään. Jokaisesta asiakkaasta tehdään päivittäin kirjaus tai useampia.

Palvelukeskus Salmelan työvuorot mahdollistavat asiakaskirjaukset. Työntekijöille suositellaan, että kirjaukset tehdään viipymättä mobiilisti. Asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jos kirjauksissa havaitaan epäasiallisuutta, palvelukeskusvastaava ottaa asian keskusteluun. Työntekijöille järjestetään myös koulutusta kirjaamisesta.

Uuden työntekijän perehdytyksessä korostetaan asiakastietokirjausten periaatteita, joita ovat asiakkaan kunnioittaminen ja se, että kirjauksissa näkyy asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen ja olennaiset tiedot asiakkaan tilanteeseen. Suurin osa kirjauksista tehdään mobiilisti.

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat. Jokainen työntekijä allekirjoittaa vaitiolovelvollisuus -sitoumuksen ja sitoutuu noudattamaan saamiensa sosiaalihuollon asiakastietojen käyttämättä jättämistä omaksi tai toisen hyödyksi tai vahingoksi. Kaikki työntekijät suorittavat Awanicin LOVE-verkko-opinnoissa tietosuojapassin ”tietosuoja - ja tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa”. Vuoden 2024 tietosuojapassin suoritus%- tavoitteeseen 100% päästään.

Kuurojen Palvelusäätiössä on Palvelukeskuksille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Janne Rintamäki

janne.rintamaki@kpsaatio.fi

044 3350 685



9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Palvelukeskus Salmelan asukkaat ovat ikääntyneitä, ikähaitari 45-94 vuotta, keski-ikä 79,5 vuotta (RAI arviot 1/2024). Kuurouden tai kuurosokeuden lisäksi asiakkailla on perussairauksia, toimintakyvyn vajetta ja yleisesti tarvitsevat paljon hoitoa ja ohjausta ympäri vuorokauden.

Toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja asiakasturvallisuuden takaamiseksi on tärkeää, että asukkaat pystyvät liikkumaan turvallisesti. Salmelan sisätilat ja piha-alue pidetään siistinä, esteettömänä

ja mm. talvella ulkona liukkauden esto on tärkeää, liukkaus ulkona nousi riskikartoituksessa korkealle ja sen estoon panostetaan huollon ja työntekijöiden yhteistyöllä.



Kevään - kesän 2024 aikana Salmelaan on asennettu sprinklerit, ja samalla paloilmoinjärjestelmä uusittu.

Asiakkaiden terveydentilan ollessa heikentynyt, kausi-influenssat ja muut tulehduksille altistavat tekijät pyritään tunnistamaan ja ennaltaehkäisemään. Asiakkaiden sekä henkilöstön rokotussuojasta huolehditaan. Siivoukseen ja suojien käyttöön ja yleisesti hygieniaan panostetaan, niin asiakkaiden henkilökohtaiseen kuin tilojen ja pintojen puhtauteen. Tässä yhteistyö on tärkeää Salmelan siivouksen palveluntuottajan kanssa, yhteiset palaverit 6 kk välein ja jokapäiväinen keskustelu laadusta ja palvelun toimivuudesta.

Välineiden desinfiointiin Salmelassa on rakennettu deko - huuhteluhuone syksyn 2023 aikana, näin parannetaan edelleen hygienian toimivuutta.



Salmelan valaistusta on parannettu asentamalla led valot Salmelaan ja myös ulkovalaistukseen syksyn 2024 aikana, parantamaan turvallista liikkumista.

Epäkohtailmoitukset käsitellään ja kehittämistarpeet huomioidaan toimintaa suunniteltaessa. Riskien vakavuuden mukaan tehdään suunnitelma, sisältäen toimenpiteet, aikataulut ja seurannat, miten asiat hoidetaan kuntoon.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman toteutumista seurataan seuraamalla mm. lääkeshoidon toteutumista, kirjaamista, palveluiden toteuttamissuunnitelmia, toimintakykyarvioiden toteutumista, rajoittamistoimenpiteitä, infektioita ja poikkeamia sekä työturvallisuuteen liittyviä asioita kuten työtapaturmia. Seurattavia asioita ovat lisäksi työntekijöiden lääkelupien sekä voimassa olevan

lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuus. Säännöllisesti arvioidaan asiakasturvallisuuden riskejä sekä niiden perusteella tehtäviä toimenpiteitä ja niiden toteutumista ja vaikuttavuutta.

RAI-LTCF palauteraporttien valmistuttua kaksi kertaa vuodessa seuraamme, kuinka asettamamme laatuindikaattorit ovat toteutuneet. RAI-LTCF palauteraportin kautta myös seuraamme RAI-arviointien kattavuutta ja asukkaiden osallistumista oman arvioinnin tekoon. RAI arvioiden kattavuus on 100% ja asiakkaan osallistuminen omaan arvioon 80%.

Kuurojen Palvelusäätiössä on laadittu omaevalvontaohjelma, missä todetaan, kuinka sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden toteutumista seurataan, kuinka turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteet korjataan.

Omaevalvontaohjelma sekä omaevalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Omaevalvontasuunnitelman seuranta raportoidaan 4 kk välein julkistettavalla raportilla Säätiön verkkosivuilla.

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön palvelukeskusvastaava.

Paikka ja päiväys Turku 17.12.2024

Palvelukeskusvastaava **Kirsi Mattila**