



PALVELUTALO MERENPISARA

Neuroliitto ry

MERENPISARAN OMAVALVONTASUUNNITELMA



SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	4
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	5
2.1 Toiminta-ajatus.....	5
2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	5
3 RISKIENHALLINTA	6
3.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen.....	7
3.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	8
3.3 Riskienhallinnan työnjako	9
3.4 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen.....	10
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	10
4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt	10
4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta	11
4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus	11
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	11
5.1 Palvelutarpeen arviointi.....	11
5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma.....	11
5.3 Asiakkaan kohtelu	12
5.3.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	12
5.3.2 Asiakkaan osallisuus	12
5.3.3 Asiakkaan oikeusturva.....	13
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	15
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	15
6.2 Ravitseminen.....	16
6.3 Hygieniäkäytännöt.....	17
6.4 Terveysten- ja sairaanhoito	18
6.4.1 Lääkehoito	19
6.5 Monialainen yhteistyö.....	19
7 ASIAKASTURVALLISUUS	20

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	20
7.2 Henkilöstö	21
7.2.1 Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	21
7.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	22
7.2.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	23
7.2.4 Työympäristö ja työhyvinvointi	23
7.2.5 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	24
7.3 Toimitilat	24
7.4 Teknologiset ratkaisut	25
7.5 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet.....	26
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	27
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	28
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	28

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Palvelutalo Merenpisara, Neuroliitto ry

Y-tunnus 0282482-0

Kaj Franckin aukio 2, 00560 Helsinki

Puh. 040 133 7076

www.neuroliitto.fi/asumispalvelut

Facebook/palvelutalo merenpisara

Sote-alueen nimi: Helsinki

Liiketoiminnasta vastaava: Neuroliitto ry:n toimitusjohtaja Helena Ylikylä-Leiva,

Puh. 0400 789743

helena.ylikyla-leiva@neuroliitto.fi

Toimintayksikön vastaava esimies: palvelutalon johtaja Merja Vettenranta-Pohjanlehto

Puh.040 508 8160

merja.vettenranta-pohjanlehto@neuroliitto.fi

Palvelut

Palvelutalo Merenpisara tuottaa pitkäaikaista, tehostettua asumispalvelua, päivätoimintaa sekä henkilökohtaista apua. Henkilökohtaista apua on tarjolla vain palvelutalon asukkaille. Päivätoimintaan on mahdollista osallistua myös talon ulkopuolelta.

Toimintalupatiedot

Ennakkoperintärekisterin voimassaolo: alku pvm. 28.2.2018

Aluehallintoviraston/Valviran lupa 29.6.2007

Palvelu, johon lupa on myönnetty: tehostettu palveluasuminen (muut vammaiset henkilöt), 42 hoitopaikkaa

Ilmoituksenvarainen toiminta: vammaispalvelulain mukainen päivätoiminta ja henkilökohtainen apu

Päivätoiminnan rekisteröinti 19.4.2011

Vastuuvakuutuksen voimassaolo: toistaiseksi (jatkuva vuosivakuutus)

Potilasvakuutus (yrityksessä työskentelevä henkilöstö): toistaiseksi (jatkuva vuosivakuutus)

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

Ateriapalvelut, Compass Group FS Finland Oy

Siivouspalvelut, Siskon Siivous Oy

Annosjakelu, Arabianrannan apteekki

Sofia CRM-asiakastietojärjestelmä, Netproce

9solutions-hoitajakutsujärjestelmä, Viria

Kiinteistöhuollon päivystys, kiinteistöpäällikön sijaistaminen sekä konelumityöt ja liputus, Kotikatu Arabia

Jätehuolto, HSY

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Ostopalveluiden laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan laatukselyillä ja palavereissa.

Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 Toiminta-ajatus

Liiton tarkoituksena on valtakunnallisena jäsenyhdistystensä keskusliittona tehdä työtä neurologisiin sairauksiin, ensisijaisesti multippeliskleroosiin ja harvinaisiin neurologisiin, mm. selkäydin- ja pikkuaivosairauksiin sairastuneiden hoidon, kuntoutuksen ja tutkimuksen edistämiseksi ja valvoa heidän yhteiskunnallisia etujaan sekä toimia heidän yhdyselimenään. Palvelutalo tuottaa vammaisille tarkoitettuja palveluja pääsääntöisesti vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain ja asetuksen mukaisesti (VPL 380/87, VPA 759/87). Palveluja tuotetaan tarvittaessa myös muun vastaavan lainsäädännön kuten sosiaalihoitolain, liikennevakuutuslain ja tapaturmavakuutuslain perusteella.

2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaamme ohjaa Neuroliiton yhteinen tavoiteohjelma vuosille 2021-2023 Suunnannäyttäjä ja erityisesti siinä asumispalveluille laaditut tavoitteet, keinot ja mittarit.

Neuroliiton yhteiset päätavoitteet ovat:

- Tunnistamme jäsenistön ja asiakkaiden muuttuvat tarpeet ja odotukset
- Vaikutamme sairastuneiden ja heidän läheistensä hyvinvoinnin kannalta olennaisiin asioihin.
- Kehitämme ja toteutamme laadukkaita palveluja.
- Teemme tunnetuksi edistämiämme asioita ja järjestöä.

Meille keskeisiä tavoitteita ovat hyvä asiakastyytyväisyys, osaava ja hyvinvoiva henkilökunta, hyvä sidosryhmäytyvyisyys sekä riittävä taloudellinen tulos. Seuraamme säännöllisesti tavoitteiden toteutumista asetettujen mittarien avulla. Palvelutalon johto ja henkilökunta sitoutuvat noudattamaan toimintapolitiikkaa. Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan toiminnan kehittämistä ja laatuavoitteiden saavuttamisesta.

Toimintaamme ohjaavia arvoja ovat inhimillisyys, yhteisöllisyys, luotettavuus ja asiantuntevuus. Tavoitteenamme on taata asiakkaamme mahdollisimman kokonaisvaltainen hyvinvointi myös hänen terveydentilansa, toimintakykynsä tai elämäntilanteensa muuttuessa. Asukkaan on mahdollista viettää omassa kodissaan myös elämänsä loppuvaihe tuttujen hoitajien turvallisessa ja hyvässä hoidossa. Merenpisaralla on vuosien kokemus palliativisesta hoidosta sekä saattohoidosta yhteistyössä kotisairaalan/ Terhokodin kotisairaanhoidon kanssa.

3 RISKIENHALLINTA

Palvelutalossa riskit on nimetty IMS-toimintajärjestelmän riskit-osioon. Riskit on kuvattu ja niille on määritelty toimenpiteitä, joilla niiden esiintyvyyttä saadaan poistettua tai vähennettyä. Riskien todennäköisyys ja vaikuttavuus on arvioitu.

Työsuojelutoimikunnassa ja johtoryhmässä seurataan riskien esiintymistä säännöllisesti. Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan johtajalle / esihenkilölle havaitsemiaan riskeistä.

Riskien kannalta keskeisiä asiakirjoja ovat omavalvontasuunnitelma, turvallisuussuunnitelma (palo- ja pelastussuunnitelma), poistumisturvallisuussuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, keittiön omavalvonta, tietojärjestelmien omavalvonta, perehdytysohjelma, koulutussuunnitelma ja asiakasturvallisuussuunnitelma.

3.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asukkaista, henkilökunnasta ja toimintatavoista johtuvia

- siirrot: manuaaliset ja nostolaitteen avulla tapahtuvat
- ruokailu: nielemisvaikeudet, ruuan koostumus, vierailijoiden antamat ruuat
- asukkaiden ruuanlaitto, lieden jääminen päälle
- turvavöiden käyttö (pyörätuoli, suihkutuoli)
- asukkaan puutteellinen sähköpyörätuolin hallinta
- liiallinen päihteiden käyttö
- epäasiallinen käytös
- asukkaan kyky toteuttaa itsenäistä lääkehoitoa
- akuutit muutokset henkilöstön määrässä
- puutteellinen tiedottaminen
- puutteellinen perehdytys
- asukkaiden väliset konfliktit
- infektioiden leviäminen, puutteellinen aseptiikka
- karkailu muistamattomien asukkaiden kohdalla
- tupakoinnista aiheutuva tulipalovaara
- kemikaalien epäasianmukainen käyttö tai säilytys
- allergisoituminen kemikaaleille tai suojaruusteille (esim. suojakäsineet)
- allerginen henkilö saa sopimatonta ruokaa
- henkisen kuormituksen lisääntyminen poikkeuksellisissa tilanteissa (esim. tarttuvien infektioiden yhteydessä)
- suojaruusteiden riittämättömyys tartuntatautilanteissa
- asiakkaiden kyvyttömyys tai haluttomuus noudattaa eristysohjeita
- puutteellinen elintarvikehygienia asunnossa (esim. pilaantuneet elintarvikkeet jääkaapissa)
- eritteillä sotkeminen ja siitä aiheutuva infektiovaara
- henkilökohtaiset konfliktit
- tietosuojariskit

Fyysisestä toimintaympäristöstä johtuvia

- Tulipalo tai sähkökatko (hissit)
- viemäriongelma
- asukashuoneiden WC-tilojen liukkaus, lattiakaadot, lattiakaivot
- 6. kerroksen ramppi kattoterassille
- hissien käyttö, vain yksi sähköpyörätuoli kerrallaan hissiin (törmäysvaara ahtaassa tilassa)
- asukashuoneissa olevat apuvälineet, hoitotarvikkeet ja muut tavarat
- sähkömoottorilla toimivat ovet
- pääoven rampin portaat
- raitiovaunukiskot lähellä ramppia
- ulkopuolinen uhka: esimerkiksi ei toivottujen vierailijoiden sisäänpääsy ulko-oven avauksen yhteydessä
- palo-ovien jääminen auki
- palo- ja ulko-ovien toimivuus esim. pakkasella
- asukkaiden omat, vanhat tai rikkiäiset laitteet (esim. pesukone)

3.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Ennaltaehkäisy

- Ergonomiakoulutusten järjestäminen henkilökunnalle, huomioidaan uuden työntekijän ja opiskelijan perehdyttämisjaksolla.
- Järjestyssäännöt
- Asukkaan nielemisongelmien tunnistaminen ajoissa. Selkeät ohjeet asukkaan syöttämisestä ja ruuan koostumuksesta (kansliassa opaskirjanen nielemisvaikeuksista). Ensiapu-koulutuksessa huomioidaan tukehtuvan asiakkaan ensiapu.
- Lääkehoitokoulutus. Lääkehoitoa toteuttavat vain hoitoalan koulutuksen saaneet työntekijät, joilla on voimassa oleva lääkelupa. Merenpisaran lääkehoitosuunnitelma.
- Säännöllistä hygieniakoulutusta henkilöstölle.
- Talon turvallisuussuunnitelma (erillinen kansio 2.kerroksen kansliassa)

- Palovastaavan järjestämä palokoulutus kaikille uusille työntekijöille ja opiskelijoille, sekä asioiden kertaaminen jo pitempään talossa olleiden kanssa. Säännölliset alkusammutusharjoitukset ja talon turvakävelyt, evakuointiharjoitukset sekä ensiapukoulutukset henkilökunnalle.
- Varautuminen sähkökatkoihin (varautumissuunnitelma)

Korjaavat toimenpiteet:

- ”Lääkepoikkeamailmoitus” -lomake, ”Epäasiallinen kohtelu” -lomake, ”Ilmoitus asiakkaalle tapahtuneesta” (henkilövahingosta, läheltä piti-tilanteesta tai omaisuusvahingosta) -lomake.
- Tiedottaminen. Asiasta tiedotetaan kaikille asiaa koskeville. Tiedotuskanavana käytetään puhelinta, sähköpostia ja palavereita.

Vaara- ja haittatilanteiden tilastointi:

- Työtaturmat (johtaja, työsuojeluvaltuutettu)
- Lääkepoikkeamat. Tilastointi laadullisesti ja määrällisesti. (vastaava sairaanhoitaja)
- Asukkaille tapahtuneet läheltä piti-tilanteet ja vahingot (johtaja)
- Asukkaiden omaisuudelle tapahtuneet vahingot (johtaja)

3.3 Riskienhallinnan työnjako

Palvelutalo Merenpisaran johtaja yhdessä eri vastuualueiden vastaavien kanssa on vastuussa toiminnassa tapahtuvien poikkeamien hoitamisesta, ehkäisemisestä ja korjaamisesta. Palvelutalon palveluiden kriittiset pisteet liittyvät erilaisiin asukkaan/asiakkaan avustamiseen liittyviin sekä ympäristön aiheuttamiin riskeihin. Poikkeamat ja niiden selvittely kirjataan ja tilastoidaan.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Riskienhallinnassa pääpaino on ennaltaehkäisyssä. Henkilökunnalle järjestetään noin kerran vuodessa riskityöpaja, jossa käydään laajemmin läpi käytännön työssä eri tilanteissa esiintyviä potentiaalisia riskejä ja läheltä piti-tilanteita. Riskikartoitus ja riskien arviointi on tehty IMS-järjestelmään ja se päivitetään vähintään vuosittain.

3.4 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Jos asukasta / asiakasta on kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne:

- Asukkaan /asiakkaan lähiomaisille ilmoitetaan tapahtuneesta mahdollisimman pian.
- Työntekijän vastuulla on tapahtuman ja siitä saadun tiedon saattaminen johdon käyttöön.
- Tapahtuneesta tehdään kirjallinen selvitys, joka toimitetaan johdon käsiteltäväksi.
- Asia käsitellään mahdollisimman nopeasti. Käsitteilyyn kuuluu tapahtuman analysointi ja raportointi.
- Tapahtuman jälkeen järjestetään tilaisuus, jossa ko. henkilön / henkilöiden kanssa käydään läpi tapahtunutta ja siihen johtavia syitä. Tapahtuman luonteesta riippuen paikalle kutsutaan esihenkilöiden toimesta esimerkiksi vastuuhuoltaja, tiiminvetäjä ja muuta henkilökuntaa) sekä mietitään yhdessä miten vastaavanlaisen tilanteen syntyminen voitaisiin parhaiten jatkossa ennaltaehkäistä.
- Asukasta ja / tai yhteyshenkilöä informoidaan tarvittaessa korvausten hakemisesta, jos tapahtuma on vakava ja siitä on mahdollista saada korvausta.

Henkilökunnalla on sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukainen ilmoitusvelvollisuus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa (katso 7.2.5).

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvonnan suunnitteluun ovat osallistuneet palvelutalon johtaja, vastaava sairaanhoitaja, toimintaterapeutti sekä muuta palvelutalon henkilökuntaa.

Omavalvonnan laatimisesta ja päivittämisestä vastaa palvelutalon johtaja Merja Vettenranta-Pohjanlehto, puh. 040 508 8160, merja.vettenranta-pohjanlehto@neuroliitto.fi

Omavalvonnan organisoinnista ja seurannasta vastaavat erikseen nimetyt vastuuhenkilöt.

Omavalvonnan eri osa-alueiden vastuuhenkilöt ja vastuualueet sekä yhteystiedot:

Palvelutalon johtaja

- kokonaisvastuu suunnitelman ajantasaisuudesta ja toimeenpanosta

Vastaava sairaanhoitaja Outi Tallus, puh.040 128 9944, outi.tallus@neuroliitto.fi

- hoitotyö ja palveluasuminen

Toimintaterapeutti Emma Blåfield, puh. 040 148 3628, emma.blafield@neuroliitto.fi

- päivätoiminta ja avustajapalvelu

4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvonta päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on velvollisuus perehtyä omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelmaa käytetään osana perehdytystä.

4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä ruokasalissa keltaisessa kansiossa sekä kakkoskerroksen aulan ilmoitustaululla ja kotisivuilla www.neuroliitto.fi/asumispalvelut. Omavalvontasuunnitelma on myös osana IMS-toimintajärjestelmää.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Merenpisarassa on käytössä RAI-CHA arviointiväline sekä täydennysosat toimintakyvyn laajaan kartoitukseen, mielenterveysongelmien laajaan kartoitukseen sekä täydennysosa palveluasumiseen. Pääarviointi sekä toimintakyvyn laaja kartoitus suoritetaan kaikille asukkaille puolen vuoden välein. Lisäksi voidaan tarvittaessa käyttää muita täydennysosia asukkaan erityistarpeiden mukaisesti. Arvioinnista saadun tiedon avulla pystytään havaitsemaan asukkaan omat voimavarat ja toimintakyvyn vajeet sekä hoidon ja palvelujen tarve. Systemaattinen arviointi luo pohjan tavoitteelliselle ja suunnitelmalliselle toiminnalle ja antaa työvälineen reagoida havaittuihin ”ongelmiin” nopeasti sekä varautua tulevaan. Merenpisarassa RAI- arvioinnin perusteella saatua asukaskohtaista tietoa käytetään osana asumisen toteuttamissuunnitelman laadintaa.

5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Jokaiselle Merenpisaran asukkaalle tehdään RAI-arvioinnin pohjalta hoitosuunnitelma yhteistyössä asiakkaan ja/tai hänen omaistensa kanssa. Ensimmäinen hoitosuunnitelma tehdään, kun asukkaan tarpeita tunnetaan riittävästi ja hän on siinä määrin asettunut aloilleen, että tarpeet ovat vakiintuneet. Esimerkiksi päivärytmin on hyvä olla jollain tavoin selkiintynyt ja toimintakyvyn rajat selvillä. Alussa päivitystiheys voi olla suurempikin esimerkiksi apuvälinemuutosten vuoksi. Muuten suunnitelma tarkistetaan RAI:n teon yhteydessä puolivuositain ja tarpeen mukaan.

Hoitosuunnitelman lisäksi laaditaan jokaiselle asukkaalle asumisen toteuttamissuunnitelma, joka sisältää asiakkaan itsensä tuottaman konkreettisen tavoitteen asumispalvelulle. Tavoite voi olla sama, kuin hoitosuunnitelmassa tai liittyä johonkin ihan muuhun. Toteuttamissuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai tarvittaessa.

5.3 Asiakkaan kohtelu

5.3.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Arvoperustanamme on asukkaan kunnioittaminen ja hänestä välittäminen. Asukasta kuunnellaan ja häntä tuetaan osallistumaan palvelujensa suunnitteluun. Asukkaalla on vapaus päättää, missä määrin haluaa osallistua yhteisöllisiin tapahtumiin / tilanteisiin.

Asukas asuu omassa kodissaan ja hänen kanssaan sovitaan päivittäisestä avustamisesta. Asukkaan yksityisyyttä sekä vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista kunnioitetaan, jotta mahdollistettaisiin yksilöllinen ja omannäköinen elämä palvelutalossa.

Koska Merenpisarassa ei ole omaa lääkäriä, rajoittamistoimenpiteitä ei tehdä.

5.3.2 Asiakkaan osallisuus

Palvelutalossa kerätään systemaattisesti asiakaspalautetta kaikista tuottamistamme palveluista. Laatukselyt ja raportointi toteutetaan IMS-järjestelmällä. Lisäksi laatukselyt toteutetaan vuosittain asukkaiden läheisille ja sidosryhmille. Kakkoskerroksen aulassa on myös erillinen palautelaatikko. Saatua palaute, asetettujen laatuavoitteiden toteutuminen ja kehittämisehdotukset käsitellään palvelutalon johtoryhmässä, Merenpisaran neuvottelukunnassa ja henkilöstöpalaverissa.

Palvelutalon asukkaat ja henkilökunta kokoontuvat 2-4 kertaa vuodessa tupakokoukseen. Tupakokoukset toimivat tiedottamisen, mielipiteiden vaihdon ja toiminnan kehittämisen välineenä. Kokouksissa suunnitellaan mm. yhteisiä tapahtumia ja juhlia. Asukkaat kokevat kokoukset tärkeäksi vaikuttamisen kanavaksi. Asukkaat voivat vaikuttaa yhteisiin asioihin joka kuukausi kokoontuvassa asukasraadissa.

Jo perinteeksi muodostuneita tapahtumia ovat vappujuhla, juhannusjuhla ja puurojuhla. Asukkaat ovat oma-aloitteisesti ja/tai yhdessä henkilökunnan tai vapaaehtoisten kanssa myös ideoineet erilaisia viikoittain tai harvemmin järjestettäviä toimintaryhmiä. Lisäksi Paavalin seurakunta järjestää palvelutalossa ehtoollishartaudet pääsiäisenä ja jouluna. Joka syksy tilanteen salliessa vietetään ohjelmallista läheisten iltaa, johon asukkaat voivat kutsua omia läheisiään.

5.3.3 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. 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.

Vastuuhenkilöt, joille valitukset osoitetaan ja menettelyohje valitukseen vastaamisesta:

hoitotyö: vastaava sairaanhoitaja Outi Tallus tai palvelutalon johtaja Merja Vettenranta-Pohjanlehto

avustajapalvelu ja päivätoiminta: toimintaterapeutti Emma Blåfield

ruoka- ja pesulapalvelut: palvelutalon johtaja Merja Vettenranta-Pohjanlehto

siivouspalvelut: palvelutalon johtaja Merja Vettenranta-Pohjanlehto

kiinteistöasiat: palvelutalon johtaja Merja Vettenranta-Pohjanlehto

potilasasiamies Anu Aalto

Jos asukas on yhä tyytymätön, valitus osoitetaan palvelutalon johtajalle tai toimitusjohtajalle

Menettelyohje: Valitus osoitetaan vastuuhenkilölle, joka kuittaa sen vastaanotetuksi ja vastaa viimeistään 2 viikon sisällä. Kiireellisissä tapauksissa pyritään vastaamaan välittömästi tai muutaman päivän sisällä.

Johtoryhmä/ esihenkilöt käyvät valituksen läpi ja siitä tiedotetaan / sitä käsitellään henkilöstöpalaverissa ja työsuojelutoimikunnassa valituksen sisällöstä riippuen.

YHTEISTYÖKUNTIEN SOSIAALIASIAMIESTEN YHTEYSTIEDOT

Sosiaaliasiamiehet voivat avustaa muistutusten tekemisessä ja toimia asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi. Sosiaaliasiamies määräytyy asiakkaan kotikunnan mukaan.

HELSINKI

Jenni Hannukainen, Sari Herlevi ja Teija Tanska

Neuvonta puh. 09 310 433 55, ma-to klo 9-11

sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE (Espoo, Kirkkonummi)

Eva Peltola ja Terhi Willberg

Neuvonta puh. 029 151 5838 , ma klo 10-12, ti,ke ja to klo 9-12

sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi

KESKI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE, KEUSOTE (Tuusula)

Clarissa Peura ja Jenni Henttonen

Neuvonta puh. 040 027 7087, ma klo 12-15, ti-to klo 9-12

sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi

VANTAA KERAVAN HYVINVOINTIALUE (Vantaa, Kerava)

Sosiaaliasiamies Miikkael Liukkonen

Neuvonta puh. 09 839 22537

e-mail: ei vielä tiedossa

SATAKUNNAN HYVINVOINTIALUE (Pori)

Potilasasiamies Päivi Apajasalo

Neuvonta puh. 044 701 1341, ma-to klo 10-15

paivi.apajasalo@sata.fi

Sosiaaliasiamies Jari Mäkinen

Neuvonta puh. 044 707 9132

jari.makinen@satasairaala.fi

ITÄ-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE (Sipoo)

Sosiaaliasiamies Salla Ritala

Neuvonta puh.044 729 7987, ma-to klo 9-12

sosiaaliasiamies@phhyky.fi

ESSOTE (Pieksämäki)

Potilas- ja sosiaaliasiamies

Neuvonta puh. 044 351 2818

sosiaali.potilasasiamies@essote.fi

Palvelutalon asiakkaat voivat olla yhteydessä myös Neuroliiton lakimieheen Anu Aaltoon, puh. 040 770 0329, anu.aalto@neuroliitto.fi

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

- Palveluasumisessa asukkaalle taataan ympärivuorokautinen avustaminen sekä peruspalvelut turvallisessa ympäristössä.
- Palveluasumisessa asukas saa tarvitsemansa avun liikkumisessa, ruokailussa, peseytymisessä, eritystoiminnassa, siistiytymisessä ja kommunikaation tukemisessa.
- Asukasta kannustetaan sosiaalisen verkoston ylläpitämiseen.
- Hoitotyössä toteutetaan kuntouttavaa, voimavaralähtöistä työtä. Asukasta rohkaistaan tekemään itse niin paljon kuin hän kykenee ja jaksaa.
- Vastuuhoitajajärjestelmä on käytössä.
- Päivätoiminta: asukkaalla on mahdollisuus ryhmämuotoiseen toimintaan. Päivätoimintaa on tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9.00-15.00 sekä perjantaisin pienryhmä klo 10.00-15.00 hitaammin kommunikoiville. Päivätoimintaan osallistumiselle haetaan maksusitoumusta asukkaan kotikunnan vammaispalveluista asukkaan tarpeen mukaisesti.
- Asukkaalla on mahdollisuus henkilökohtaiseen apuun sopimuksensa mukaisesti. Avustaja auttaa asukkaan henkilökohtaisissa menoissa. Palvelutalon asukas valitsee yhteistyössä kotikuntansa kanssa henkilökohtaisen avun toteuttamismallin ja palveluntuottajan.
- Vammaispalvelulain mukaisten sekä muiden tarvittavien palvelujen ja tukitoimien hakemisessa sekä Kelan kautta saatavissa etuuksissa ja kuntoutusasioissa avustetaan asukasta tarvittaessa. Palvelutalon alakerrassa Neuropiste Helsingissä työskentelee kaksi sosiaalialan ammattilaista, jotka avustavat asukasta palvelujen ja etuuksien hakemisessa.
- Palvelutalossa pidetään 2-4 kertaa vuodessa asukkaiden ja henkilökunnan yhteisiä tupakokouksia. Tupakokouksissa on mahdollista tiedottaa asioita, vaihtaa mielipiteitä ja suunnitella toimintaa.

- Palvelutalossa järjestetään useita erilaisia tapahtumia vuoden aikana, joihin asukkaat voivat osallistua.
- Asukkaiden osallisuutta ja hyvinvointia tuetaan vapaaehtoistoiminnan kautta

6.2 Ravitsemus

Hyvä ravitsemustila on terveyden ja hyvinvoinnin edellytys. Ruoka tuottaa mielihyvää ja ateriointi on sosiaalinen tapahtuma. Maittava ruoka antaa mallin terveyttä edistävästä tai sairauden hoitoon sopivasta ruokavaliosta.

Ateriat ovat päivän kohokohtia. Ruoka on tärkeää tarjota miellyttävässä ruokailuympäristössä kauniisti ja ruokahalua herättävällä tavalla.

Palvelutalo Merenpisarassa on jakelukeittiö, josta vastaa kaksi palveluavustajaa. Ruuan toimittaa Compass Group FS Finland Oy.

Asukkaiden ruokailuajat ovat:

- aamupala ma-pe ja arkipyhinä klo 7.30 - 10.00 sekä la-su klo 8.00-10.00
- lounas ma-pe ja arkipyhinä klo 12.00-13.30 sekä la-su klo 12.30-14.00
- päiväkahvi ma-pe ja arkipyhinä klo 14.00-14.30, la-su lounaan yhteydessä
- päivällinen joka päivä klo 15.30-16.30
- iltapalaa voi ottaa mukaan päivälliseltä ja asukas syö sen omassa huoneessaan

Turvallisen syömisen edistämiskeinot

- tukeva ruokailuasento
- ruokailun apuvälineet tarpeen mukaan
- syöttämisapu tarvittaessa
- pienet suupalat
- riittävästi aikaa ruokailuun
- rauhallinen ruokailutilanne
- nielemiskyky arvioidaan asukaskohtaisesti. Soseutetun ruuan, juomien sakeutuksen ja letkuravitsemuksen tarve arvioidaan, jos asukas ei pysty syömään ja juomaan riittävästi.
- erikoisruokavaliot otetaan huomioon ja toteutetaan rajoitteiden mukaisesti

Ruuan jakelussa huomioitavaa

- yksilölliset valintamahdollisuudet
- leivän ja juoman laatu/koostumus
- aterian annoskoko

- mahdollisuus mausteiden lisäämiseen aterialla
- ruokien ja välipalojen valintamahdollisuus ruoan koostumuksen suhteen esim. nielemisvaikeuksissa
- ruokailu joko palvelutalon ruokailutilassa tai omassa asunnossa

Linjastolla on lista, johon merkitään syödyt ateriat. Listalla on huomioitu ruokarajoitteet ja allergiat.

Hoitohenkilökunnan tehtävä on informoida keittiön työntekijöitä asukkaan ruokailua koskevista väliaikaisista tai pysyvistä muutoksista.

Ruokalistasta tiedottaminen

Kyseisen päivän ruokalista on nähtävillä ruokasalin pöydällä ja viikon ruokalista on hisseissä.

Ruoan ja juoman hyvä aistittava laatu:

- hyvä maku ja tuoksu
- sopiva tarjoilulämpötila
- sopiva ruoan rakenne asukaskohtaisesti

Ruoka-annokset ruokahalua herättäviä

- Ruoan kaunis asettelu lautaselle lautasmallin mukaisesti

Ravitsemushoidosta tiedottaminen asukkaalle

- Tarvittavista ruokavaliomuutoksista keskustellaan asukkaan kanssa.

Omavalvontaan ruokalassa

- työntekijöiden hyvä käsihygienia
- henkilökunnalla hygieniapassi suoritettuna
- elintarvikkeiden asianmukaisen käsittely, säilyttäminen ja tarjoilu
- ruokien ja kylmäsäilytystilojen lämpötilojen säännöllinen mittaaminen, mittaustulosten kirjaaminen ja lainsäädännöstä poikkeavan mittaustuloksen korjaustoimenpiteiden dokumentointi.
- ateriapalveluiden omavalvontasuunnitelma ja siivoussuunnitelma

6.3 Hygieniäkäytännöt

- Siskon siivous Oy:n laitoshuoltajat huolehtivat yleisten tilojen ja asuntojen siivoamisesta siivoussuunnitelman mukaisesti. Asukkaiden asunnot siivotaan kerran viikossa. Arkisin tehdään tarkistus siivous. Yleiset tilat käydään läpi päivittäin ja tarpeen mukaisesti. Harvemmin tehtävät työt sovitaan erikseen Siskon Siivouksen kanssa.

- Laitoshuoltajille on siivousohjeistukset ensimmäisen kerroksen siivoustarvikevarastossa. Laitoshuoltajilla on erillisiä tarkistuslistoja siivottavissa tiloissa.
- Siivoustyön vastuuhenkilö palvelutalo Merenpisarassa on palvelutalon johtaja Merja Vettenranta-Pohjanlehto.
- Siivoustyön yhteyshenkilöinä Siskon Siivous Oy:stä ovat palvelujohtaja Helena Haihu-Nurmi ja palveluesimies Kirsika Sinisalu. Pidämme laatupalaverin noin joka toinen kuukausi ja samalla tehdään tarkistuskäynti siivouskohteissa.
- Merenpisarassa henkilökunta noudattaa tavanomaisia varotoimia kaikissa asukas-kontakteissa sekä erityistilanteissa myös muita varotoimia tarttuvien tautien ehkäisemiseksi. Hygieniaohjeet laaditaan Helsingin kaupungin ja/tai HUS:in tuottamien hygieniaohjeiden pohjalta. Tarvittaessa vastaava sairaanhoitaja on yhteydessä nimettyihin hygieniahoitajiin. Yleistä hygienia- ja keuhkotautien seurantaan liittyvien infektioiden tilastoinnilla ja käsihuuhdekulutuksen seurannalla.
- Palvelutalossa on pesula, jossa asukkaiden pyykkihuolto hoidetaan. Asukkaalla on mahdollisuus myös omaan pesukoneeseen omassa asunnossaan, jolloin hoitaja suorittaa pesun asukkaan kanssa yhdessä tai asukkaan puolesta.
- Palvelutalon jätehuollon hoitaa HSY. Biojätteet, lasi, metalli, sekajäte, pahvit, paperit ja muovi lajitellaan. Lajittelupisteitä on kaikkien asuin- ja kerrostalokäytävien auloissa sekä kakkoskerroksen taukotilassa, keittiössä, ruokasalissa ja jätehuoneessa.

6.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Ensisijainen vastuu asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta sekä suun terveydenhoidosta on asukkaiden itse valinnanvapautta käyttäen valitsemillaan julkisilla terveysasemilla, hammashoitoloissa ja mahdollisesti erikoissairanhoidossa. Merenpisarassa on vastaavan sairaanhoitajan lisäksi kaksi sairaanhoitajaa, jotka tarvittaessa toimivat yhteyshenkilöinä terveysasemille. Osalla asukkaista on myös käytössä Helsingin kaupungin kotihoidon lääkäripalvelut.

Merenpisaran sairaanhoitajat voivat tarvittaessa hoitaa haavoja, vaihtaa keuhkotetraja ja cystofixeja sekä antaa lääkeinjektioita lääkärin ohjeiden mukaisesti. Sairanhoitajat myös tekevät hoidontarpeen arviointia tarvittaessa. Hätätilanteita ja äkillisiä kuolemantapauksia varten on toimintaohjeet. Merenpisarassa on laadittu myös yksikkökohtainen saattohoitosuunnitelma.

Merenpisaran lähi- ja sairaanhoitajat vastaavat yhdessä asukkaan jatkuvasta ja säännöllisestä terveyden ja hyvinvoinnin seurannasta ja arvioinnista sekä hyvinvointiohjauksesta. Asukkaiden toimintakykyä ja palveluntarvetta arvioidaan RAI-välineellä puolivuositain.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa vastaava sairaanhoitaja Outi Tallus.

6.4.1 Lääkehoito

Merenpisaran lääkehoito perustuu yksikkökohtaisesti laadittuun lääkehoitosuunnitelmaan, joka päivitetään vuosittain tai tarvittaessa. Lääkehoitosuunnitelmaan on kirjattu yksityiskohtaiset ohjeet, toimintatavat ja vastuunjaot lääkehoidon toteuttamiseen. Merenpisaran lääkehoitosuunnitelman vastuuhenkilö on vastaava sairaanhoitaja Outi Tallus. Lääkehoitosuunnitelman tarkastavat Merenpisaran lääkehoidosta vastaava neurologi, yllä lääkäri Juhani Ruutiainen sekä palvelutalon johtaja.

6.5 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

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

Palvelutalon henkilökunta tekee tiivistä yhteistyötä asukkaan kunnan vammaispalvelujen sosiaalityöntekijän kanssa koskien palvelujen järjestämistä, asunnon muutostöitä ja apuvälineitä. Toteuttamissuunnitelman tehdään yhdessä kunnan sosiaalityöntekijän kanssa. Alkuhaastattelussa on usein mukana omaisia/läheisiä ja mahdollisesti myös asukkaan avustaja. RAI-arvioinnit tehdään yhdessä asukkaan kanssa. Ajoittain on myös omainen mukana.

Ennen uuden asiakkaan asukkaaksi ottamista, käymme keskustelua kunnan ja sosiaalityöntekijän, asiakkaan ja mahdollisesti myös omaisten kanssa kartoittaaksemme riittävän hyvin asiakkaan nykytilanteen ja varmistaaksemme, että palveluillamme pystymme vastaamaan asiakkaan tarpeisiin.

Terveystieteiden palveluita asukkaat saavat Helsingin ja lähikuntien terveysasemilta, Koskelan kotihoidosta (myös kotihoidon lääkäripalvelu joillekin asukkaille), kotisairaalaista ja HUS:n sairaaloista (päivystysoasastot, vuodeosastot). Hammashoito on järjestetty asukkaan toiveiden mukaisesti joko julkisella tai yksityisellä puolella.

Neuroneuvonnasta asiakkaat saavat tarvittaessa tietoa sosiaaliturvaetuuksista sekä sosiaalihuollon ja terveydenhuollon palveluista sosiaalialan ammattilaisilta, puh. 040 542 5200 tai puh. 040 500 1657 tai osoitteesta info@neuroneuvonta.

Merenpisaran asukkaat voivat myös varata vastaanottoajan sosiaalialan ammattilaisilta, joiden toimistot sijaitsevat MS -talon ykköskerroksessa Neuropisteessä.

Muita yhteistyötahoja ovat

- Arabianrannan apteekki (apteekkitilaukset, annosjakelu osalle asukkaista, lääkehuoneen ja lääkehuollon tarkastukset)

- asiakkaiden omien kuntien apuvälineyksiköt

- asiakkaan terapeutit: fysioterapeutit, puheterapeutit, toimintaterapeutit
- kuntoutuslaitokset (asiakkaiden kuntoutusjaksot)
- puhetulkit
- talon ulkopuolelta tulevat henkilökohtaiset avustajat
- Paavalin seurakunta
- ateriapalvelu Compass Group
- Kela
- hyvinvointialueiden vammaispalvelujen työntekijät
- Aimo Valio (elintarviketilaukset pääsääntöisesti)
- K-Market, lähikauppa

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palvelutalossa järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutuksia, joihin kuuluvat alkusammutusharjoitukset turvakävelyineen sekä evakuointiharjoitukset. Merenpisaralla on turvallisuussuunnitelma (palo- ja pelastussuunnitelma) sekä poistumisturvallisuussuunnitelma. Turvallisuussuunnitelmaan on kirjattu tiedot turvallisuusorganisaatiosta, vastuunjaot ja toimintatavat vaaratilanteissa sekä tietoa vaaratilanteiden ennaltaehkäisemisestä ja suojaumisesta.

MS-talon kiinteistössä on automaattinen palosammutuslaitteisto ja sprinkler-järjestelmä. Paloilmoitinjärjestelmästä paloilmoitus välittyy automaattisesti Helsingin pelastuslaitokselle. Pelastusviranomaisen tekee yksikköön palotarkastuksen muutaman vuoden välein. Tarkastuksessa käydään läpi palo- ja pelastussuunnitelma, tarkistetaan tilat ja käytänteet. Mukana tarkastuksessa on johtajan lisäksi kiinteistöpäällikkö.

Henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti ensiapukoulutusta ja niissä keskitytään asiakaskuntamme kannalta keskeisiin ensiapuvalmiuksiin.

Palvelutalossa on kulunvalvonta ja ulko-ovet pidetään lukittuina. Ulko-ovilla on valvontakamerat.

Palvelutalojen tilat pidetään esteettöminä ja niiden siisteydestä sekä järjestyksestä ja riittävästä valaistuksesta pidetään huolta, jotta liikkuminen ja toiminta olisi sujuvaa eri vuorokauden aikoina myös erilaisten asiakkaiden käyttämien apuvälineiden turvin.

Sähkökatkoihin on varauduttu hankkimalla hälyvalot kaikkiin asukashuoneisiin sekä tärkeimpiin yleisiin tiloihin. Henkilökunnalle on otsalamppuja, taskulamppuja sekä powerbankit kännyköiden lataamista varten. Sähkökatkojen varalle on varautumissuunnitelma,

jossa on ohjeistukset hissien käytöstä, ruoka- ja vesihuollosta katkojen aikana. Sähköyhtiö Heleniltä saamme tiedot ennalta tiedettävistä sähkökatkoista sähköpostiin ja tekstiviestinä.

Tarvittaessa ilmoitamme maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta asiakkaasta.

Helsingin kaupungin ympäristötarkastaja on tehnyt terveydensuojelun valvontasuunnitelman mukaisen tarkastuksen Palvelutalo Merenpisaraan 3.5.2020

7.2 Henkilöstö

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

Palvelutalossa on 42 toistaiseksi voimassa olevaa toimea.

Palvelutalon henkilökunta 1.1.2023
palvelutalon johtajan toimi
vastaavan sairaanhoitajan toimi
29 kpl lähihoitajan toimea
2 sairaanhoitajan toimea
2 hoitoapulaisen toimea
2 avustajan toimea (henkilökohtainen apu)
2 palveluavustajan toimea (keittiö, pyykkihuolto)
1 toimintaterapeutin toimi (päivätoiminta)
1 päivätoiminnan ohjaajan toimi
1 kiinteistöpäällikön toimi

Henkilöstön määrä ja rakenne

- Päivittäisissä työvuoroissa vähintään minimitaso henkilöstövahvuudessa, työvuoroissa riittävästi koulutettuja ja suomea hyvin osaavia työntekijöitä, joilla lääkeluvat ovat voimassa
- Hoitohenkilöstön sijoittuminen työvuoroihin: aamuvuoroissa arkisin ja arkipyhinä 10 ja viikonloppuisin 8, iltavuoroissa 6, yövuoroissa 2 hoitajaa.

- Merenpisarassa koulutetaan oppisopimuksella lähihoitajia ja maahanmuuttaja-taustaisille oppisopimusopiskelijoille on tarjolla suomen kielen koulutusta työai- kana.
- Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien pätevyuden varmistaminen: omalla laadun seurannalla, johon kuuluvat asukaspalautteet ja laatukselyt sekä toiminnan seuranta. Palvelujen tuottajien kanssa järjestetään laatuvalavereita sopimuksen mukaisesti.

Sijaisten käytön suunnitelma

- Sijaisista valmis lista, jota päivitetään säännöllisesti. Sijaisten sijoittamisessa huomioidaan kerroskohtainen osaaminen niin, että sijainen on toiminut aiemmin kyseisessä kerroksessa.
- Sijaisten kutsulistalla on aiemmin perehdytettyjä hoitajia ja opiskelijoita.
- Sijaisten hankintaan on käytössä myös palveluntuottajana Medipower, Onvire ja Nordic. Työntekijöiden hankintaan käytetään myös Jobillan ja Duunitorin palve- luja.
- Käytössä hälytys- ja joustoraha henkilökunnalle.

7.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

- Rekrytoinnilla tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla palvelutaloon hanki- taan sen toiminnan kulloinkin tarvitsemaa henkilöstöä. Palvelutalolle on tärkeää olla vetovoimainen työnantaja. Tarve ja osaamisvaatimukset ohjaavat rekrytoin- tia. Haastattelussa tarkistetaan tutkintotodistukset ja aikaisemmat työtodistukset sekä muut suositukset.
- Kaikilla sosiaali- ja terveysalan tutkinnon suorittaneilla on oltava toimeen sovel- tuva laillistettu tutkintotodistus ja Valviran rekisteröintitodistus.
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä (817/2015) ja Laki terveydenhuollon am- mattihenkilöistä (559/1994) määrittävät henkilöstön kelpoisuusvaatimuksia. Vain ne työntekijät, joilla on lain mukainen kelpoisuus, voivat toimia sellaisissa työteh- tävissä mitkä vaativat kelpoisuutta. Työntekijä toimittaa tarvittavat todistukset kelpoisuudestaan työsuhteen alkaessa ja kelpoisuus tarkistetaan JulkiTerhi- kistä/ JulkiSuosikista.
- Kysytään suosittelijat
- Haastattelussa on yleensä kaksi haastattelijaa, jotka esittävät kohdennettuja ky- symyksiä koskien hakijan osaamista ja arvioivat haastateltavan sopivuutta
- Haastattelutilanteessa annamme tietoa käytännön toiminnastamme
- Kaikilla noudatetaan lain sallimaa koeaikaa työsuhteen alussa

7.2.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Palvelutalossa on perehdyttämisopas, jonka mukaisesti perehdytys tapahtuu. Lähin esimies vastaa uuden henkilön perehdyttämisen ja opastuksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta. Hän voi halutessaan delegoida erilaisia perehdyttämiseen ja opastukseen liittyviä tehtäviä muille työntekijöille, mutta vastuu säilyy aina esimiehellä. Perehdyttämisen apuna toimii IMS -toimintajärjestelmä.

Palvelutalon palovastaava perehdyttää uudet työntekijät palo- ja pelastussuunnitelmaan. Uudet työntekijät osallistuvat mahdollisimman pian alkusammutusharjoituksiin ja ensiapukoulutuksiin.

Henkilöstön osaaminen varmistetaan tavoitteellisella, osaamistarpeiden arviointiin perustuvalla täydennyskoulutuksella. Koulutustarve kartoitetaan vuosittain kehityskeskustelujen, esimiesten suositusten ja henkilöstön oman mielenkiinnon pohjalta. Koulutussuunnitelma tehdään vuosittain.

Henkilökunnan täydennyskoulutustarvetta määrittelevät suurimmaksi osaksi asiakastarpeet, joita ovat mm. hoitoon, apuvälineisiin, lääkehoitoon ja vuorovaikutukseen liittyvät asiat. Lisäksi esimiehet osallistuvat henkilöstöhallinnon ja hallinnon koulutuksiin. Kouluttautumisessa hyödynnetään myös Neuroliiton sisäistä tieto-taitoa. Sisäiseen käyttöön on rakennettu koulutuskokonaisuus, joka antaa eksaktia tietoa neurologiseen hoitotyöhön liittyvistä osaamisen erityisvaatimuksista.

7.2.4 Työympäristö ja työhyvinvointi

Neuroliitto ry on tehnyt työterveyspalvelusopimuksen Terveystalon kanssa. Palvelutalon henkilökunnan työterveyshuolto on järjestetty Pasilan Triplan Terveystalossa. Työterveydenhuollon tavoitteena on työssäkäyvien terveydentilan parantaminen sekä työ- ja toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen, työhön liittyvien sairauksien ehkäiseminen, turvallinen ja terveellinen työympäristö sekä terveyttä tukeva, hyvin toimiva työyhteisö.

Työntekijään yksilöllisinä toimenpiteinä kohdistuvia työterveydenhuollon toimia ovat ohjaus ja neuvonta, erilaiset terveystarkastukset, työperäiset ja muiden mahdollisten sairauksien tutkimus ja hoito, työkyvyn ja kuntoutustarpeen arvio sekä työkykyisyyden tukeminen ja kuntoutuspalveluiden piiriin ohjaaminen. Työympäristöön kohdistuvia toimia ovat työpaikkaselvitykset ja niihin tarpeen vaatiessa liittyvät muut selvitykset ja mitaukset, esimerkiksi ergonomiset ja työyhteisön ilmapiiriin liittyvät selvitykset.

Neuroliitossa tehdään vuosittain henkilöstötilinpäätös, jolla seurataan mm. henkilöstökoulutuksen, työterveyden ja työhyvinvoinnin eri tunnuslukuja. Lisäksi on kehitetty erilaisia työvälineitä työhyvinvoinnin tukemiseksi. Käytössä on mm. Varhaisen tukemisen malli ja päihdeohjelma. Vuonna 2014 meistä tuli tupakoimaton työyhteisö. Henkilöstötilinpäätös, varhaisen tukemisen toimintamalli sekä päihdeohjelma löytyvät Neuronista.

Henkilöstön kouluttautumiseen, jolla tuetaan ja kehitetään oman työtehtävän hoitamiseen liittyvää osaamista, suhtaudutaan myönteisesti ja talousarviossa varaudutaan vuosittain koulutustarpeiden täyttämiseen.

Palvelutalon työsuojelutoimikunta huolehtii työturvallisuuteen liittyvistä asioista työsuojelutoimikunnan toimintasuunnitelman ja ohjelman mukaisesti. Palvelutalon henkilöstöllä on työhyvinvointia tukevana tekijöinä käytössä joustoraha erityistilanteita varten, Smartum- liikunta- ja kulttuuriseteli sekä mahdollisuus ergonomisen työajan noudattamiseen. Henkilökunta voi esittää toiveita työvuorolistaan ja myös halutessaan tehdä osa-aikatyötä. Tyhy-toimintaa järjestetään pari kertaa vuodessa.

Pitkään Neutoliiton palveluksessa olleita huomioidaan Keskuskauppakamarin myöntämin ansiomerkein tai vaihtoehtoisesti Kiitoskaupan lahjakortein. Käytössä on myös muita pal-kitsemisen ja kiittämisen keinoja ja niitä pyritään mahdollisuuksien mukaan jatkuvasti kehittämään.

7.2.5 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen.

Ilmoituksen asiakkaaseen kohdistusvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta voi tehdä yksittäinen työntekijä tai työntekijät yhdessä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitus tehdään aina kirjallisena ja siihen liitetään konkreettisia esimerkkejä epäkohdista. Ilmoitus annetaan esimiehelle tai toiminnasta vastaavalle työnantajan edustajalle. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi.

Joe epäkohtailmoituksen käsittely yksikön sisällä ei tuota muutosta, tehdään valvontapyyntö kuntaan ja / tai Aviin.

7.3 Toimitilat

Vuonna 2007 valmistunut ja käyttöönotettu palvelutalo on suunniteltu paloturvalliseksi ja esteettömäksi. Käytävillä on tukikaiteita ja käytävät on suunniteltu normaalia leveämmiksi, jotta kaksi pyörätuolinkäyttäjää pystyy vaivatta ohittamaan toisensa käytävällä liikkuessaan. Hahmottamista helpottavat sisustuksessa käytettävät huomiovärit. Ikkunoista näkee ulos myös pyörätuolissa istuessa. Talossa on käytössä kaksi Koneen hissiä, joiden ovet avautuvat ja sulkeutuvat viiveellä. Yhteen hissiin mahtuu kerrallaan kaksi pyörätuolilla liikkujaa muiden lisäksi. Palvelutalon ulko-ovissa on valmiina sähköinen ovi-automatiikka. Talon ulko-ovet ovat lukossa, mutta kaikilla asukkailla on kulkukortit, joilla ovet aukeavat automaattisesti.

Talon jokaisessa neljässä asuinkerroksessa (kerrokset 3-6) on hoitajien kanslian läheisyydessä kaikille yhteinen oleskelutila, jossa on TV. Kerroksissa 2-5 on lisäksi erilliset inva-WC:t sekä asukkaiden että vierailijoiden käyttöön. Kuudennen kerroksen inva-WC on saunaosaston pesuhuoneen yhteydessä. Jokaisessa asuinkerroksessa on lasitettu parveke, josta on merinäkömä.

Kuudennessa kerroksessa on lisäksi kaikille yhteinen iso näköalaterassi, josta on avara näkymä merelle. Muita yhteisiä tiloja ovat sauna, saunan pesuhuone ja pukuhuone, josta on ovi suoraan terassille. Omaisilla / läheisillä on mahdollisuus saunoa yhdessä asukkaan kanssa. Toisessa kerroksessa on ruokasali, jota voidaan laajentaa erilaisten tapahtumien yhteydessä liittämällä siihen ruokasalin perällä olevan luentosalin. Luentosalia / ruokasalia asukkaat voivat käyttää myös esimerkiksi halutessaan juhlia merkkipäiviään tai halutessaan harrastaa musiikkia. Luentosalissa on mahdollisuus kuunnella musiikkia tai katsoa videoita. Ruokasalissa on piano ja iso taulu-TV.

Toisessa kerroksessa on henkilökunnan taukotila, päivätoimintatila sekä hallinnollisia tiloja.

Sisääntuloaulan vieressä on kaikille yhteinen apuvälinevarasto. Varasto on tarkoitettu asukkaiden kulkuvälineiden säilytystä varten (sähkömopot, kakkospöytätuolit jne.).

Palveluntuottaja huolehtii yhteisten tilojen kalustuksesta niin, että esteettömyys, viihtyisyys ja asukkaiden tarpeet huomioidaan mahdollisimman hyvin. Terasseilla ja oleskelutiloissa on pöytiä ja tuoleja. Ruokasalissa on säädettäviä pöytiä. Sisustukseen luodaan viihtyisyyttä mm. taiteen (valokuvat ja vaihtuvat taideteokset), tekstiilien, värien, kasvien ja erilaisten kulttuuriseen vuodenkiertoon liittyvien koristelujen avulla.

Yhteisissä tiloissa (ruokasali ja luentosali, päivätoimintatila, näköalaterassi, sisäpiha) järjestetään vuosittain useita tapahtumia, joihin asukkaat voivat halutessaan osallistua. Yhteisiä tiloja on myös mahdollista vuokrata esim. erilaisten yhdistysten toimintaan.

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat

- Palvelutalossamme on 38 asuntoa joiden koot vaihtelevat 32,50 m² - 60,50 m² välillä. Huoneistosta neljä on kaksioita ja loput kolmekymmentäneljä huoneistoa ovat yksiöitä, joista suurimmassa osassa on huoneisto jaettu väliseinällä keittiöksi ja makuutilaksi. Keittiöiden perusvarustukseen kuuluu: mikro, astianpesukone ja liesitaso.
- Asunnoissa on lisäksi pyörillä varustettu laatikollinen pöytätaaso. Kylpyhuoneet ovat tilavia ja niissä on pyörätuolilla liikkuvan helppo toimia. Asukas kalustaa huoneistonsa itse ja maksaa arava-vuokraa sijainnista ja varustuksesta riippuen.
- Asukkaan omaisten / läheisten on mahdollista vieraila ja yöpyä asukkaan luona.

7.4 Teknologiset ratkaisut

Palvelutalossa on käytössä 9Solutionsin hoitajakutsujärjestelmä. Samaan järjestelmään on liitetty jatkuva-aikainen paikannus, hoitajakutsu, aluevalvonta, kulunhallinta sekä aktiivisuusseuranta. Palvelutalossa on ulko-ovien ja asukasovien kulunvalvontajärjestelmänä Stanley Security. Ulko-ovella on ovikello, jolla saa puheyhteyden työntekijöihin. Avaus tapahtuu puhelimen kautta koodilla 11. Ikkunoissa on hälytysmekanismit.

Hoitajilla on käytössään henkilökohtaiset tagit, jotka on liitetty 9Solutionsin hoitajakutsujärjestelmään. Järjestelmä paikantaa hoitajan reaaliaikaisesti ja tagin painikkeilla

hoitaja voi tehdä hätäapu- ja/tai päällekkäuskutsun, joka välittyy kaikille talon hoitajille.

9Solutionsin vastuuhenkilönä toimii vastaava sairaanhoitaja. Henkilökunta on ohjeistettu kutsujärjestelmän käyttöön. Järjestelmä lähettää automaattisesti tiedon kun paristot ovat loppumassa. Häiriötilanteita varten on pikaohje 2. krs kansliassa. Järjestelmän ylläpitäjän päivystysnumero on : [+358 20 7529055](tel:+358207529055) (24/7 Tekninen tuki).

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa kiinteistöpäällikkö Ville Kiminkinen, puh.040 827 6142, ville.kiminkinen@neuroliitto.fi

Merenpissarassa on käytössä kiinteistöhuollon ohjelma Granlund Manager, jonne kirjataan huollot, kulutuslukemat ja pidetään yllä käyttöpäiväkirjaa (aikataulutetut ennakkohuollot, ennalta arvaamattomat tapahtumat).

7.5 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Palvelutalossa käytössä olevat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet on kirjattu erilliseen laiteluetteloon, jossa on määritelty laitteiden huolto- ja/tai kalibrointitoimenpiteet. Huolto ja kalibrointi on ohjeistettu IMS:ssa, samoin laitteiden aiheuttamasta vaaratilanteesta löytyy ohjeistus. Laitteiden turvallisuudesta ja laiteluettelon ylläpidosta vastaa vastaava sairaanhoitaja Outi Tallus.

Asukkaan henkilökohtaiset apuvälineet hankitaan asukkaan kotikunnan apuvälineyksiköstä. Apuvälineiden hankinnassa asukasta avustavat apuvälinevastaavat (toimintaterapeutti ja avustaja), sekä asukkaan omat terapeutit. Asukkaan henkilökohtaisten apuvälineiden huollosta vastaavat apuvälineyksiköt.

Vaaratilanne on TLT-lain 25 §:n mukaan tapahtuma, joka on johtanut tai olisi voinut johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen.

Terveysthuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokerin ja verenpaineen mittarit tms. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain 24-26 §:ssä sekä Fimean antamissa määräyksissä 4/2010. Terveysthuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus Fimeaan niin pian kuin mahdollista:

- Vakavasta vaaratilanteesta 10 vuorokauden kuluessa siitä, kun käyttäjä tai valmistaja on ensimmäisen kerran saanut tiedon tapahtumasta.
- Ns. läheltä piti -tapauksesta ilmoitus tulee tehdä 30 vuorokauden kuluessa

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö on vastaava sairaanhoitaja. Hän huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten tekemisestä Valviralle.

Vastaava sairaanhoitaja Outi Tallus, puh. 040 128 9944, outi.tallus@neuroliitto.fi

Jos vaaratilanne koskee tietokoneohjelmistoja, yhteyshenkilönä toimii Neuroliiton tietosuojavastaava Virve Koivisto, puh. 040 837 4370, virve.koivisto@neuroliitto.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Palvelutalo Merenpisaralla on tietojärjestelmän omavalvontasuunnitelma, jossa on kuvattuna tietoturvaan liittyvät käytännöt. Neuroliiton palvelutaloilla on myös palvelutaloja koskeva tietosuojaseloste.

Neuroliiton tietosuojatyöryhmässä käsitellään Neuroliiton tietoturvaan liittyviä kysymyksiä. Palvelutalojen edustajana ryhmässä on laatupäällikkö.

Palvelutalossa on käytössä erillinen ohje asiakastietojen kirjaamista sekä arkistointia varten. Asiakkaalta kysytään lupa tietojen tallentamiseen. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Salassapidettävää paperista tietosuojajätettä varten on lukollinen tietosuojaroskalatikka kakkoskerroksen hallintosiiven aulassa.

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita käydään läpi henkilöstöpala-vereissa ja perehdytyksen yhteydessä. Jokainen uusi työntekijä ja opiskelija sitoutuu allekirjoituksellaan noudattamaan salassapito-, lojaliteetti- ja käyttäjäsitoumusta sekä tustuu työaseman käyttöohjeisiin ja Neuroliiton tietoturvapolitiikkaan.

Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä toimintaa vaarantavista riskeistä tai uhkista. Ilmoituksen mahdollisesta uhasta tai riskistä voi tehdä tietosuojavastaavalle:

Työntekijän ilmoitus havaitusta tietosuojauhkasta.pdf (sharepoint.com)

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan valvontaviranomaiselle ja rekisteröidylle.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot: Virve Koivisto, virve.koivisto@neuroliitto.fi

Puh. 040 837 4370

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Merenpöytäarossa tavoitteemme on toimia asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin parhaaksi arvojemme mukaisesti. Keräämme säännöllisesti palautteita asiakkailtamme, heidän läheisiltään sekä henkilökunnalta palvelujemme ja toimintamme laadusta ja kehittämistarpeista. Saamiemme palautteiden pohjalta kehitämme toimintaamme vastaamaan paremmin asiakkaidemme tarpeisiin.

Valmistelemme Kanta-palveluihin liittymistä ja keskeisiä kehittämistarpeita ovat henkilökunnan kirjaamiskoulutukset sekä perehdytysuunnitelman päivittäminen. Rakenteisen kirjaamisen kehittämisen lisäksi on tavoitteenamme saada asiakkaan ääni kuuluviin entistä paremmin kirjauksissa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Helsinki 1.1.2023

Merja Vettenranta-Pohjanlehto

Palvelutalon johtaja