

Keinupuistokeskuksen oma-avontasuunnitelma



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Pirkanmaan Senioripalvelut Oy /Sointu Senioripalvelut Palveluntuottajan Y-tunnus:1603041-5	Kunnan nimi: Tampere Hyvinvointialueen nimi: Pirkanmaan hyvinvointialue
Toimintayksikön nimi Keinupuistokeskus	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Tampere/ Orivedenkatu 28/ etunimi.sukunimi@sointusenioripalvelut.fi	
PALVELUMUODOT	
Ympäri vuorokautinen palveluasuminen yhteensä 20 asukasta (tilanne 10.3.25) ryhmäkoti 15 asukasta (sis. 1 lyhytaikaishoidon paikka) palveluasunnot 5 asukasta	
Palveluasuminen / Yhteisöllinen asuminen yhteensä 8 asukasta (tilanne 10.3.25) (paikkoja 10)	
Kotihoito 21 asukasta (tilanne 10.3.25, paikkamäärä vaihtelee) Muu asumispalvelu ; yksi asiakas yksityinen asuminen palvelupaketilla, yksityinen turvapalvelu kaksi asiakasta (tilanne 10.3.25). Päiväkeskus (paikkamäärä 12 + 3 / ryhmä) Lähtötori Ravintola	
Toimintayksikön katuosoite Orivedenkatu 28	
Postinumero 33720	Postitoimipaikka Tampere
Toimintayksikön johtaja Katja Glad-Rasmussen	Puhelin 050 353 0450
Sähköposti katja.glad-rasmussen@sointusenioripalvelut.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 17.12.2012	

<p>Palvelu, johon lupa on myönnetty Yksityisen ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottaminen: Ympärivuorokautinen palveluasuminen, palveluasuminen, kotihoito sekä päiväkeskus - ja lähitoripalvelut</p>	
<p>Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)</p>	
<p>Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta:</p> <p>Ostopalvelusopimuksen alkamisajankohta 1.5.2016, toimilupatarkastus 17.12.2012.</p>	<p>Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta</p> <p>LSSAVI/351/04.01.01/2013</p>
<p>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</p> <p>Hallintopalvelut / Tampereen Vanhuspalveluyhdistys ry Tietohallinnon tuki / ICT Elmo Oy Työvaatteiden huolto/ Lindström Oy Pesulapalvelut / Lindström Oy Yleistilojen siivous / RTK-Palvelu Oy Apteekkipalvelut / Koivu apteekki Vartiointi / Hämeen turvapalvelu Oy Hoito-, siivous- ja toimistotarvikkeet / Suomen Medituote Oy, Pamark Oy, Kembek Oy Terveystuotteiden huolto – ja määräaikaistarkastussopimukset/ Berner Oy</p>	

SISÄLLYSLUETTELO

1. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT, TOIMINTAPERIAATTEET	5
2. RISKIEN HALLINTA	8
3. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	18
4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	20
5. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	37
6. ASIAKASTURVALLISUUS	45
7. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	51
8. OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN	56



1. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT, TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Sointu Senioripalvelut tuottaa Keinupuistokeskuksessa palveluita tamperelaisille ikäihmisille. Tarjoamme asumispalveluja keskuksessa asuville, päivätoimintaa ja lähitorin palveluja sekä kotiin annettavia palveluja lähialueella asuville ikäihmisille. Palvelu on lähipalvelua, lähitorilta voidaan tuottaa myös etäyhteyden kautta palvelua lähitorin asiakkaille.

Mahdolliset asumismuodot Keinupuistokeskuksessa ovat ympärivuorokautinen asuminen, yhteisöllinen asuminen (palveluasuminen), kotihoito ja yksityinen asuminen. Lisäksi tuotamme yksityisesti hoiva – ja turvapalvelua talon 3. ja 4.krs. Keinupuistokeskuksessa toimiin yksityisyrittäjinä parturi-kampaaja. Yksityinen jalkahoitaja ja kuulolähipalvelu käyvät yksikössä säännöllisesti.

Keinupuistokeskuksesta voi varata tiloja myös yksityistilaisuuksiin, tapahtumiin ja kokouksiin.

Toteutamme perustehtävää osaavan henkilöstön, läheisten sekä yhteistyökumppaneiden kanssa. Kehitämme työyhteisöämme moniammatillisuutta ja yhteistyötä asiakkaan ja heidän läheisten kanssa. Edistämme asiakkaiden, läheisten sekä työntekijöiden toimijuutta ja osallisuutta palvelutoiminnan kehittämisessä. Tuemme hyvän hoivan ja kuntoutuksen avulla ikäihmisten terveyttä ja hyvinvointia. Toimintamme on taloudellisesti kestävä ja yhteiskuntavastuullista.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Vastuullisesti

Toimimme vastuullisuuden ja ammattieettisten periaatteiden mukaisesti huomioiden ympäristön, sosiaalisuuden ja hyvän hallinnon.

Mahdollistamme asiakkaillemme oman näköisen elämän.

Teemme ekologisesti ja taloudellisesti kestäviä valintoja.

Edistämme/tuemme asiakkaiden ja henkilökunnan hyvinvoinnista, ja turvallisuudesta.

Yritystoiminnan malli on yhteiskunnallinen yritys, joka maksaa verot Suomeen.

Rohkeasti

Kokeilemme uusia tapoja tukea aktiivisena ikääntymistä erilaisissa ympäristöissä.

Kunnioitamme asiakkaitamme kaikessa toiminnassamme.

Olemme aloitteellisia ja esitämme parannuksia ikäystävällisen yhteiskunnan kehittämiseksi.

Yhdessä ja yhteistyössä

Innostamme henkilökuntamme osallistumaan ja vaikuttamaan päämäärämme saavuttamiseen.

Luomme asiakkaille ja heidän läheisilleen mahdollisuuksia osallistumiseen, kohtaamisiin ja osallisuuden kokemuksiin.

Kehitämme uusia toimintatapoja ja palveluita yhdessä asiakkaiden, henkilökunnan ja yhteistyökumppanien kanssa.

Avoimesti

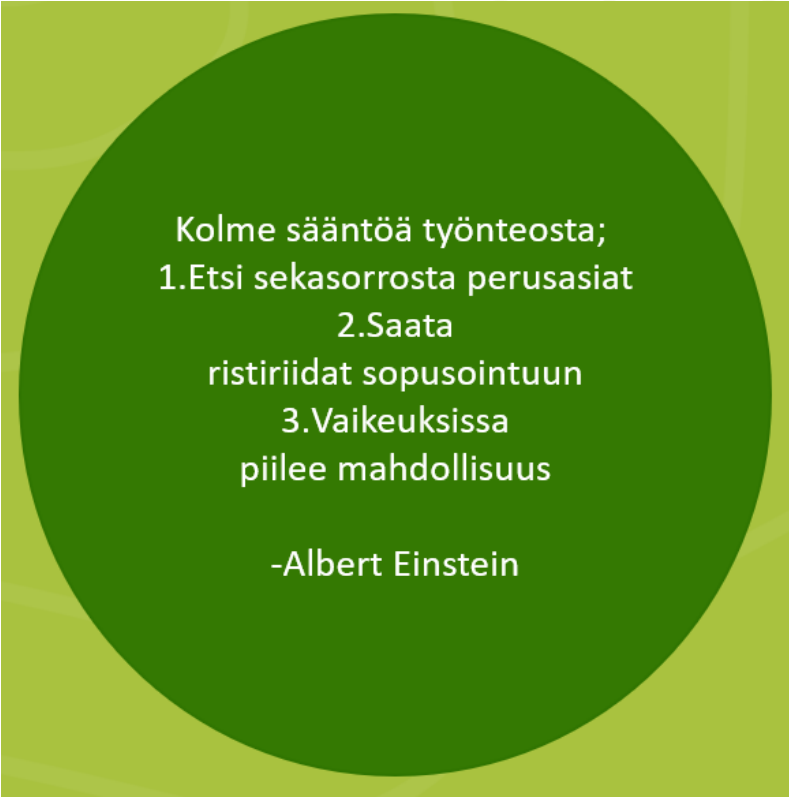
Toimimme tasa-arvoisen ja oikeudenmukaisen yhteiskunnan rakentamiseksi.

Jaamme tietoa toiminnastamme aktiivisesti. Seuraamme ja arvioimme toimintaamme jatkuvasti.

Asiakaslupaus

Lupaamme luoda mahdollisuuden hyvään vanhuuteen tuomalla esiin ikäihmisten oman äänen. Tavoittemme on ikäystävällinen Tampere, jossa ikääntyneet nähdään aktiivisina tekijöinä ja upeina persoonina.

Tarjoamme Keinupuistokeskuksessa viihtyisän ja turvallisen kodin, jossa arki näyttää omanlaiselta. Hyödynnämme aina uusia ja rohkeita ideoita. Vaalimme ainutlaatuisuutta ja panostamme yhteistyöhön. Huolehdimme siitä, että Keinupuistokeskuksessa kaikki – sekä asukkaat, asiakkaat että työntekijät – saavat äänensä kuuluviin.



Kolme sääntöä työnteosta;
1.Etsi sekasorrosta perusasiat
2.Saata
ristiriidat sopusointuun
3.Vaikeuksissa
piilee mahdollisuus

-Albert Einstein

1.1. Toimintaa ohjaava lainsäädäntö ja johtamismalli

Keinupuistokeskus on yksi neljästä Sointu Senioripalveluiden palvelukeskuksesta. Sointu Senioripalvelut muodostuu Tampereen Vanhuspalveluyhdistys ry. sekä Pirkanmaan Senioripalvelut Oy muodostamasta konsortiosta. Pirkanmaan Senioripalvelut toimii palveluntuottajana Pirkanmaan Hyvinvointialueen ostopalvelusopimusten mukaisesti.

Pirkanmaan Senioripalveluiden toimitusjohtajana toimii Tiina Raiski, joka johtaa koko organisaation toimintaa vastaten liiketoiminnan kokonaisuudesta, ostopalvelusopimuksista, taloudellisesta toiminnasta sekä turvallisesta ja laadukkaasta palvelusta koko organisaation tasolla. Keinupuistokeskuksen johtaja Katja Glad-Rasmussen toimii yksikön johtajana vastaten Keinupuistokeskuksen toiminnan sisällöstä suhteessa ostopalveluiden sopimukseen, asiakasturvallisuudesta, yksikön taloudellisesta toiminnasta. Yksikön johtaja toimii myös hoitohenkilöstön lähiesihenkilönä vastaten hoitajien toiminnasta ja hoitotyön laadusta yhdessä henkilöstön kanssa.

Yksikönjohtaja johtaa talon toimintaa ja toiminnan sisältöä varmistaen työntekijöiden riittävän koulutuksen ja osaamisen, mahdollistamalla täydennyskoulutusta asiakkaiden ja työntekijöiden tarpeen mukaisesti. Työyhteisöstä löytyy erityisosaajia eri alueisiin ja heille järjestetään syventävää koulutusta asiasisältöön. He puolestaan vievät pienemmissä ryhmissä osaamistaan eteenpäin. Sairaanhoidajat ja fysioterapeutit toimivat omien tiimiensä tiimiohjaajina. Tiimiohjaajien ja esihenkilöiden kanssa käydään säännöllistä keskustelua missä tiimeissä mennään ja millaisia asioita on ajankohtaisia juuri nyt. Esihenkilöt seuraavat myös asiakkaiden RAI arviointeja ja niiden luotettavuutta sekä asiakkaiden kuntoisuutta suhteessa olemassa olevaan mitoitukseen.

Omavalvonnan seurannasta laaditaan selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein (valvontalain 27 §) yhtiön nettisivuilla. Soinnussa on laadittu omavalvontaohjelma. Kehitteillä on toimintamallin muutos ja raportointiin / julkaisuun on kehitteillä pohja, joka liitetään Soinnun internetsivuille julkisesti nähtäväksi säännöllisesti.

Kaikessa toiminnassa Keinupuistokeskuksessa noudatetaan mm. seuraavia toimintaa ohjaavia lakeja:

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Vanhuspalvelulaki 980/2012

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

Valvontalaki 741/2023

2. RISKIEN HALLINTA

Sointu Senioripalveluiden ja Keinupuistokeskuksen riskienhallinnan ohjeistusta:

- Omavalvontaohjelma
- Asiakasturvallisuusriskien arviointi ja hallinta – arviointilomake – 2024
- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelmat ja poistumisturvallisuus selvitys
- Sointu valmiussuunnitelma 2024
- Varautumissuunnitelma 2024
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys 2023
- Pehdytys suunnitelma/ohjeet
- HaiPro- / WPro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa:
potilas- /asiakasturvallisuusilmoitukset
työturvallisuusilmoitukset
tietosuoja-/tietoturvailmoitukset
Haiprossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
- Keinupuistokeskuksen lääkehoitosuunnitelmat palvelutuotteittain 2025
- rajatun lääkevaraston suunnitelma 2025
- Ohje rajoittamistoimenpiteiden käytöstä / Omavalvontasuunnitelma
- Hygieniasuunnitelma
- TAYS/ Pirha ohjeistus asumispalveluyksikölle hygieniakäytännöistä ja suojautumisesta
- Siivoustyön suunnitelma Keinupuisto
- Saattohoito-ohjeet
- Sointu saattohoito-opas 2022
- RAI arviointijärjestelmä
- Arkistointisuunnitelma
- Tietoturvasuunnitelma

Tiedot löytyvät ja ovat henkilökunnan saavutettavissa T-asema-Keinupuisto sekä Sointu Intrassa (osittain vielä rakentumassa).

Asiakasriskejä ennaltaehkäistään ja tunnistetaan yksityiskohtaisen arviointilomakkeen avulla yhteistyössä henkilöstön kanssa. Jokainen työntekijä vastaa turvallisuusriskien tunnistamisesta ja reagoi niiden poistamiseksi välittömästi. Arviointilomake henkilöstöllä käytössä sähköisenä.

2.1. Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Toiminnan tavoitteiden toteutumista arvioidaan ja seurataan jatkuvasti. Saatua palautetta hyödynnetään yksikköjen toiminnan kehittämisessä.

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

→ Suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi.

→ Toteutuneiden hättatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Tavoitteiden toteutumista tarkastellaan kuukausittain ja vuosineljänneksittäin esimerkiksi sovittujen RAI-laatumittareiden avulla ja niiden tuloksia verrataan kyseisen vuoden toimintasuunnitelman tavoitteisiin. Tietoa kerätään myös erilaisten asiakasprosesseihin ja henkilöstöön liittyvien kyselyjen avulla. Tietoa tarkastellaan jokaisen palveluyksikön osalta johtoryhmässä. Mittareiden sekä saatujen palautteiden avulla saadaan tietoa toiminnan laadusta, jolloin tarvittaessa kehitystoimenpiteitä voidaan suunnata tiettyihin teemoihin.

Hyvinvointialueen valvontayksikkö tekee hyvinvointialueen suunnitelman mukaisesti ennalta ilmoitetut valvontakäynnit vuosittain.

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa

Henkilöstö

Keinupuistossa työskentelee ympärivuorokautisessa palveluasumisessa aamuvuorossa kolme hoitajaa, kaksi sairaanhoitajaa, fysioterapeutti, sosiaaliohjaaja, siistijä ja monipalvelutyöntekijä. Iltavuorossa on pääasiassa kolme hoitajaa. Yövuorossa työskentelee kaksi hoitajaa. Yhteisöllisessä asumisessa ja kotihoidossa työskentelee aamuvuorossa kaksi ja /tai kolme hoitajaa, sairaanhoitaja ja siistijä. Iltavuorossa työskentelee kaksi hoitajaa. Lisäksi ravintolassa työskentelee kokkitarjoilija ja ravintolapäällikkö, päiväkeskuksessa kaksi hoitajaa ja lähitorilla fysioterapeutti, sosiaaliohjaaja ja yhteisötaiteilija. Lähitorilla seniorineuvolaa pitää sairaanhoitaja kerran viikossa. Viikonloppuisin sairaanhoitajat, fysioterapeutit, siistijä ja sosiaaliohjaaja eivät työskentele. Monipalvelutyöntekijä ja kokkitarjoilijat työskentelevät myös viikonloppuisin. Hoitajat tekevät kolmivuorotyötä. Yksikössä työskentelee yksi siistijä, kaksi päiväkeskusohjaajaa arkipäivisin. Keinupuistossa työskentelee yhteensä 26 työntekijää eri ammattiryhmistä.

Yksikön riskikartoitus tehdään joka toinen vuosi niin asumispalveluiden-, päiväkeskuksen kuin lähitorin ja ravintolan osalta. Henkilökunta pääsee vaikuttamaan ja arvioimaan riskejä omasta näkökulmasta ja miettimään toimenpide-ehdotuksia esiin tulleille asioille. Riskienhallinnan arviointi tehdään Hai-pro-järjestelmässä. Riskienhallinta materiaali käsitellään henkilöstön kanssa sekä yhtiön johtoryhmässä ja työsuojelutoimikunnassa. Niiltä osin, kun riskit liittyvät kiinteistöön, käydään riskikartoitukset läpi kiinteistönomistajan kanssa ja suunnitellaan korjaustoimenpiteet ja aikataulut. Organisaatiossa on valittuna työsuojelusta vastaavat tahot. Keinupuistokeskuksessa toimii yksi työsuojeluasiahenkilö, lisäksi yhtiössä on yksi yhteinen työsuojeluvaltuutettu. Työsuojelu on osa hyvää riskien hallintaa. Keinupuistokeskuksen riskikartoitus on tehty syksyllä 2023 ja tulokset on käsitelty henkilökunnan kanssa tiimipalaverissa elo-syyskuussa 2023. Riskikartoitus tehtiin kahdelle vuodelle 2023–2024.

Tyypillisimmät henkilökunnan toimintaan liittyvät riskit ja hättatapahtumat ovat työergonomiaan liittyvät riskit (mm. siirrot, nostot asiakastyössä), liukastumiset ja neulanpistotapaturmat.

Siirrot, nostot asiakastyössä

Hoivatyössä tulee työntekijöille erilaisia asukkaiden nosto – ja siirtotilanteita. Pääasiallisesti nosto – ja siirtotilanteissa käytetään yksikköön hankittuja apuvälineitä ja henkilökunta on koulutettu käyttämään apuvälineitä. Mikäli apuvälinettä ei jostain syystä käytetä, tulee henkilökunnan huomioida siirroissa ja nostoissa työergonomia ja hyödyntää kinestetiikkaa. Henkilökunta saa säännöllisesti vuosittain kinestetiikka-koulutusta ja hoitotyötä helpottamaan on hankittu mm. papupalloja ja liukulautoja.

Liukastuminen ja kaatuminen

Hoitotyössä tulee tilanteita, jossa on liukastumis- – ja kaatumisriski. Esimerkiksi asukkaan suihku – ja saunotustilanne. Myös käytävillä voi olla vettä tai muuta liukastumisriskiä lisääviä asioita, hiekkaa, kiveä, vierasesineitä. Ulkona voi erityisesti talviaikaan olla liukasta ja esimerkiksi roskien viennin tai työmatkan yhteydessä voi liukastua. Huomioidaan hoitotyön yhteydessä tarkasti mahdolliset liukastumisen ja kaatumisien riskipaikat. Mikäli havaitaan riskipaikkoja, siistitään paikka mahdollisista vierasesineistä esteettömäksi ja kuivataan märkä lattia. Käytetään hyviä työjalkineita. Informoidaan esihenkilöä mahdollisista riskipaikoista.

Neulanpistotapaturma

Neulanpistotapaturmaa varten on yksikössä laadittu toimintaohje, mikä on laitettu ensiapukaapin läheisyyteen henkilökunnalle tiedoksi. Noudatetaan erityistä varovaisuutta injektioidenlaitto-tilanteissa tapaturmien ehkäisemiseksi.

Asiakkaat

Asiakkaan turvallisuuden tunne muodostuu fyysisestä, psyykkisestä, sosiaalisesta ja henkisestä turvallisuudesta. Fyysistä turvallisuutta heikentävät asiakkaan huono liikunta- ja toimintakyky, sairaudet ja lääkehoito. Myös ympäristön vaaratekijät (esim. liukkaat lattiapinnat ja huono valaistus) sekä toisten ihmisten aiheuttamat vaaratilanteet.

Psyykkistä, sosiaalista ja henkistä turvallisuutta tuo hyvä ilmapiiri, ihmisten välinen vuorovaikutus ja tunne palvelun turvallisuudesta. On tärkeää, että asiakas voi kokea oman asuntonsa kodikseen, jollaisena myös toiset ihmiset sitä kunnioittavat. Kaikkien tilojen siisteys, kodikkuus ja viihtyisyys lisäävät fyysistä ja psyykkistä turvallisuutta.

Asiakkaan turvallisuusriskejä

Lähimuistinvaikeudet: Tavarat, kuten avaimet ja silmälasit, joutuvat helposti hukkaan, äsken puhuttu tai sovittu unohtuu. Asukkaan on vaikea toimia ohjeiden mukaisesti.

Sanojen löytämisen vaikeus: Asukas saattaa tietää olevansa eksyksissä, mutta hänen voi olla vaikeaa kertoa, minne on menossa tai kenelle tutulle voisi soittaa. Voi olla vaikea sanoittaa, miltä kipu tuntuu, ympäristö voi pelottaa tai tarvitsisi ostaa matkalippu, mutta sanoja ei löydy.

Vetäytyminen ja eristäytyminen sosiaalisista suhteista: Sairaus saattaa aiheuttaa toisille sosiaalisista suhteista eristäytymistä ja halua vetäytyä omiin oloihinsa.

Itsenäisen selviytymisen vaikeudet: Muistisairauden olennainen oire on toimintakyvyn lasku kokonaisuudessaan. Tämä vaikuttaa asukkaan kykyyn huolehtia itsenäisesti itsestään ja asioistaan.

Ajan- ja paikantajun hämärtyminen: Muistisairas ihminen voi eksyä niin vieraassa kuin tutussakin ympäristössä sekä unohtaa mihin on menossa, Yön ja päivän erottaminen vaikeutuu, samoin vuodenaikojen tunnistaminen, mikä voi johtaa esimerkiksi liian kevyeen pukeutumiseen ulkoillessa.

Hienomotoriikan vaikeutuminen: hienomotoriikan heikentyminen vaikeuttaa mm. pukeutumista, syömistä, kirjoittamista.

Hahmottamisen ongelmat: vaaratilanteita voi syntyä hahmottamisen vaikeuden vuoksi esimerkiksi istuinta tai ovenkarmia voi olla hankalaa hahmottaa. Asukas voi herkästi istahtaa sivuun tai törmätä esineisiin/huonekaluihin, kävely voi vaikeutua lattiassa olevien sävyerojen näyttäytyessä aukkoina, joiden yli ei uskalla astua.

Uni- ja valverytmin häiriintyminen: muistisairauksissa esiintyy erittäin usein uni- valverytmin muutoksia, öisin valvoessa esiintyy herkemmin harhaluuloisuutta tai sekavuutta. Huonosti nukutut yöt lisäävät päiväaikaista väsymystä, mikä lisää kaatumisvaaraa ja muuta tapaturma-alttiutta.

Kehon jäykistyminen ja liikuntakyvyn heikkeneminen ja hidastuminen: erityisesti verisuoniperäisten muistisairauksien liittyvät muutokset asukkaan liikkumiskyvyssä. Liikkumisen vaikeudet saattavat johtaa kompastumisiin, liukastumisiin ja kaatumisiin. Asukkaan voi olla vaikea nousta tuoilta tai sängystä liikeratojen hidastumisen vuoksi.

Asukastyöhön liittyviä turvallisuusriskejä käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa mm. yksikössä järjestettävien turvallisuuskävelyiden yhteydessä. Turvallisuuskävelyt järjestetään noin 2–3 x vuodessa. Arjen hoitotyön yhteydessä työntekijät huomioivat asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit havainnoiden päivittäin asiakkaiden toimintakykyä, kokonaistilannetta ja ympäristön turvallisuutta. Esimerkiksi huolehditaan siitä, että asukkaille puettavat vaatteet ja jalkineet ovat sopivat ja turvalliset.

Työntekijöiden vastuulla on raportoida vioittuneista laitteista, apuvälineistä ja työvälineistä esihenkilölle.

Jokainen työntekijä vastaa turvallisuusriskien tunnistamisesta ja reagoi niiden poistamiseksi välittömästi.

Erityistilanteiden (esim. epidemia/pandemia – tai sähkökatkojen -aikainen) riskienhallinta ja kiinteistöön liittyvät riskit

Valmiustyöryhmä

Korona pandemian vuoksi organisaatioon luotiin valmiustyöryhmä. Valmiustyöryhmään kuuluvat yksiköiden johtajat, lähiesimiehet, henkilöstöpäällikkö, ravintolapäällikkö ja toimitusjohtaja. Valmiustyöryhmä kokoontui korona-aikana kuukausittain. Tällä hetkellä korona-ajan väistyttyä valmiustyöryhmä ei kokoonnu. Tarvittaessa valmiusryhmätyöskentelyä jatketaan minkä tahansa kokoontumista edellyttävän asian hoitamiseksi, esim. sähkökatkojen varalta.

Valmiustyöryhmä ohjeistaa kirjallisesti ja suullisesti henkilökuntaa tarvittavissa muuttuvissa tilanteissa.

Toimintaohjeet

Organisaatiossa noudatetaan THL:n, Pirkanmaan sairaanhoitopiirin ja Pirkanmaan hyvinvointialueen antamia ohjeistuksia.

Kaikilla työntekijöillä on käytettävissään epidemian/pandemian aikaiset toimintaohjeet. Ohjeita päivitetään asianmukaisesti tilanteiden muuttuessa. Ohjeet on yksikössä koottu T-aseman sähköiseen kansioon.

Suojaimet

Työnantaja hankkii työsuojelulainsäädännön mukaiset, tarvittavat henkilösuojaimet jokaiselle työntekijälle ja ohjeistaa kirjallisesti, että suullisesti suojainten käytössä. Työnantaja valvoo suojainten asianmukaista käyttöä.

Siivous

Epidemian/pandemian aikana siivousta tehostetaan tarpeen mukaan. Yksikön pinnat on käsitelty viruksia torjuvalla pinnoitteella. Varmistetaan, että yleisten tilojen siivouksesta huolehtivalla ulkopuolisella palveluntuottajalla on käytössään ajantasainen ohjeistus.

Rajoitukset

Viranomaisten ohjeistuksen mukaisia mahdollisia liikkumisrajoituksia noudatetaan. Työt organisoidaan niin, että henkilökuntaa kohortoidaan tarttumisriskin vähentämiseksi. Tartuntaepäilyt tai tartunnan saaneet asukkaat hoidetaan omissa asunnoissa pisaravarotoimin.

Sairastunut henkilöstö

Altistuneet hoitajat tai oireilevat olevat hoitajat siirretään joko etätöihin tai sairauslomalle.

Rakennuksen lämpötila

Rakennuksen sisälämpötila nousee kesäisin melko korkeaksi, samoin lääkevälikön lämpötila kesäaikaan on riskirajoilla. Lämpötilaa seurataan aktiivisesti. Keinukotiin on asennettu ilmalämpöpumput, jolla saadaan viileää ilmaa puhallettua sisätiloihin. Henkilöstölle ja asukkaille järjestetään kesäkuumalla juotavaa vettä, vichyä ja mehua tarjolle. Huolehditaan asukkaiden riittävästä nesteytyksestä.

Hissin toiminta

Mikäli Keinupuiston ainoa hissi menee epäkuuntoon, on Pirkanmaan pelastuslaitoksen kanssa erikseen sovittu, että voimme tilata virka-apua heiltä, mikäli asiakkaiden 3. ja 4.kerrokseen kotiin saattamiseksi tarvitsemme kantoapua.

Lisäksi on luotu toimintamalli porraskiipijän käyttöön liittyen. Yksikön fysioterapeutit ja osa henkilökunnasta ovat koulutettu porraskiipijän käyttöön paremmin ja heidän vastuullaan on ohjata porraskiipijän käyttöä. Myös lisää henkilökuntaa koulutetaan säännöllisesti porraskiipijän käyttöön. Porraskiipijä on Soinnun yhteinen ja sitä saattaa olla tarve käyttää myös toisessa yksikössä. Pääsääntöisesti kiipijä säilytetään Keinupuistossa.

Oleelliset kysymykset kiipijän käyttöön liittyen.

a) miten kiipijä siirtyy talosta toiseen arkena, kenelle tehdään pyyntö siirrosta

arkisin klo 7–15 pyynöt tehdään TVPY:n huollolle – yhteys puhelimitse huoltohenkilöihin Tarmo Kallioon p.050 3016123 tai Riku Mäntylään p.044 4915183. Toimitetaan kiipijä välittömästi kohteeseen.

b) miten kiipijä siirtyy talosta toiseen iltaisin, pyhisin tai viikonloppuisin, kenelle pyyntö siirrosta koska siirto pitäisi ainakin ilta aikaan saada aika nopeaan taloon paikalle

Tampereen Vanhuspalveluyhdistys ry on tehnyt tästä palvelusta sopimuksen kiinteistön vartiointiliikkeen (Hämeen Turvapalvelut 247) kanssa. Yhteys näinä päivystysaikoina puhelimitse numeroon 0105743450 (sama kuin vartiointiliikkeen päivystysnumero). Vartiointiliike siirtää hälytyskäyntinä kiipijän tarvittavaan kohteeseen. Kustannus siirrosta tulee Tampereen Vanhuspalveluyhdistykselle.

2.2. Riskinhallinnan työnjako

Sointu Senioripalveluiden omavalvontaohjelmaan on kuvattu riskinhallinnan työnjako ja vastuut yksityiskohtaisemmin.

Organisaation johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että yksiköissä työskentelevillä työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista.

Yksikön johtaja vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja.

Henkilöstöllä on vastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös koko henkilöstöltä.

Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Työsuojelun toimintaohjelma löytyy intrasta: Henkilöstölle – Työsuhdeasiat - Työsuojelu

Työsuojeluasiahenkilöt kokoavat henkilöstön kanssa poikkeamat yksiköittäin ja tuovat ne säännöllisesti työsuojelutoimikunnan käsittelyyn. Poikkeamat käsitellään säännöllisesti yksikön tiimipalavereissa ja raportoidaan johtoryhmälle kvartaaleittain.

Sointu Senioripalveluiden työsuojeluvaltuutettu on Satu Nokkonen Kaukaharjukeskuksesta

Keinupuistokeskuksen työsuojeluasiahenkilönä toimii Sonja Frantzi-Voittomäki.

Työsuojelupäällikkönä toimii organisaation henkilöstö – ja liiketoimintajohtaja Arja-Riikka Kataja.

Kiinteistön omistaja on suorittanut vuonna 2023 yksikkökohtaisen katselmuksen. Katselmukseen kirjattiin tarvittavat korjaamis- ja huoltotarpeet. Radon mittaukset tehtiin alkuvuodesta 2023 ja niissä ei todettu poikkeavuutta.

Niiltä osin, kun riskikartoituksessa nousee esiin kiinteistöön ja toimintaympäristöön liittyviä riskejä, käydään riskikartoitukset erikseen läpi kiinteistönomistajan kanssa ja suunnitellaan korjaustoimenpiteet ja aikataulut.

Soinnun vikailmoituksiin käytetään ENERS-järjestelmää. Järjestelmään pääsee kirjautumaan lukemalla puhelimella yksikön ilmoitustauluilla olevan QR-koodin. Työpuhelimissa on myös tallennettuna linkki ko. ilmoitussivustoille. Kiireelliset ilta, yö- ja viikonloppuaikaan tapahtuvat vikailmoitukset ilmoitetaan entiseen tapaan Kartanon kiinteistöhuollon päivystykseen p. 0500 234 234.

SOINTU
SENIORIPALVELUT

Keinupuistokeskus

VIKAIMMOITUS

Alla olevan QR-koodin avulla voit tehdä vikailmoituksen kohteessa havaituista vioista tai puutteista.



QR-koodin lukemista varten tarvitset siihen soveltuvan ohjelman (esim. QR Code Reader, Google Play ja App Store)

Tarvittaessa voit mennä selaimella suoraan osoitteeseen <https://pub.eners.fi/vikailmoitus/ED3357RD>

Keinupuistossa ENERS-järjestelmä koskee vain 1. ja 2. kerroksen vikailmoituksia. 3. ja 4. kerroksen (eli Kotilinnasäätiön) huollosta ja vikailmoituksista vastaa arkisin klo 8–16 Kotilinnasäätiön kiinteistöhoitaja Jonna Tapola (tai jos Jonnaa ei tavoiteta, niin nro 044 4868800). Muina aikoina (illat, yöt ja viikonloput) kiireelliset korjaukset suoraan Kartanon kiinteistöpalvelun kautta p. 0500 234 234.

Kotilinnasäätiön (3. ja 4. krs) asukkaiden ja heidän läheisten omalla vastuulla on pääsääntöisesti hoitaa omaa asuntoa koskevat vikailmoitukset. Me huolehdimme asiakkaiden neuvomisesta käytännön suhteen ja jos yleisissä tiloissa havaitsemme

vikoja tai muuta ilmoitettavaa. Tarvittaessa autamme myös vikailmoituksen tekemisessä.

2.3. Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi

Havaitessaan epäkohdan tai laatupoikkeaman ilmoittaa työntekijä asian esihenkilölle. Poikkeamat, haittatapahtumat ja läheltä piti – tilanteet kirjataan HaiPro järjestelmään. HaiPro on sähköinen poikkeaminen kirjaamisjärjestelmä. Ohjelma on selainpohjainen eikä siihen tarvita työntekijöiltämme henkilökohtaisia tunnuksia. Kunhan sivusto on tallennettu koneelle pääsevät kaikki, myös tuntisijaiset, kirjaamaan poikkeamia. Poikkeamista lähtee ilmoitus työntekijöille ja ne kuitataan järjestelmän kautta käsitellyiksi.

Soinnussa on käytössä osiot asukasturvallisuus, tietosuojailmoitus, työturvallisuusilmoitus ja toimintaympäristöilmoitus.

Raportointi perustuu vapaaehtoiseen, luottamukselliseen ja syyttelemättömään vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn. Ilmoituksen voi tehdä täysin anonymisti eikä ilmoituksen käsittelijät näe, kuka ilmoituksen on tehnyt.

Kaikkien työkoneiden työpöydältä löytyy "HaiPro" kuvake, josta avautuu poikkeamienraportointi sivusto nettiselaimen. Samaan näkymään pääsee myös tästä osoitteesta: <https://www2.awanic.fi/haipro/213/>

Kirjalliset ohjeet löytyvät T-asemalta T:\KEINUPUISTO\Koulutusmateriaalit\HaiPro Ohje myös tässä viestissä vielä liitteenä ja tulosteena ryhmäkodin kansliassa sekä 1.kerroksessa hoitajien työtilassa -klubilla.

Hoitotyöhön liittyvät poikkeamat käsitellään ryhmäkotien ja kerroshoidon osalta tiimipalavereissa pohtien keinoja poikkeamien estämiseksi. Lisäksi lääkehoidon poikkeamat raportoidaan kolmen kuukauden välein Pirhalle Analystica ohjelman kautta.

HaiPro yhteenvedot neljän kuukauden välein viedään

- Soinnun johtoryhmään
- Soinnun Yhteistyötoimikuntaan työsuojeluasiamiehen toimesta

HaiPro - Asiakas-/asukasturvallisuusilmoitus

Pakolliset kentät on merkitty tähdellä (*) Ilmoituksen pvm: 20.9.2021

Osasto/yksikkö Ilmoittajan yksikkö *
 Valitse
 Yksikkö, jossa tapahtui *
 Valitse

Ilmoittajan ammattiryhmä *
 Valitse

Tapahtuma
 Tapahtuma-aika *
 Pvm (p.k.vvvv): Ei tiedossa
 Kellonaika: : : Ei tiedossa
 Tapahtumapaikka
 Valitse

Tapahtuman luonne *
 Läheiltä piti
 Tapahtui asiakkaalle/asukkaalle
 Muu havainto/kehittämisehdotus

Täytetään myös työturvallisuusilmoitus
 Täytetään myös tietosuoja-/tietoturvailmoitus
 Täytetään myös toimintaympäristöilmoitus

Tapahtuman tyyppi Valitse
Tapahtuman kuvaus *
 Kerro mitä ja miten tapahtui ja mitä seurauksia oli asiakkaalle/asukkaalle ja hoitavalle yksikölle. Tarkista että kuvauksesta tulevat esiin mahdollisuuksien mukaan vastaukset seuraaviin kysymyksiin:
 - Mitä oltiin tekemässä
 - Mitä ja miten tapahtui
 - Miten tilanne hoidettiin
 - Mitä seurasi asiakkaalle/asukkaalle
 - Mitä seurasi henkilöstölle ja yksikölle
 Huomi! Ei henkilötietoja (kuten henkilötunnus, nimi) tapahtumakuvaukseen.

Kuvaa lisäksi tapahtumahetken olosuhteet ja muut tapahtuman syntyyn vaikuttaneet tekijät

Myötävaikuttavana tekijänä COVID-19 tilanne

Kerro oma näkemyksesi, miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää?

Sähköpostiosoite
 Jos haluat, että käsittelijä voi kysyä sinulta lisätietoja, anna sähköpostiosoitteesi alla olevaan kenttään. Osoitetta ei näytetä käsittelijälle, mutta järjestelmä ilmoittaa sinulle mahdollisesta lisätietopyynnöstä sähköpostitse. Lisätietopyyntöön voit vastata sähköpostiviestissä olevan linkin kautta ja järjestelmä ilmoittaa käsittelijälle kun lisätieto on annettu.

[Tulosta ilmoitus](#)

2.4. Korjaavat toimenpiteet

Poikkeamille määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu tarvittaessa niistä keskustelu yksittäisten työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Korjaavat toimenpiteet aloitetaan aina välittömästi. Korjaavia toimenpiteitä pohditaan moniammatillisessa työryhmässä ja tiimi – ja henkilöstöpalavereiden yhteydessä, yhdessä selvittäen ja yhteisesti pelisääntöjä sopien.

Poikkeamaraportit lähetetään tilaajalle (Pirkanmaan hyvinvointialue) neljästi vuodessa.

2.5. Muutoksista tiedottaminen

Muutokset tiedotetaan henkilöstölle tiimi – ja henkilöstöpalaverien muistioihin, jotka ovat tallennettuna intrassa / intrassa tiimi – ja henkilöstöpalaverikansiossa.

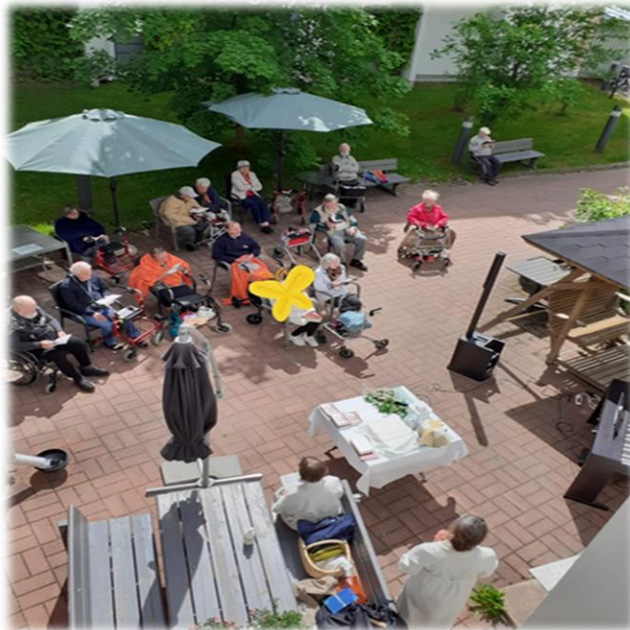
Intrassa: Keinupuisto- henkilöstö- ja tiimimuistiot

Muutoksiin liittyvistä asioista voidaan tiedottaa henkilöstöä sähköpostitse. Sijaishenkilöstön tiedotuskanavana toimii yksikön kanslian ilmoitustaulu. Asukkaille muutoksista informoidaan yksikön ilmoitustauluilla ja hisseissä sekä tarvittaessa erillisin kotiin jaettavin tiedottein. Läheisten ja muiden yhteistyötahojen välinen tiedottaminen tapahtuu joko läheistenilloissa, sähköpostitse tai kirjeitse.

2.6. Vakavista laatu poikkeamista ilmoittaminen

Vakavat laatu poikkeamat ilmoitetaan aina Soinnun johtoryhmän lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen valvontayksikölle osoitteeseen kirjaamo@pirha.fi. Ilmoitus otsikoidaan ”omavalvonnallinen ilmoitus Keinupuistokeskus”.

Myös palvelun tilaajalle eli Pirhalle tulee tehdä ilmoitus vakavista laatu poikkeamista.



3. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

3.1. Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt ja suunnitelman toteuttaminen

Palvelunjärjestäjän ja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla. Sointu senioripalveluiden nettisivuilta löytyy Soinnun oma omavalvontaohjelma ja yksiköiden omavalvontasuunnitelmat.

Palveluntuottajan omavalvontaohjelma kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksiköt. Omavalvontaohjelman toteutumista on seurattava palveluja saavilta asiakkailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä yksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

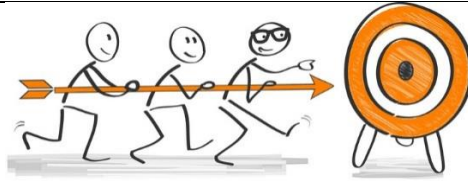
Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Soinnussa ne julkaistaan organisaation nettisivuilla www.sointusenioripalvelut.fi/Tietoa/meistä/Omavalvonta.

Yksikön omavalvontasuunnitelma on tehty aikanaan yhdessä henkilöstön kanssa yksi aihealue kerrallaan workshopissa v.2016. Päivityksiä suunnitelmaan tehdään vuosittain. Loppuvuodesta 2018 henkilökunta teki ”Kepu-suunnistus” teemaan rakennetun omavalvonnan päivityksen. Tuolloin suunnistusrasteilla käsiteltiin omavalvonnan eri sisältöalueita, mm. asiakkaan kohteluun, itsemääräämisoikeuteen ja asiakkaan osallisuuteen liittyen. Näitä aiheita on jatkotyöstetty henkilökunnan kanssa säännöllisesti hoitotyön eri prosessien yhteydessä vuosittain. Henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman aiheiden käsittelyyn ja päivittämiseen vuosittain.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään toimintavuoden aikana aina tarvittaessa. Omavalvontasuunnitelmaa sopisi hyödynnettävän vielä enemmän päivittäisessä hoitotyössä ns. työkirjana ja mm. työntekijöiden perehdytysmateriaalina. Henkilökunta valvoo itse omavalvonnan toteutumista. Toimintakulttuuri pohjautuu vahvaan omavalvontaan.

Yhtiössä on käytössä laatujärjestelmä, jonka päivittämiseen on laadittu laatutyön suunnitelma. Laatujärjestelmä sisältää poikkeamien käsittelyprosessin, havaittujen riskien korjaavat toimenpiteet ja niiden aikataulutuksen sekä vastuhenkilöt. Organisaatiossa toimii laatupäällikkö.

Omavalvontasuunnitelma on otettu osaksi uuden työntekijän perehdyttämisprosessia.



Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Keinupuistokeskuksen johtaja Katja Glad-Rasmussen / katja.glad-rasmussen@sointusenioripalvelut.fi / 0503530450 / Orivedenkatu 28 / 33720 Tampere.

Soinnun intrassa on materiaalia liittyen omavalvontaa ja tieto on sieltä henkilökunnan saatavissa.

3.2. Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivittäminen

Suunnitellusti omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa. Mikäli toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia ennen tätä, päivitetään suunnitelma muutosten mukaiseksi. Omavalvontasuunnitelman pääkohtia käsitellään henkilöstöpalavereissa pitkin kuluva toimintavuotta ja tarvittavia korjauksia toiminnassa kirjataan ja otetaan käytäntöön.

3.3. Omavalvontasuunnitelman julkisuus ja sijainti

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä yksikön ravintolasalin/lähitorin kirjahyllyllä, internetissä Soinnun nettisivuilla ja Keinukodin ilmoitustaululla siten, että asiakkaat, läheiset ja muut omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on tallennettu yhtiön T-asemalle Keinupuistokansioon, intranettiin ja on sieltä työntekijöiden luettavissa.

Intra: Asumispalveluiden omavalvonta ja työohjeet

4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

4.1. Palvelutarpeen arviointi asumispalveluissa

Asiakkaat tulevat Tampereen kaupungin asiakasohjauksen kautta, jossa palveluntarve on arvioitu. Kun asiakas tulee asumispalveluun, tehdään alkuhaastattelu asiakkaan ja/tai läheisen kanssa. Työn tukena on asiakkaan tuloprosessiin liittyvä kaavake. Asukasta kuunnellaan ja hänen toiveitaan asumiselle ja hoidolle kirjataan ylös. Toiveet pyritään täyttämään mahdollisimman pitkälle myös asumispalveluissa asuessa.

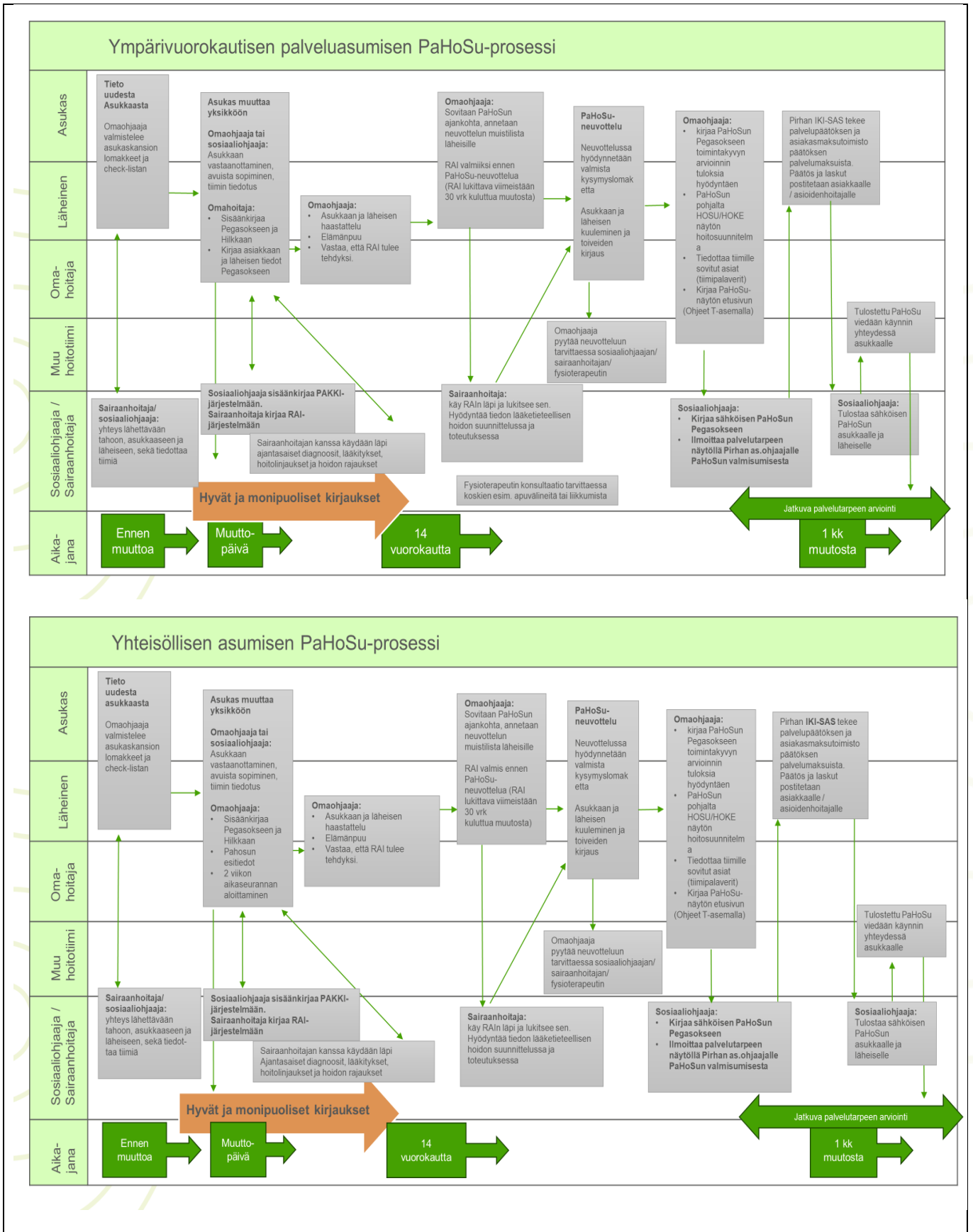
Asukkaan ensimmäisten asumisviikkojen aikana havainnoidaan asiakkaan tarpeita päivittäisissä toiminnoissa uudessa asumisympäristössä. Mittareina käytetään RAI-toimintakykymittaria, tarvittaessa MMSE-muistitestiä ja Vivago hyvinvointiraporttia. Organisaatiossa on otettu kulttuurinen RAI käyttöön. Asiakkaalle laaditaan Elämän puu yhdessä hänen, omaohjaajan ja läheisen kanssa. Ravitsemuksen seurannassa käytetään MNA-testiä ja se tehdään kaikille asukkaille väh. 2 x vuodessa. Myös Vivago hyvinvointitietoja käytetään asiakkaan hoidon arvioinnissa. Asukkaille laaditaan kulttuuri – ja elämänilosuunnitelma osana palvelu- ja hoitosuunnitelmapirosessia, tämä tukee asukkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista arjen hoitotyön yhteydessä.

Kaikille asiakkaille tehdään palvelu – ja hoitosuunnitelman päivitys ja väliarvioinnit vähintään kuuden kuukauden välein tai tarvittaessa useammin toimintakyvyn muuttuessa. Asiakkaan tiedot kirjataan Omni – asiakastietojärjestelmään. Yksikössä on käytössä monialaisen kuntouttavan työn malli. Yksikössä toimii monialaiseen kuntouttamiseen perehtyneet asiantuntijat moniammatillisesti. Asiakkaan päivitetyistä palvelu- ja hoitosuunnitelmasta ja RAI-arvioinnista tiedotetaan henkilökuntaa yhteisissä asiakaspalaverissa ja sähköisesti ”hoitoasioita” sekä ”RAI” -ryhmässä. Asukkaat pääsevät vaikuttamaan oman näköisen elämän asioihin, kun arjessa päivittäin heiltä kysytään, mitä he haluaisivat tehdä ja mitä toiveita päivänkululle on.

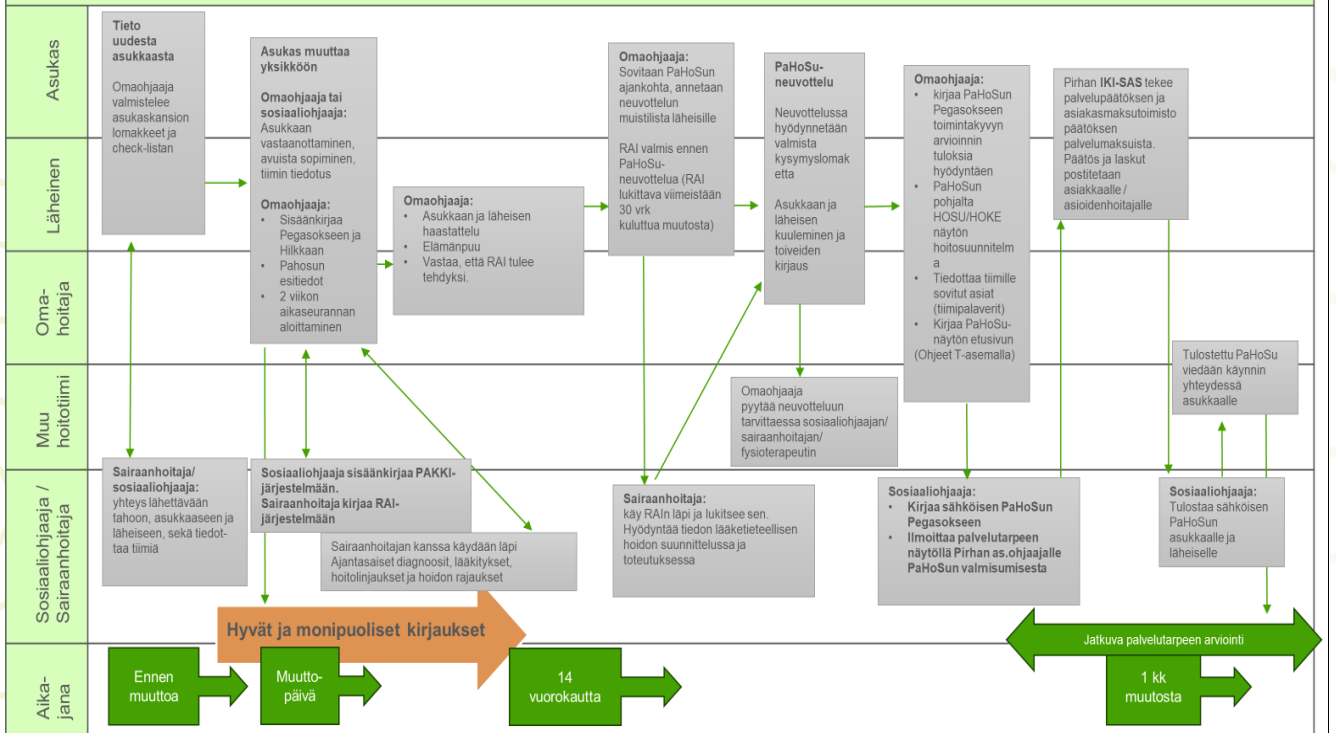
Asiakkaan tuloprosessi löytyy sähköisesti.

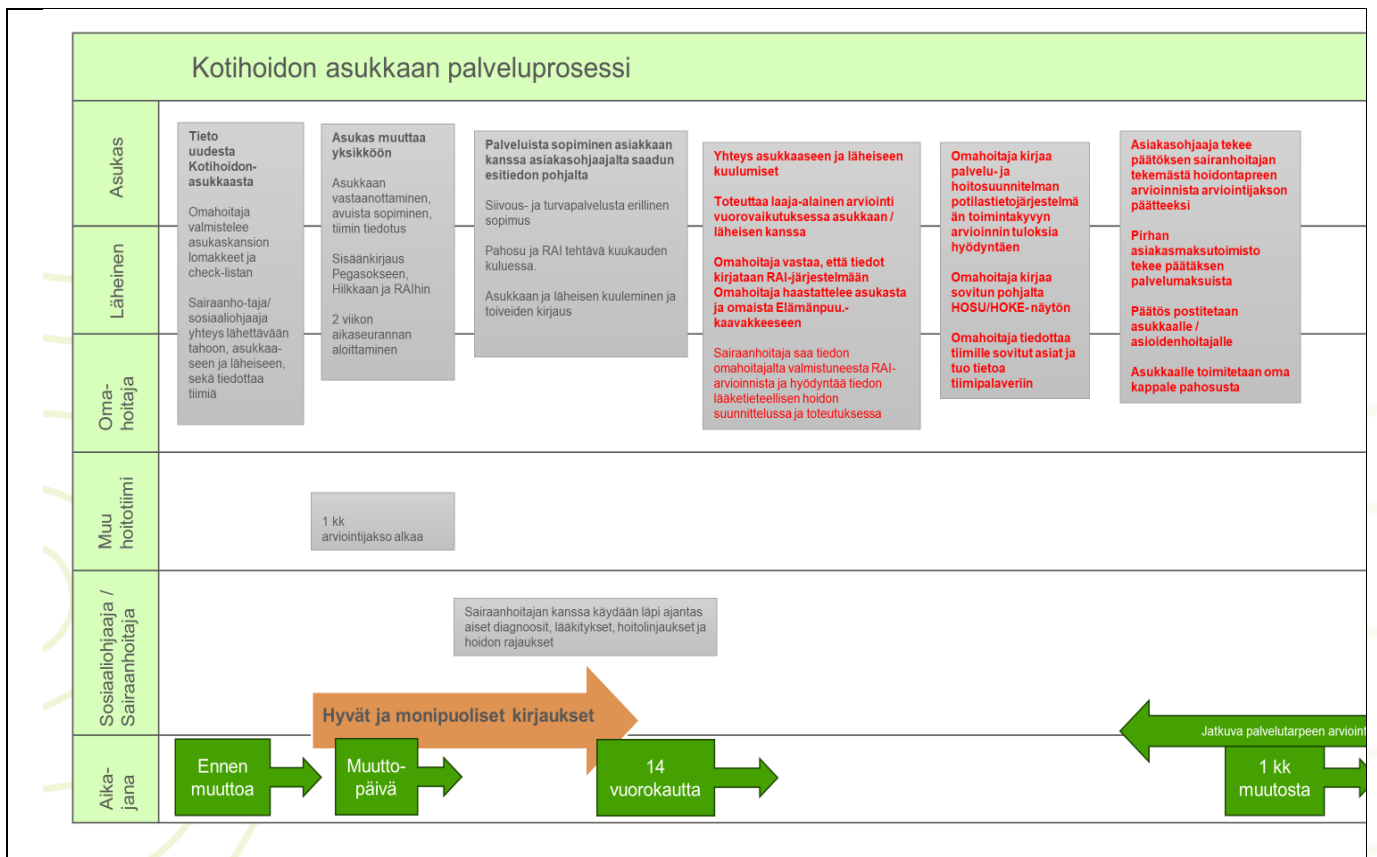
T-asema: Keinupuisto -RAI+PAHOSU+OMAOHJAAJUUS-Pahosu

Alla yhteisöllisen asumisen, ympärivuorokautisen asumisen ja kotihoidon asukkaiden tuloprosessit kaaviossa kuvattuna.



Yhteisöllisen asumisen PaHoSu-prosessi





4.2. Palvelutarpeen arviointi päivä- ja palvelukeskuksen asiakkailta

Päivä- ja palvelukeskustoiminnan asiakkaat ohjautuvat palveluun kotihoidon tai asiakasohjauksen kautta. Lähettävä taho on tehnyt ensimmäisen arvioinnin asiakkaan palvelun tarpeesta. Asiakkaan yksilölliset tavoitteet muodostetaan yhdessä päiväkeskuksessa asiakkaan kanssa. Mittareina käytetään toimintakyttestejä (SPPB, Elämän puu, MMSE, Audit, Cerad, depressioseula). Väliarvioinnit tehdään vähintään kuuden kuukauden välein ja tarvittaessa useammin. Arvioinneissa tehdään yhteistyötä asiakkaan, asiakkaan läheisen, kotihoidon ja asiakasohjauksen kanssa. Asiakkaan tiedot kirjataan Omni – asiakastietojärjestelmään. Pirhalle raportoidaan toiminnasta kuukausitasolla.

Päiväkeskuksen toiminnan laatua ja asiakaskokemusta mitataan säännöllisesti Roidun asiakastytyväisyyskyselyillä. Lisäksi Tampereen kaupunki kerää asiakastytyväisyyskyselyn Surveypal laitetta käyttäen.

4.3. Asiakas ja/tai hänen läheisensä mukana palvelutarpeen arvioinnissa

Asumispalveluasiakkaiden palvelutarpeen arvioivat asiakasohjaajat/kotihoito yhdessä läheisten/asiakkaan kanssa.

Palvelutarpeen arviointi tehdään moniammatillisesti asiakkaan ja omaisen kanssa keskustellen asiakkaan toiveista ja tarpeista. Palvelutarpeen arvioinnissa hyödynnetään RAI-toimintakykymittaria.

Kotihoito sekä asiakasohjaajat tekevät päivätoiminnan asiakkaille kotikäynnin, jossa arvioidaan alustavasti asiakkaan palvelutarve ja samalla tehdään päiväkeskushakemus. Päiväkeskuksessa noudatetaan asiakkaan hakemuksen mukaisia tavoitteita. Päiväkeskusasiakkaille tehdään päiväkeskuspäivien aikana Elämänpuu-lomakkeen kautta asiakkaiden haastattelut. Yhteydenpito omaisiin tapahtuu joko puhelimitse tai kasvokkain.



Asukas- ja läheisteniltoja pidetään yleensä kaksi kertaa vuodessa, syksyisin ja keväisin.

4.4. Palvelu- ja hoitosuunnitelman sekä kuntoutussuunnitelman toteutuminen, seuranta ja päivittäminen



Palvelu-, hoito - ja kuntoutussuunnitelma sekä kulttuuri – ja elämänilosuunnitelma laaditaan yhdessä asukkaan, hänen läheisensä, omaohjaajan, sairaanhoitajan, sosiaaliohjaajan, fysioterapeutin kanssa. Pahosu:n laadimisessa käytetään apuna Elämänpuu – lomaketta sekä tehtyjä RAI-mittariarvioiteja.

Rakenteisen asiakaslähtöisen kirjaamisen lähtökohtana on ensisijaisesti kuvata asukkaan toimintakyvyn ja tarpeen mukainen tavoite sekä asukkaan oma osallisuus tavoitteen saavuttamisessa. Kirjauksista ilmenee asukkaan toive, tarve ja kyky. Sen pohjalta kirjataan, miten asukas osallistuu itse päivittäisiin toimintoihin. Kirjausta täydennetään kuvaamalla hoitajan antamaa apua toimintakyvyn vajeen osalta.

Moniammatillinen henkilöstö toteuttaa asukkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjattuja ohjeita, jotka on kirjattu hoitajien työohjeisiin. Työohjeet päivitetään aina asukkaan tilanteen / tarpeen muuttuessa vastuussa oleva lähihoitajan tai sairaanhoitajan toimesta.

Kerrosasumisessa työohjeet ovat henkilökunnan käytettävissä joka vuorossa vuorokohtaisesti. Työohjeet auttavat ja tukevat myös sijaisia asukkaan laadun hoidon varmistamisessa. Tavoitteiden toteutumista ja arviointia tehdään päivittäin palvelutilanteiden yhteydessä yhdessä asukkaiden kanssa. Toteutumisen seurannan keskiössä on päivittäiset keskustelut asukkaan kanssa, havainnointi sekä näistä tehdyt kirjaukset.

Omaohjaajat ovat aktiivisessa roolissa asiakkaiden pahosu-prosessissa, näin ollen hellä on hyvä käsitys asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmalle ja kulttuuri – ja elämänilosuunnitelmalle kirjatusta asioista. Omaohjaaja yhdessä sosiaaliohjaajan, fysioterapeutin ja sairaanhoitajan kanssa tapaavat asukkaan ja hänen läheisensä palvelu – ja hoitosuunnitelma neuvottelussa sekä tekevät asiakkaalle yhdessä RAI-arvion ja jatkossa väliarvion. Arvioinnissa tarkastellaan asukkaan tavoitteiden ja suunniteltujen toimenpiteiden toteutumista ja/ tai niissä tapahtunutta muutosta. Toimintakykyä arvioidaan voinnin oleellisesti muuttuessa tekemällä uusi RAI- ja väliarviointi (tarvittaessa tehdään myös MMSE / MNA) Arviointitietoja hyödynnetään päivittäiskirjauksien lisäksi asukkaan toimintakyvyn ja palvelun tarpeen arvioimisessa. Näistä laaditaan väliarviokirjaukset Omnin kertomus lehdelle, tarvittaessa myös palvelu – ja hoitosuunnitelma päivitetään.

Päivittäisessä hoitotyössä pystytään ottamaan asukkaan yksilölliset tarpeet huomioon, kun asukkaan tilanne arvioidaan säännöllisesti. Läheiset otetaan vahvasti mukaan asiakkaiden hoitoneuvotteluihin ja heille kerrotaan asukkaan kuulumiset viikoittain. Mikäli asukkaan tavoitteet toteutuvat suunnitellusti eikä voinnissa tapahdu muutoksia, päivitetään palvelu- ja hoitosuunnitelma mittauksineen vähintään puolivuositain moniammatillisen tiimin yhteistyönä asukas osallistaen myös päivityksen tekemiseen. Ohjeet löytyvät sähköisesti.

Tiimin jäsenet perehdytetään asiakkaiden asioihin säännöllisesti viikoittain käytävissä asukaspalavereissa ja lisäksi sähköpostiryhmässä kerrotaan ajankohtaiset muutokset asiakkaiden tilanteisiin liittyen. Näin asukkaiden voinnin muutoksista, RAI-arviointien tuottamasta tiedosta ja päivitetystä hoito- ja palvelusuunnitelmista tuleva tieto tavoittaa henkilökunnan jäsenet. Henkilökunnan vastuulla on tutustua hoidettavien asiakkaiden kirjauksiin omni-asiakastietojärjestelmästä jokaisessa työvuorossa.

Ohjeet löytyvät henkilökunnalle sähköisesti:

T-asemalta: Keinupuisto – RAI+PAHOSU+OMAOHJAAJUUS

4.5. Asiakkaan kohtelu

4.5.1. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen on koko organisaation toiminnan perusta. Sointu Senioripalvelujen asiakaslupauksessa lupaamme luoda mahdollisuuden hyvään vanhuuteen tuomalla esiin ikäihmisten oman äänen. Osana oman äänen kuulumista on mahdollisuus asua viihtyisässä ja turvallisessa kodissa, jossa arki näyttää omanlaiselta. Edelleen asiakaslupauksessa lupaamme vaalia ainutlaatuisuutta ja panostaa yhteistyöhön.

Soinnun johdon tehtävänä on luoda toimintaedellytykset itsemääräämisoikeuden toteutumiseksi. Asukkaan oman äänen kuulemisen mahdollistaminen on kirjattuna toiminnan tavoitteisiin. Tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Moniammatillinen henkilöstö

mahdollistaa asiakkaiden erilaisten tarpeiden ja toiveiden toteuttamisen. Henkilöstöä koulutetaan jatkuvasti arvioimaan yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan tuen tarve, ja erityisesti huomioimaan asiakkaan kulttuurisen hyvinvoinnin toteutumisen mahdollisuudet.

Asiakaslupauksemme tarkoittaa palveluissa lähtökohtaisesti sitä, että henkilöstön toimintaa ohjaa asiakkaan toivomukset, haaveet, tarpeet ja mielipiteet. Asiakas ja henkilöstö tekevät yhteistyötä hoidon suunnittelusta lähtien. Hoitoon, hoivaan ja kuntoutukseen liittyvissä asioissa henkilöstö antaa asiakkaalle riittävästi tietoa valintojen pohjaksi ja vastaavasti kuuntelevat asiakkaan toiveet ja tarpeet hänen arkensa tukemisessa ja mahdollistamisessa.

Uuden asiakkaan muuttaessa Keinupuistokeskukseen tutustutaan muutamia viikkoja puolin ja toisin siihen, miten asiakas haluaa elämänsä elää. Asiakas saa käyttöönsä mm. asiakasoppaan ja tietoa erilaisten palvelujen sisällöistä. Noin kuukauden päästä muuttamisesta tehdään voimnin arviointi RAI - arviointivälineistöllä yhdessä asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa. Lisäksi tunnistetaan asiakkaan kulttuurisen hyvinvoinnin tarpeet, toiveet ja tavoitteet Elämänpuun tai Kulttuurisen RAI:n avulla. Arvioinnin ja keskustelun pohjalta yksilöidään palveluja hoitosuunnitelmaan hoidon, hoivan ja kuntoutuksen tavoitteet ja tuen tarpeet. Lisäksi tavoitteet kirjataan hoitosuunnitelmaan niiden kohdistuessa päivittäiseen hoitotyöhön ja asumispalvelun jatkuessa väliarviointiin.

Hoitohenkilökunta pohtii ja arvio kunkin asiakkaan kohdalla itsemääräämisoikeuden toteutumiseen liittyviä riskejä; mitä riskejä ilmenee ja miten ne voidaan tunnistaa. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan tavoitteellinen suunnitelma asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisesta; miten suunnitelman toteutuminen näkyy käytännössä ja miten suunnitelmaa arvioidaan.

Itsemääräämisoikeus on monisyinen asia, jota on tärkeä pohtia ja käydä hoitotiimeissä säännöllisesti. On olemassa tiettyjä raameja, joita on pakko asettaa toiminnalle. Esimerkiksi ravintolalla on omat aikataulut, jolloin ruokaa tarjoillaan, mutta tiimeissä pohditaan, miten mahdollistetaan asiakkaalle säännöllinen ruokailu hänen oman unirytmensä mukaisesti. Asiakaan sairaudet voivat vaikuttaa hänen hoitomyönteisyyteensä, jolloin joudutaan neuvottelemaan hänen kanssaan, mikä on aidosti hänen parhaaksensa. Asiakas ei välttämättä välitä siisteydestä, mutta vuokra-asunnoissa on tietyt käyttäytymissäännöt ja velvollisuudet huolehtia asunnon kunnosta. Toisaalta asiakkaan liikkuminen esimerkiksi yöaikaan ulkona, voi tuoda turvallisuusriskiä muille talon asiakkaille.

Esimerkkejä asiakkaan arjen itsemääräämisoikeuden toteutumisesta

Asiakas kalustaa oman asuntonsa oman näköisekseen. Asunnot ovat esteettömiä ja tarvittaessa niiden esteettömyyttä edistetään apuvälineratkaisuin. Asiakkaalla on mahdollisuus omaan tuttuun päivärhythmiin ja mm. joustaviin ruokailuaikoihin. Hoitotyössä pyritään huomioimaan asiakkaan toiveet sukupuolisensitiivisyydestä, jos asiakas ei halua toista sukupuolta edustavan hoitajan häntä hoitavan esimerkiksi pesutilanteissa.

Ruokailutilanteissa asiakas saa eri tavoin valita tarjolla olevasta ruuasta mitä haluaa syödä ja kuinka paljon haluaa syödä. Päivittäin asiakas päättää mitkä vaatteet hän haluaa pukea tai puettavan ylleen. Asiakkaat voivat vaikuttaa talon toiminnan sisältöön monin eri tavoin. Asiakas voi halutessaan esittää toiveensa asiakaskokouksissa talossa järjestettävästä liikunta- ja

kulttuurihyvinvointitoiminnoista. Vaikuttaa voi myös kertomalla henkilöstölle toiveensa milloin vain.

Henkilöstö tiedustelee aktiivisesti asiakkaalta osallistumishalukuutta toimintoihin sekä tapahtumiin ja tarjoaa erilaisia vaihtoehtoja asiakkaan omien mielenkiinnon kohteiden mukaisesti. Asiakkaalle mahdollistetaan ulkoilu hänen toiveidensa mukaisesti. Saattohoidossa huomioidaan asiakkaan ja hänen läheisten toiveet.

Sointu Senioripalveluissa asiakkaiden yhdenvertaisen kohtelun periaatteet on kirjattu yhdessä henkilöstön ja asiakkaiden kanssa yhdenvertaisuussuunnitelmaan. Yhdenvertaisuussuunnitelma on henkilöstön perehdytysmateriaalia ja se on henkilöstön käytettävissä Intrassa. Asiakkaiden yhdenvertaisuuden kokemuksista keskustellaan säännöllisesti asiakaskokouksissa, hyödyntäen keskustelun aiheissa yhdenvertaisuussuunnitelmaa.

Soinnun Intra – Yhdenvertaisuussuunnitelma

Asukkaille laaditaan **Elämän puu**. Aukkaita kuullaan joka päivä, mitä mielekästä puuhaa he haluaisivat tänään tehdä ja touhuta. Aukkaiden läheiset ovat tervetulleita osallistumaan päivittäisiin toimintoihin. Itsemääräämisoikeutta vahvistetaan kirjaamalla asukkaan hoitotahto.

Hoitotahto

Asiakasta kannustetaan tekemään hoitotahto, mikäli hän ei ole sellaista vielä tehnyt. Hoitotahdolla kerrotaan omaa hoitoa ja hoivaa koskeva tahto ennakkoon siltä varalta, ettei sitä myöhemmin sairauden tai muun syyn vuoksi pysty itse ilmaisemaan. Hoitotahdon laatimisella ei ole muotovaatimuksia, toisin kuin esimerkiksi edunvalvontavaltuutuksen laatimisella. Pätevän hoitotahdon tekeminen edellyttää, että tekijä ymmärtää riittävällä tavalla hoitotahdon merkityksen ja sisällön. Palvelu- ja hoitosuunnitelma palaverissa käsitellään hoitotahtoon kirjattavat asiat ja lääkärin pitämässä hoitoneuvottelussa käsitellään lääketieteelliset hoidon rajaukset. Asiakkaan hoitotahto, omat toiveet ja odotukset kirjataan potilastietojärjestelmään.

Edunvalvontavaltuus

Keinupuistokeskuksessa edistetään mahdollisuuksien mukaan edunvalvontavaltuutuksen käyttöä. Edunvalvontavaltuus on yksityisoikeudellinen oikeustoimi, joka antaa valtuuttajalle laajat valtuudet päättää siitä, mitä hän haluaa valtuutetun voivan puolestaan tehdä (taloudelliset asiat ja henkilöä koskevat asiat). Pätevän edunvalvontavaltuutuksen tekeminen edellyttää, että tekijä ymmärtää riittävällä tavalla sen merkityksen ja sisällön. Tämä voi olla mahdollista vielä muistisairauden varhaisessa vaiheessa. Jos on hyvin iäkäs, sairastelee tai on saanut esimerkiksi muistisairauden diagnoosin, on hyvä hankkia valtuutuksen liitteeksi tuore lääkärinlausunto kelpoisuudestaan kyseisen asiakirjan tekemiseen.

Toisin kuin hoitotahdolle, edunvalvontavaltuutuksen laadinnalle on asetettu selkeät muotovaatimukset: Edunvalvontavaltuutuksen kirjallinen muoto, allekirjoittaminen, samanaikaisesti läsnä olleiden esteettömien todistajien (kaksi) allekirjoitukset sekä todistajien tieto kyseessä olevan asian luonteesta.

Sosiaaliohjaaja auttaa, ohjaa ja neuvoo edunvalvontaan liittyvissä asioissa

Ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta

Keinupuistokeskuksessa on edunvalvonnan prosessi. Mikäli henkilöstö on saanut tiedon edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä, hän ilmoittaa asiasta holhousviranomaiselle asiakaslain 9§:n 2. mom. mukaan.

Sosiaaliohjaajaa konsultoidaan aina tällaisissa tilanteissa ja hän selvittää tarvittavia asioita ennen ilmoituksen tekoa. Tarvittaessa prosessi käynnistyy joko hakemuksella tai ilmoituksella, joista ilmoituksella käynnistyvä prosessi on yleisempi. Digi- ja väestötietovirastoon tehdään **ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta** olevasta henkilöstä ja virasto ryhtyy selvittämään, onko ilmoituksessa kuvattu henkilö edunvalvonnan tarpeessa. He pyytävät mm. lääkärin lausuntoa.

Pohdittavaksi:

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseen liittyvät riskit, miten tunnistetaan ja arvioidaan

Onko hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjattu tavoitteellinen suunnitelma asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisesta, miten suunnitelmaa toteutuu käytännössä (arkitoimissa), miten suunnitelmaa arvioidaan?



5.2. Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Rajoittamistoimenpiteitä pyritään välttämään ja niihin turvaudutaan ainoastaan siinä tapauksessa, että kaikki muut keinot on todettu riittämättömiksi. Jos asukas ei ymmärrä omaa tilaansa ja on itselleen vaaraksi tai haitaksi, joutuu henkilökunta ottamaan enemmän vastuuta ja asukkaan itsemääräämisoikeutta joudutaan rajaamaan niiltä osin, kun se on turvallisuuden kannalta välttämätöntä.

Rajaamista edeltävästi henkilökunta on käyttänyt koko ammattitaitonsa suostutellakseen tai johdatellakseen asukkaan suotuisaan toimintaan. Ennen itsemääräämisoikeuden ylittämistä henkilökunta käy perusteellisen keskustelun kartoittaen tilannetta usealta eri näkökannalta.

Mikäli kuitenkin rajoitustoimenpiteitä tarvitaan asukasturvallisuuden vuoksi, sovitaan niistä erikseen lääkärin, asukkaan ja läheisen kanssa. Mahdollisesti käytettävät rajoittamistoimenpiteet kirjataan Omniin ja toimenpiteet ovat määräaikaisia. Seuranta on säännöllistä, seuranta tehdään tyypillisesti 1–3 kuukauden välein. Mahdollisesti käytettävät rajoittamistoimenpiteet kirjataan potilastietojärjestelmään. Rajoittamistoimenpiteitä voivat olla esimerkiksi sängyssä laitojen käyttö tai hygieniahaalarin käyttö. Omaohjaaja ja sairaanhoitajat huolehtivat aikataulun seurannasta.

Pohdittavaa: Miten toteutuvat päivittäisessä toiminnassa?

4.5.2. Asiakkaan saaman asiallisen kohtelun varmistaminen

Sointu Senioripalveluissa henkilöstö on perehdytetty kohtaamaan asiakkaat kuunnellen asiakasta ja ydin on asiakkaan kunnioittavassa kohtaamisessa. Moniammatillisella henkilöstöllä on käytössään erilaisia menetelmiä tunnistamaan asiakkaan henkilöhistoria ja persoonallisuus, jotta jokainen voi elää Soinnun taloissa omalla äänellä. Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti esim. muistisairaahan kohtaamiseen. Henkilöstön kanssa käydään säännöllisesti arvokeskusteluja siitä mitä Soinnun arvovalinnat tarkoittavat arjessa hoiva, hoidossa ja kuntoutuksessa. Omaohjaajat varmistavat omaohjaaja tuokiassa asiakkaiden hyvinvointia keskustelemalla.

Asiakkaiden kulttuurisia tarpeita tunnustetaan ja niiden toteutumista mahdollistetaan monipuolisilla kulttuurihyvinvointia lisäävillä taide- ja kulttuurimenetelmillä. Asumispalvelujen henkilöstöstä muodostuva kulttuuri – innostajien joukko varmistaa asiakkaiden hyvinvointia säännöllisillä, monipuolisilla toiminnoilla. Henkilöstöllä on käytössään sähköinen perehdytysmateriaali Soinnun tavasta toimia.

Asiallisen kohtelun toteutumista seurataan asiakastyytyväisyyskyselyillä ja muilla asiakaspalautteilla, tiimipalavereissa keskustelemalla, mahdollisilla poikkeamailmoituksilla sekä tavoitteiden toteutumista seuraavilla mittareilla kuukausiraportoinnissa.

4.6. Asiakkaan osallisuus

4.6.1. Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Osallisuus merkitsee kuulumista yhteisöön, siinä toimimista sekä kokemusta yhteisöön kuulumisesta ja omasta merkityksestä sen jäsenenä. Soinnun toiminnassa keskiössä on kohtaaminen ja kulttuurinen työote. Kulttuurisella työotteella ja kohtaamisen monialaisuudella edistetään asiakkaan toimijuutta sekä osallisuutta. Asiakkaiden persoonan, elämänhistorian ja ainutlaatuisten toiveiden kuuleminen on keskeistä, jotta asiakkaat voivat saavuttaa merkityksellisen ja omannäköisen arjen, vaikka elämäntilanne onkin muuttunut. Edellä mainittuja asioita tunnustetaan asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa kulttuuri RAI:n ja Elämänpuun avulla ja ne kirjataan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

Soinnun yksiköissä asiakkaiden osallisuutta edistetään mahdollisuudella osallistua monialaiseen toimintaan sekä ottamalla asiakkaat mukaan toiminnan sisällön suunnitteluun ja kehittämiseen. Osallisuus Soinnussa on myös asiakkaiden oikeutta oman kulttuurin mukaiseen elämän edistämistä mukaan lukien myös vakaumukselliset asiat. Kulttuurihyvinvointia edistävät toiminnot mahdollistavat asiakkaiden oikeuksia yhteiskunnalliseen osallistumiseen. Muun henkilöstön lisäksi omaohjaajan tehtävänä on varmistaa monin eri keinoin mm. kotouttamiskeskusteluilla, oma -ohjaaja tuokiolla ja erilaisilla arviointimenetelmillä asiakkaan osallisuuden ja sitä kautta myös yhdenvertaisuuden toteutumista.

Osallisuuden tukemisen oletuksena on, että se edistää asiakkaan hyvinvointia ja vähentää esimerkiksi yksinäisyyden kokemuksia. Henkilöstö seuraa asiakkaan hyvinvointia päivittäin keskustelemalla asiakkaan kanssa sekä mm. hyödyntämällä Vivago – järjestelmän keräämiä hyvinvointitietoja. Henkilöstöllä on käytössään yksikössä järjestettävän toiminnan kuukausiohjelmat, ja he kannustavat asiakkaita osallistumaan toimintoihin sekä saattavat niihin tarvittaessa.

Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen huomioidaan mm. erilaisilla mittareilla, kuten asiakastyytyväisyyskyselyillä ja sen kautta saatava NPS-luvulla (suosittehalukkuus), muilla asiakaspalautteilla. Lisäksi kävijämäärätilastoilla seuraamme onnistumistamme arjen kohtaamisissa ja kehitämme työtapoja.

Järjestämme säännöllisesti yhteissuunnittelutapahtumia ja asiakaskokouksia, joissa kuullaan asiakkaiden toiveita. Asiakas- ja läheisten illoissa pääsevät talojen asiakkaat, läheiset ja henkilökunta jakamaan ajatuksiaan yhteisestä arjesta. Asiakas- ja läheisilloissa on vakiintunut toimintavaksi työpajatyöskentelyllä ratkaista erilaisia toiminnan kehittämistarpeita.


Asiakkaita ja heidän läheisiään kannustetaan olemaan heti yhteydessä henkilöstöön ja/tai esihenkilöihin aina kun mieltä askarruttaa palvelujen laatuun liittyvät tai muuten epäselvät asiat sekä toiminnan uudistamiseen liittyvissä seikoissa. Henkilöstölle on tärkeää myös kuulla onnistumista.

Asiakas osallistuu oman RAI-arvioinnin tekemiseen. Myös läheinen saa osallistua, mikäli asukas näin toivoo. Asukkaan toiveet ja tarpeet kirjataan näkyviin myös Omniin.

Pohdittavaa:

Miten palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattu asiakkaan osallisuus, miten sitä seurataan ja arvioidaan?

Onko hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjattu toimenpide havaitun yksinäisyyden vähentämiseksi, miten asiakkaan kokemaa yksinäisyyttä seurataan ja arvioidaan.



ARJEN KULTTUURIA ON

Taide	<small>Kirjallisuus</small>	<small>Ajattelu</small>	<small>Tunteet</small>	<small>Toimintatavat</small>
<small>Odotukset</small>	<small>Valinnat</small>	Asenne	<small>Historia</small>	Viihde
Luovuus	Vapaus	Tyyli	<small>Jakaminen</small>	<small>Tervehtäminen</small>
Minuus	Kasvu	<small>Koettu hyvinvointi</small>	Toivo	<small>Toimijuus</small>
<small>Lempiruoka</small>	<small>Kehonkieli</small>	Eleet	<small>Elintavat</small>	<small>Kokemus</small>
Musiikki	<small>Itsetuntemus</small>	Arvot	<small>Olemus</small>	Taide
Ilmaisu	<small>Osallisuus</small>	<small>Merkityksellisyys</small>	<small>Perinteet</small>	<small>Hengellisyys</small>
Opittu	Luonto	<small>Vuorovaikutus</small>	<small>Kuuntelu</small>	<small>Läsnäolo</small>
<small>Huumori</small>	<small>Uskomukset</small>	Yhteys	Tavat	<small>Unelmat</small>

9.4.2024 Kulttuuri-innostajat

4.6.2. Asiakaspalautteen kerääminen ja sen hyödyntäminen

Asiakkailla ja heidän läheisillään on mahdollisuus osallistua yksikön toiminnan ja laadun kehittämiseen osallistumalla vuosittain palveluntuottajan asiakastytyväisyyskyselyyn. Joka toinen vuosi Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos järjestää valtakunnalliseen ikäihmisten palvelujen asiakastytyväisyyskyselyyn. Ateriapalveluista asiakkaille järjestetään kaksi kertaa vuodessa toiveruokakyselyt.

Koko henkilöstö ottaa arjessa palautetta vastaan. Palautetta voi antaa suoraan kasvokkain, puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse talon johtajalle. Esihenkilöt, sosiaaliohjaaja ja tiimien sairaanhoitajat käsittelevät palautetta ja kehittämisehdotuksia tiimeissä henkilöstön kanssa.

Yksikössä on käytössä palautelaatikko jatkuvaa palautetta varten. Palautelaatikkoon voi jättää halutessaan jättää kirjallisen palautteen. Palautelaatikko sijaitsee Orivedenkatu 28, lähitorin puolella ravintolan eteisaulassa ja ryhmäkodissa sisääntuloaulassa. Palautteet käsitellään viikoittain johtajan toimesta.

Palautetta voi lisäksi antaa yrityksen internetsivujen kautta. Internet sivuilta löytyy mahdollisuus tehdä nimettömästi ilmoitus väärinkäytöksiin tai epäasialliseen kohteluun liittyen Ilmoituskanava - Sointu Senioripalvelut. Internet sivujen kautta voi myös laittaa viestiä yhteydenottolomakkeen kautta sähköisesti.

Asumispalveluissa järjestetään läheistenillat kahdesti vuodessa, syksyisin ja keväisin järjestettävissä asiakasilloissa asiakkaat yhdessä läheisten kanssa voivat keskustella yksikön toiminnan ja laadun kehittämiseen.

Kirjalliseen palautteeseen vastataan aina kirjallisesti sekä palautteen antajalle että tilaajalle. Työkokouksissa mietitään henkilökunnan kanssa keinot ja kehittämistoimenpiteet palautteen pohjalta. Kehittämiskohteiden toteutumista seurataan työkokouksissa säännöllisesti.

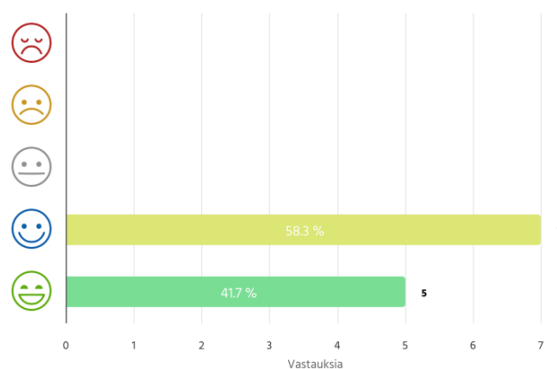
Eri muotoinen asiakaspalaute kertoo asiakkaiden kokemuksista Sointu Senioripalvelujen toiminnasta. Asiakaskokemuksella mitataan sitä, miten olemme asetetuissa tavoitteissa onnistuneet. Palauteen pohjalta muokkaamme esimerkiksi kulttuurihyvinvointitoiminnan sisältöjä, ruokalistoja ja kehitämme omaohjaajan tehtäväkuvaa tai muita hoidon, hoivan sekä kuntoutuksen asiakastyön prosesseja tai kohtaamisen tapoja.

v.2024

Roidu

Toiveitani otetaan huomioon hoivassa ja palvelussa.

12 vastaajaa • Keskiarvo 4.42



4.6.3. Asiakkaan oikeusturva

Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista ohjaa toimintaa. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä.

Mikäli asiakkaalla tai hänen läheisellään on tyytymättömyyttä saatuun palveluun ja sen laatuun liittyen, ensisijaisesti palaute annetaan yksikössä henkilökunnalle tai yksikön johtajalle. Yksikön johtaja käsittelee yhdessä henkilöstön ja tarvittaessa organisaation johdon kanssa. Käsiteltävään asiaan yksikön johtaja antaa selvityksen palautteen antajalle pääsääntöisesti yhden kuukauden kuluessa.

Myös Soinnun johtotasoon voi olla yhteydessä palautteen antoon liittyen. Soinnun organisaation yhteystiedot löytyvät Soinnun nettisivuilta:

<https://sointusenioripalvelut.fi/ota-yhteytta/>

Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä asiasta kirjallinen muistutus, jonka voi tehdä Pirkanmaan hyvinvointialueen omalla lomakkeella tai vapaamuotoisena. Asiakirja tulee otsikoida nimellä ”Muistutus” ja lähettää muistutus suoraan yksikön johtajalle:

Katja Glad-Rasmussen
Keinupuistokeskus
Orivedenkatu 28

33720 Tampere

Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuslomakkeet täyttö- ja palautusohjeineen löytyvät: <https://www.pirha.fi/documents/d/guest/muistutuslomake>

Täytetty ja tulostettu muistutuslomake lähetetään osoitteeseen Pirkanmaan hyvinvointialue / kirjaamo, PL 272, 33101 Tampere.

Käyntiosoite Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs).

Mikäli palautteen antaja on tyytymätön saamaansa vastaukseen tai epäkohta ei korjaannu riittävästi, voi olla yhteydessä Pirkanmaan hyvinvointialueen valvontaan samaa muistutuslomaketta hyödyntäen.

Pirkanmaan hyvinvointialueen valvontaviranomaisen tavoittaa sähköpostilla: valvonta.ikaihmiset@pirha.fi

Jos asiakas on muistutusvastauksen saatuaan edelleen tyytymätön, hän voi tehdä asiasta kantelun aluehallintovirastoon. Jos asiasta ei ole tehty muistutusta ennen kantelua, aluehallintovirasto voi siirtää kantelun asiaa koskevaan toimintayksikköön, joka käsittelee sen muistutuksena.

Epäselvissä tilanteissa asiakas, hänen läheisensä tai edustajansa voi kääntyä sosiaaliasiavastaavan puoleen. Sosiaaliasiavastaava on asiakkaiden apuna, kun he kaipaavat neuvoja tai tietoa oikeuksistaan asiakkaana. Jos asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon tai palvelujen laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä sosiaaliasiavastaavan kanssa.

Sosiaaliasiavastaava toimii neuvoo-antavana eikä voi muuttaa päätöksiä eikä toimia oikeusavustajana. Sosiaaliasiavastaavan palvelut ovat maksuttomia.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

a) Sosiaaliasiavastaava

1. Puhelimitse (ma-to klo 9–11): 040 5045 249
2. Tietoturvalisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta
3. Yleinen neuvonta sähköpostilla: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi
4. Kirjeitse: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava on apunasi, kun tarvitset neuvoa ja tietoa oikeuksistasi asiakkaana. Sosiaaliasiavastaavatoiminta perustuu lakiin. Jos asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön sosiaalipalveluiden laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä sosiaaliasiavastaavan kanssa.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on neuvoo-antava – asiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä, eikä toimi oikeusavustajana. Palvelu on maksuton.

Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaaliasiavastaavina toimivat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen (vastuuhenkilö).

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on:

- 1) neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä varhaiskasvatustuksen soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- 2) neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatustuksen muistutuksen tekemisessä.
- 3) neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus.
- 4) tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatustuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- 5) tiedottaa asiakkaan oikeuksista.
- 6) koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.
- 7) toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on mm. seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja koota siitä yhdessä potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien kanssa vuosittain selvitys aluehallitukselle. Aluehallitukselle annettava selvitys on annettava lisäksi tiedoksi aluehallintovirastolle, kunnanhallitukselle sekä tarvittaessa muille palvelujen järjestäjille ja tuottajille. Lisäksi vastuuhenkilön tehtävänä on tehdä yhteistyötä eri sosiaali- ja terveydenhuollon ja varhaiskasvatustuksen viranomaisten ja palveluntuottajien kanssa asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

b) Potilasasiavastaava

1. Puhelimitse (ma-to klo 9–11): 0401909346
2. Tietoturvalisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta
3. Yleinen neuvonta sähköpostilla: potilasasiavastaava@pirha.fi
4. Kirjeitse: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava on apunasi, kun tarvitset neuvoa ja tietoa oikeuksistasi potilaana. Potilasasiavastaavatoiminta perustuu lakiin. Jos potilas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä potilasasiavastaavan kanssa. Potilasasiavastaavan tehtävä on neuvoa-antava – asiavastaava ei voi muuttaa hoitopäätöksiä, eikä toimi oikeusavustajana. Palvelu on maksuton.

Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaavina toimivat Iiris Markkanen, Marja Urpo, Arja Laukka ja Taija Mehtonen (vastuuhenkilö).

Potilasasiavastaavan tehtävät ovat:

- 1) neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- 2) neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä.
- 3) neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- 4) tiedottaa potilaan oikeuksista.
- 5) koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.
- 6) toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Potilasasiavastaavatoiminnan vastuuhenkilön tehtävänä on mm. seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja koota siitä yhdessä potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien kanssa vuosittain selvitys aluehallitukselle. Aluehallitukselle annettava selvitys on annettava lisäksi tiedoksi aluehallintovirastolle, kunnanhallitukselle sekä tarvittaessa muille palvelujen järjestäjille ja tuottajille. Lisäksi vastuuhenkilön tehtävänä on tehdä yhteistyötä eri sosiaali- ja terveydenhuollon ja varhaiskasvatuksen viranomaisten ja palveluntuottajien kanssa asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Lue lisää sosiaali- ja terveystieteiden valvonnasta ja kanteluista aluehallintoviraston verkkosivuilla. Valvonta ja kantelut henkilöasiakkaalle (www.avi.fi)

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Kuluttajaneuvonta avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa, antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista, muun muassa virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta.

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (arkisin 9–15). Kuluttajaneuvonnan verkkosivuilta (<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta>) löytyy tietoa kuluttajakaupan säännöistä, menettelytapaohteita, valitusmalleja, ajankohtaisia tiedotteita ja tarkempaa tietoa neuvontapalvelusta.

d) Yksikön toimintaa koskevien muistutusten sekä kantelu- ja muut valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa yksikön lähiesihenkilölle tai johtajalle havaitsemastaan epäkohdasta. Läheisiä ohjataan myös rohkeasti ottamaan yhteyttä yksikön työntekijöihin, mikäli havaitsee asiakkaan kohtelussa jotain epäkohtaa. Mikäli havaitaan epäasiallista kohtelua tai jokin haittatapahtuma, aloittaa johtaja tai lähiesimies asian selvitystyön, keskustelemalla asiakkaan ja asiaan liittyneiden asianosaisten kanssa sekä avaamalla asiaan liittyvät tapahtumat. Havaituista epäkohdista tehdään yksikössä kirjallinen poikkeama, joka käsitellään asianomaisten kanssa ja työkokouksissa.

Asiakkaan epäasiallinen kohtelu on laatuun liittyvä poikkeama, joten se käsitellään kuten tässä omavalvontasuunnitelmassa on kerrottu poikkeamien käsittelyn prosessista kohdassa ”2.3 Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi”. Toimenpiteet asian korjaamiseksi kirjataan ja johtajan/lähiesimiehen vastuulla on seurata korjaavien toimenpiteiden toteutumista.

Valvontalain 29 § velvoittaa sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Sointu intra- Asumispalveluiden omavalvonta ja työohjeet Asiakkaan asiallinen kohtelu ja sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus

Omavalvontasuunnitelma on luettavissa yksikön ilmoitustauluilla, jossa kerrotaan asiakkaan käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista kuten on myös tiedot sosiaaliasiavastaavasta sekä potilasasiavastaavasta. Mikäli asiakasta tai hänen läheisensä ovat tyytymättömiä saamaansa hoitoon tai suulliseen vastineeseen antamastaan palautteesta, Keinupuistokeskuksen henkilöstö ohjaa asiakasta eteenpäin kertoen hänen mahdollisuuksistaan tehdä esimerkiksi muistutus tapahtuneesta tai ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- tai potilasasiavastaavaan.

SOSIAALIHUOLLON HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS

Valvontalain 29 § velvoittaa sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Pirkanmaan hyvinvointialueen Valvonta- ja ohjausyksikköön valvontakoordinaattorille. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Toimintayksikön vastaava tekee omavalvonnallisen ilmoituksen ja toimittaa sen Pirhan kirjaamoon osoitteeseen kirjaamo@pirha.fi osoitteeseen otsikolla ”omavalvonnallinen ilmoitus, yksikön nimi”.

Mistä ilmoitus tehdään?

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hän voi tehdä ilmoituksen omalle esihenkilölleen /yksikön johtajalle.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.

Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tahi palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensi sijassa perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin.

Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa.

Pakotteiden ja rajoitteiden käytöstä tulee olla aina asiakaskohtainen, määräaikainen lupa ja ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin. Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, niihin pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta, esimerkiksi resurssiin ja kiireeseen liittyvät asiat.

Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan.

Sointu intra – Asumispalveluiden omavalvonta ja työohjeet – Asiakkaan asiallinen kohtelu ja sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus

Kenelle ilmoitus palautetaan?

Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön johtajalle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Pirhan Valvonta- ja ohjausyksikköön valvonta-asiantuntijalle, sähköpostitse kirjaamo@pirha.fi.

Myös yksityisiltä palvelun tuottajilta hankituista, kunnan järjestämistä vastuulle kuuluvista sosiaalihuollon palveluista tehtävät ilmoitukset osoitetaan Pirhan Valvonta- ja ohjausyksikköön valvontakoordinaattorille salatulla sähköpostilla.

Kantelu tehdään palveluntilaaajalle Pirhalle, joka jatkaa omaa prosessiaan selvityksen saatuaan. Kantelut käsitellään johtoryhmässä ja henkilökunnan kanssa. Epäkohtiin puututaan välittömästi.

Olemme lisänneet verkkosivuillemme ohjeen epäkohtiin puuttumisen keinoista sekä ilmoituskanavan, jonka avulla voi ilmoittaa toiminnassamme havaitsemistaan epäkohdista luottamuksellisesti ja anonymisti. Ilmoituskanavassa kuka tahansa voi ilmoittaa Sointu Senioripalveluiden (Tampereen Vanhuspalveluyhdistys ry. sekä Pirkanmaan Senioripalvelut Oy) toimintaan liittyvistä epäkohdista tai väärinkäytöksistä.

Ilmoituskanava on lisäys epäkohtiin puuttumisen keinoihimme. Se ei ole ensisijainen ilmoituskanava kaikkien epäkohtien käsittelyyn.

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

5 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

5.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

5.1.1. Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen ja seuranta

Asumispalveluiden asukkaan toimintakyky arvioidaan RAI mittarilla. Hoitajat kirjaavat Omnissa olevaa palvelu- ja hoitosuunnitelmaan asukkaan toimintakykyyn, tarpeisiin, toiveisiin liittyvät asiat ja tavoitteet hoidolle ja asumiselle.

Asukkaiden sairauden – ja terveydenhoidosta vastaavat sairaanhoitajat Veera Tähtinen ja Maria Hautamäki. Myös muu hoivan henkilökunta huolehtii asiakkaiden päivittäisistä hoivan tarpeista. Sairaanhoitajat vastaavat myös asiakkaiden lääkehoidon asioista. Heidät tavoittaa arkisin paikan päältä Keinupuistosta tai puhelimitse:

Veera Tähtinen p.0401485868

Maria Hautamäki p. 044 4914027

Asukkailla on käytössään Vivagon hyvinvointiranneke, joka toimii hälytysjärjestelmänä sekä kerää asukkaan hyvinvointitietoa. Tiedoista voidaan tarkastella mm. unen määrää ja laatua, päivän aktiivisuutta.

Toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseksi hoitohenkilökunta kannustaa ja auttaa asukkaita osallistumaan Keinupuistokeskuksen toiminnallisiin ryhmiin sekä yhteisiin tapahtumiin, jotka ovat kirjattuna viikko- ja kuukausiohjelmiin. Ohjelmat löytyvät yksikön ilmoitustaululta. Keinupuistokeskuksessa on käytössään asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia tukevia menetelmiä, kuten taide- ja kulttuuritoimintaa, liikuntaryhmiä, musiikkia, kädentaitoja ja vierailijoita.

Fyysisen toimintakyvyn tukemisessa auttaa talossa toimivat kaksi fysioterapeuttia ja koko hoitohenkilökunta. He huolehtivat asukkaiden apuvälinetarpeiden arvioinnista sekä antaa ohjausta ja neuvontaa apuvälineiden käytössä asukkaalle ja hoitohenkilökunnalle. Keinupuistossa fysioterapeutteina toimivat Suvi Ylämurto ja Hanna Nikander. Heidät tavoittaa arkisin Keinupuistosta tai puhelimitse:

Suvi Ylämurto p. 044 4914043

Hanna Nikander p. 0504369732

Asukkaiden toimintakykyyn liittyvistä asioista keskustellaan työyhteisön tiimipalavereissa, jossa hoitajat informoivat fysioterapeuttia asukkaiden toimintakyvyssä tapahtuvista muutoksista sekä muuttuneesta avuntarpeesta. Fysioterapeutin vastuualueella on myös huolehtia asukkaiden yksilöllisestä fyysisen kunnon ylläpitämisestä järjestämällä jumppa- ja peliryhmiä sekä antamalla yksilöohjausta.

Sosiaalisen toimintakyvyn tukemisessa on hoitajien lisäksi apuna sosiaaliohjaaja ja yhteisötaiteilija. Sosiaaliohjaaja auttaa asukkaita ja läheisiä erilaisten sosiaalietuuksien ja -palveluiden hakemisessa, kuten esim. kelan etuuksien, kuljetuspalveluiden tai vapaaehtoistoiminnan järjestämisessä. Sosiaaliohjaaja ja yhteisötaiteilija huolehtivat myös talossa tarjottavasta ohjelmasisällöstä kuten ulkopuolisista esiintyjistä.

Sosiaaliohjaajana toimii Nea Järvensivu (p. 050 4369274) ja yhteisötaiteilijana Päivi Kypärä (p. 044 4931105).

Asukkaiden sosiokulttuurista toimintaa ohjaavat hoitohenkilökunnan lisäksi yhteisötaiteilija ja luovantoiminnan ohjaaja / yhteisöohjaaja. Yhteisötaiteilija ohjaa myös hoitohenkilökuntaa kulttuuri-innostamisessa.

Asukkaiden kanssa ulkoilevat säännöllisesti läheiset, henkilökunta, opiskelijat ja vapaaehtoistyöntekijät (Verkko, Mummon kammari).

Päiväkeskustoiminnan asiakkaiden toimintakykyä mitataan tarpeiden ja tavoitteiden mukaisesti soveltuvien toimintakykytestein, kuten SPPB – mittarilla.



5.1.2. Asukkaiden riittävän ravitsemuksen ja nesteen saannin seuranta

Keinu- ja ravintolassa on ravintola, jossa valmistetaan talossa tarjottavat päivittäiset ateriat.

Ympäri vuorokautisen asumisen tuotteessa oleville asukkaalle kuuluvat kaikki päivittäiset ateriat. Palvelupuolella (yht. asuminen ja kotihoito) asukkaat voivat valmistaa ruokaa itsenäisesti kotona tai käyttää ravintolan palveluita. Mikäli asukas ei aterioi ravintolassa, vievät hoitajat ruoat asukkaalle kotiin.

Ravintolan ruokailuajat ovat säännöllisesti. Tavoitteena on estää pitkien paastoajojen muodostumista. Yö paaston tulee olla alle 11 tuntia.

Tarvittaessa asukasta syötetään, mikäli asukas ei siihen itse kykene. Ravitsemukseen liittyvät ongelmat selvitetään yhteistyössä lääkärin kanssa. Ravitsemusta tukemaan tarjotaan eri koostumuksellista ruokaa, sekä lisäravinnejuomia.

Asukkaiden ravinnon ja nesteen saantia seurataan päivittäin. Tarpeen vaatiessa otetaan käyttöön nestelista ja samalla seurataan virtsan määrää. Asukkaiden painoa tarkkaillaan säännöllisesti ja siinä ilmeneviin poikkeamiin reagoidaan moniammatillisen tiimin kanssa yhteistyössä.

Kaikille asukkaille tehdään puolivuositain MNA-testit (riskiryhmään kuuluville kahdesti vuodessa), jonka pohjalta tehdään tarvittavat suunnitelmat riittävän ravitsemuksen toteuttamiseksi. Asukkaiden ravitsemusasioita käsitellään säännöllisesti (1–2 x vuodessa) ravitsemustyöryhmän kokouksissa. Ravitsemustyöryhmään kuuluvat sairaanhoitajat, yksi lähihoitaja jokaisesta tiimistä ja ravintolan työntekijä sekä ravintolapäällikkö. Sekä ravitsemustyöryhmän kokouksista että MNA-testituloksista kirjataan muistiot yhtiön intraan.

Intra: Asumispalveluiden omavalvonta ja työohjeet

5.1.3 Yksikön hygieniakäytännöt

Noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajan antamia hygieniaohteita. Hygienia- ja siivoustyöjärjestetään koko henkilökunnalle. Hygieniavastaavat ovat kaikissa yksiköissä. Siivoustyön päällikkö ohjeistaa ja vastaa yksikön hygieniakäytäntöihin liittyvistä asioista.

Hygieniatasoa seurataan ja arvioidaan jatkuvasti. Asiakkaan hygieniakäytännöt ja hygienian hoidon tarve kirjataan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

Yksikköön on laadittu siivoustyön suunnitelma ja se on perehdytetty henkilökunnalle. Soinnussa on valmistumassa myös koko organisaatiota koskeva hygieniasuunnitelma. Siistijän vastuulle kuuluvat perussiivous ja suursiivous. Ylläpitosiivouksesta huolehtii henkilökunta päivittäin.

Epidemioiden varalle on erilliset ohjeistukset (mm. covid-19, norovirus ym.). Jokaisessa yksikössä on erillinen eritesiivouspakki.

Siivoustyön suunnitelma on dokumentoitu Soinnun sisäiselle verkkolevylle T-asemalle siivoustyön kansioon ja se löytyy sille varatusta kansioista siistijän työkomerosta myös paperiversiona.

Pirhan hygieniahoitaja käy säännöllisesti yksikössä ohjauskäynnillä.

5.2 Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidon varmistaminen, terveyden edistäminen sekä kuolemantapausten hoitaminen

5.2.1. Hampaiden hoito

Asukkaiden hampaiden hoidosta huolehditaan päivittäin asukkaan kanssa. Hoitajat tilaavat asukkaille suuhygienistin kotikäynnin säännöllisin väliajoin. Suuhygienisti kirjaa Omniin asukkaiden hampaiden kunnosta sekä hoito-ohjeet. Asukkaat käyvät hammaslääkärissä tarvittaessa.

5.2.2. Terveyden – ja sairaanhoito

Pirkanmaan hyvinvointialue on hankkinut Ikäihmisten palvelulinjan sijoittamien Keinupuiston asukkaiden lääkäripalvelut Terveystalolta. Yksikössä toimii

ympäri vuorokautisen palveluasumisen vastuulääkärinä maaliskuusta 2025 alkaen geriatri Dimitrije Jakovljevic. Yhteisöllisen asumisen ja kotihoidon vastuulääkäri on Vladislav Jankovski.

Yksikön vastuulääkäri on pääosin tavoitettavissa arkisin klo 8–16 aikana. Mikäli omavastuulääkäri ei ole tavoitettavissa sekä virka-ajan ulkopuolella palvelee Terveystalon vastuulääkäripalvelun takapäivystäjä, joka on tavoitettavissa ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä. Takapäivystyspalvelu toimii takaisinsoittopalveluna, ja takapäivystäjä soittaa takaisin tunnin sisällä.

Yksikön geriatria sijaistaa esimerkiksi loma-aikaan ja sairaustapauksissa Terveystalon erikseen nimeämä sijaislääkäri. Yksikköön on luotu päivystysajan toimintaohje akuutteihin tilanteisiin (ohje alla).

Lääkäri tapaa asiakkaita yksikössä kerran kuukaudessa noin kuuden tunnin ajan. Väliviikoilla lääkäri on puhelimitse yhteydessä sairaanhoitajaan ja ottaa puhelimitse kantaa asiakkaiden hoitoon. Lääkäri tapaa kaikki asiakkaat vähintään vuosittain tehtävien vuosikontrollien yhteydessä, jolloin katsotaan asiakkaan vointia kokonaisvaltaisesti RAI-arvioinnin tuloksia hyödyntäen ja arvioidaan lääkehoitoa kokonaisuutena. Lisäksi lääkäri ottaa kantaa asiakkaan hoitoon tarvittaessa esimerkiksi voinnin heikentyessä. Uudet asiakkaat lääkäri tapaa 1–2 kuukauden sisällä yksikköön muutosta. Omaisten on mahdollista tavata lääkäriä yksikössä esim. vuosikontrollien tai hoitoneuvotteluiden yhteydessä. Lisäksi omainen voi jättää soittopyynnön lääkärille sairaanhoitajan välityksellä.

Asukkailla on myös oikeus valita hoitavaksi lääkäriksi esimerkiksi oman terveysasemansa lääkäri valinnanvapausperiaatteen perusteella. Jos asukkaan hoitava lääkäri on joku muu kuin yksikön geriatri, on asukas tai hänen valtuuttamansa läheinen velvollinen tiedottamaan hänen hoidossaan tapahtuvista muutoksista esimerkiksi lääkemuutoksista yksikön sairaanhoitajaa.

Akuuteissa tilanteissa ennen soittoa lääkärille on hyvä huomioida potilaasta tietyt asiat. Apuna käytetään kiireellisten tilanteiden ISBAR-korttia, joita on jaettu hoitohenkilöstölle akuutteja tilanteita varten.

- Tunnista (Identify)

Kuka soittaa, mistä soittaa, asiakkaan nimi ja henkilötunnus

- Tilanne (Situation)

Nykytilanne, yhteydenoton syy, voinnin muutos, tapaturma

- Tausta (Background)

Vointi, päätöksentekokyky, perussairaudet ja huomioitava lääkitys (esim. antikoagulantti), riskitiedot ja DNR-päätös, hoidonrajaukset, asuuko yksin

- Nykytilanne (Assesment)

Verenpaine ja pulssi, lämpö, verensokeri, turvotukset ja paino, hengitys (rytmi, tapa, tiheys, ihon väri), vammat ja niiden laatu, tajunnan taso ja orientaatio, erityis, kipu (asteikolla 1–10, missä, milloin alkanut, kivun laatu ja mahdollinen lääkitys)

- Toimintaehdotukset (Recommendations)

Jatko-ohjeet, kuinka usein ja kauan, uusi mahdollinen yhteydenotto. Varmista lopuksi ohje!

ASIAKKAAN ÄKILLINEN VOINNIN HEIKENTYMINEN

Hätätilanteessa soita 112.

- esim. selkeä lonkkamurtuma, tajuttomuus normaalisti toimintakykyisellä asukkaalla

Lääkärin konsultointi akuuttitilanteessa ns. takapäivystys

- Ei akuutisti henkeä uhkaavat, mutta kiireelliset voinnin muutokset esim. asiakkaan kaatuminen ja lääkevirheet.
- Asian kiireellisyyttä ei ole tarpeen jäädä pohtimaan kauaksi aikaa yksin, vaan päivystäjään voi ottaa matalalla kynnyksellä yhteyden ja selvittää asian yhteistyössä.

Ennen asiakkaan lähettämistä päivystykseen soitetaan aina ensin

puhelintakapäivystykseen (poislukien henkeä uhkaavat tilanteet esim. voimakas verenvuoto, aivoverenkiertohäiriö ym.)

- Kiireettömät ja puolikiireelliset lääkäriasiat hoidetaan virka-aikaan paikallisesti kuten ennenkin.

Arkisin klo 8-16 pyydä yksikön SH paikalle.

Jos ei paikalla:

- Mobiilihoitaja klo 8-20 (p. 041 730 2900) TAI
- Yksikön takapäivystys p. 030360700

Iltaisin, viikonloppuisin/pyhinä ja yöaikaan:

- Kiireellisissä muttei välittömästi henkeä uhkaavissa tilanteissa Terveystalon **takapäivystäjä p. 030360700** (Takapäivystyspalvelu toimii takaisinsoittopalveluna. Soitosta jää takapäivystysjärjestelmään soittopyyntö ja takapäivystäjä soittaa takaisin siihen numeroon, josta on soitettu. Takapäivystäjä soittaa takaisin tunnin sisällä.) TAI
- **Mobiilihoitaja** ma-su klo 8-15:30 puh. 041730 2900 (voit olla suoraan yhteydessä missä tahansa tilanteessa, kun herää huoli asiakkaan/asukkaan voinnista.
 - Mobiilihoitaja voi ottaa tarvittaessa verinäytteitä ja EKG:n kiireellisissä tapauksissa.

Ohessa on akuuttitilanteita varten ohje hoitohenkilökunnalle.

Mikäli tilanne on henkeä uhkaava ja asukkaalla ei ole DNR päätöstä, soitetaan 112, jolloin ensihoito tulee arvioimaan tilanteen.

Keinupuiskesuksesta löytyy defibrillaattori, joka sijaitsee ravintolasalin aulassa (Orivedenkatu 28). Defibrillaattorin käyttöohjeet löytyvät laitteen luota.

DNAR päätöksien tiedot löytyvät jokaisen asiakkaan tiedoista potilastietojärjestelmästä kertomukselta sekä riskitiedoista.

Käytännöt omaisille ilmoittamisesta löytyy asiakkaan palveluhoitosuunnitelmasta.

5.2.3. Ohjeet kuoleman toteamisesta ja kuoleman jälkeisistä toimenpiteistä ympärivuorokautisessa palveluasumisessa ja laitoshoidossa Pirkanmaan hyvinvointialueella

Yksikössä noudatetaan Pirhan ohjeistusta kuolintapausten hoitamisessa. Yksiköstä löytyy kuolemantapauksiin liittyvä ohje kirjallisena sähköisenä versiona.

Ennen kuin vainaja voidaan siirtää kylmiöön, pitää lääkärin todeta kuolema. Toteaminen pitäisi tapahtua viimeistään 16–20 tunnin sisällä kuolemasta. Mikäli tämä aikaraja ylittyy ennen virka-ajan alkamista, joudutaan vainaja siirtämään lähimmälle avoinna olevalle kiirevastaanotolle, Valkeakosken päivystykseen tai Acutaan kuoleman toteamiseksi.

Hoitopaikan vastuulla on ilmoittaa kuolemasta yksikön vastuulääkärille virka-aikana, jotta kuolintodistus tulee tehdyksi. 24/7 lääkitakapäivystystä on mahdollista konsultoida heti, jos tilanne on epäselvä. Vainajan siirroista huolehtii aina hautaustoimisto.

Mikäli vainajalla on tahdistin, on tästä hyvä kertoa hautaustoimistolle siirron yhteydessä, jotta tieto välittyy kuoleman toteavalle lääkärille. Tahdistin poistetaan pääsääntöisesti kuoleman toteamisen yhteydessä, mutta hautausluvan kirjoittava lääkäri on vastuussa siitä, että tahdistin on tullut poistetuksi. Mikäli kuolema todetaan yksikössä, tahdistin poistetaan pääsääntöisesti yksikössä.

Lääkäri, joka toteaa kuoleman, tekee ilmoituksen kuolemasta väestörekisterikeskukseen. Kuolintodistus ja hautauslupa kirjoitetaan virka-aikana vastuulääkärin toimesta. Terveystalon lääkärit tekevät kuolintodistukset omista asiakkaistaan, joten tieto kuolemasta pitää muistaa ilmoittaa myös heille.

Arki, virka-aika (ma-pe klo 8-15:30)

- Kuolemasta ilmoitetaan yksikön vastuulääkärille, joka antaa jatkotoimintaohjeet ja ottaa kantaa siihen, missä kuolema todetaan.
- Tampereella Terveystalon hoitamilla alueilla kuolemasta ilmoitetaan puhelinnumeroon: 044 473 5468.
- Mikäli Tampereella ei Pirhan vastuulääkäri ole tavoitettavissa, soitetään myös em. numeroon.
- Mikäli yksiköllä ei ole nimettyä vastuulääkärinä, ollaan yhteydessä lähimpään terveyskeskukseen ohjeiden saamiseksi.

Jos vainajan omainen on valinnut arkun jo ennen kuolemaa tai heti kuoleman tapahduttua, voi hautaustoimisto siirtää vainajan arkussa hautausluvan saatuaan suoraan seurakunnan kylmiöön.

Arki-illat ja -yöt virka-ajan ulkopuolella (ma-to klo 15:30-8:00)

- Odotettu kuolema; saattohoitopäätös, tilanne muuten ennakoitu tai taustalla pitkälle edenneet sairaudet, jotka selittävät kuoleman:

- Mikäli asiakas menehtyy myöhään illalla tai yöllä ja arvioidaan, että vainaja voi odottaa lämpimissä tiloissa virka-ajan alkamiseen asti (max.16–20 h), toimitaan virka-ajan alkaessa virka-ajan ohjeistuksen mukaisesti.
- Mikäli katsotaan, että vainajaa ei voida säilyttää aamuun asti lämpimissä tiloissa, esim. kesähelteellä, siirretään vainaja lähimpään auki olevaan kiirevastaanottoon, Valkeakosken päivystykseen tai Acutaan (Acutan sihteeri p.03 31169843) kuoleman toteamiseksi.
- Odottamaton kuolema; ei sellaista todettua sairautta, joka selittäisi kuoleman, tapaturma, myrkytys, rikos tai muuten epäselvät olosuhteet:
 - Mikäli kuolema on odottamaton, soitetaan jatkotoimintaohjeet ensisijaisesti 24/7 lääkäritakapäivystyksestä.
 - Rikos- itsemurha, tapaturma- tai myrkytyspäilyissä, kuolemasta ilmoitetaan myös poliisille (virka-aika 0295 440 131, muina aikoina hätäkeskus 112).

Viikonloppuisin, arkipyhinä ja perjantai-iltaisoin klo 15:30->

- Vainaja siirretään joko lähimmälle kiirevastaanotolle, Valkeakosken päivystykseen tai Acutaan kuoleman toteamiseksi.
- Laajat B-tason kiirevastaanotot (Sastamala, Nokia, Hatanpää, Ylöjärvi ja Virrat) ovat avoinna pääsääntöisesti arkisin klo 8–20 ja viikonloppuisin ja pyhinä klo 10-18. Mikäli potilas kuolee illalla kiirevastaanoton mentyä jo kiinni ja arvioidaan, että vainajaa ei voida säilyttää kiirevastaanoton aukeamiseen asti lämpimissä tiloissa, siirretään vainaja Valkeakosken päivystykseen (klo 8–22) tai Acutaan kuoleman toteamiseksi.
- Jos seuraava päivä on arkipäivä, kuolema on odotettu ja arvioidaan, että vainajaa voidaan säilyttää lämpimissä tiloissa virka-ajan alkamiseen asti, toimitaan virka-ajan ohjeistuksen mukaisesti.
- Odottamattomista kuolemista jatkotoimintaohjeet soitetaan ensisijaisesti 24/7 lääkäritakapäivystyksestä.

5.2.3 Saattohoito

Keinupuistokeskuksen henkilökuntaa koulutetaan säännöllisesti saattohoidon osalta. Henkilökunnalla on mahdollisuus suorittaa saattohoitopassi. Saattohoidon laadukas toteutus on yksi Soinnun tärkeistä periaatteista ja näin on myös Keinupuistokeskuksessa.

Soinnussa on rakennettu yhteistyössä talojen kesken moniammatillisesti saattohoidon käsikirja saattohoidon tueksi, käsikirja löytyy Soinnun sisäisestä intrasta. Tämän lisäksi yksiköistä löytyy saattohoidon pikaopas, josta löytyy tärkeät tiedot lyhyessä muodossa. Laajemmassa oppaassa, on laajemmin ja tarkemmin ohjatut toimintamallit perushoitoon, lääkkeettömään sekä kemialliseen kivunhoitoon, perhetyöhön, suruun ja surun kohtaamiseen sekä ammatilliseen jaksamiseen saattohoitotilanteissa. Pikaopas löytyy joka yksiköstä ja on kenen tahansa luettavissa.

Asukkaan ja hänen läheisensä toiveet saattohoidon osalta otetaan aina ensisijaisesti huomioon. Toiveet kirjataan Omni asiakastietojärjestelmään.

Sointu Senioripalveluilla on oma yhteisöpastori, joka käy talossa kahden viikon välein keskustelemassa asiakkaiden kanssa. Henkilöstö laittaa yhteisöpastorille viestiä, mikäli asiakas kokee haluavansa henkilökohtaista keskustelua esimerkiksi hengellisistä asioista tai kuolemaan liittyvistä asioista.

T-asema: Keinupuisto – Ryhmäkoti- Saattohoito + asukkaan kuollessa

5.2.4. Yksikön lääkehoidon toteuttaminen

Keinupuistokeskuksen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa sairaanhoitajien ja esihenkilön yhteistyönä. Vastuugeriatri hyväksyy päivitetyn lääkehoitosuunnitelman allekirjoituksellaan. Lääkehoidosta Keinupuistossa vastaavat yksikön sairaanhoitajat Veera Tähtinen ja Maria Hautamäki.

Suunnitelmassa on yksityiskohtaisesti kuvattu Keinupuistokeskuksen lääkehoidon toteutus ja määritelty mm. millaisella koulutus pohjalla työntekijä voi lääkehoitoa toteuttaa. Yksikössä työskentelevillä terveydenhuollon ammattilaisilla tulee olla ajan tasalla oleva lääkehoidon koulutus (LOP-koulutus uusittava 5 vuoden välein). Heidän tulee antaa tarvittavat lääkehoidon osaamisen näytöt yksikön sairaanhoitajalle/esihenkilölle.

Hoiva-avustajat suorittavat MINILOP-koulutuksen sekä antavat lääkehoidon osaamisen näytöt sairaanhoitajalle/esihenkilölle. Talokohtaiset lääkeluvat allekirjoittaa vastuugeriatri. Esihenkilön ja sairaanhoitajien vastuulla on seurata tiiminsä hoitajien lääkehoidon osaamista. Esihenkilöt ja sairaanhoitajat vastaavat lääkehoitoon liittyvästä ajankohtaisesta tiedotuksesta ja ohjeistuksista.

Lääkäri on ensisijaisesti vastuussa asukkaiden lääkehoidosta ja lääkemääräyksistä. Sairaanhoitaja toimii lääkärin työparina ja vastaa määräysten viemisestä käytäntöön. Lääkehoidon toteutuksesta asukaskohtaisesti vastaavat eri ammattiryhmät omien vastuualueidensa mukaisesti.

T-asema: Keinupuisto-lääkehoitosuunnitelmat

5.3. Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa

Tiedonkulku tapahtuu aktiivisen yhteydenpidon kautta puhelimitse, yhteisten hoitopalaverien sekä tietojärjestelmän avulla. Yhteistyötä tehdään tiiviisti mm. asiakasohjauksen, kotihoidon, sairaaloiden, sosiaalityöntekijöiden, fysioterapeuttien ja vapaaehtoisten kanssa.

5.3.1 Alihankintana tuotetut palvelut

Keinupuistokeskuksella on Koivuapteekin kanssa sopimus asukkaiden lääkkeiden toimituksesta.

Alihankkijoilta vaaditaan ostopalvelusopimuksen mukaiset asiakirjat toiminnan laadusta. Varmistetaan että viranomaismääräykset on hoidettu.

Alihankintakumppaneiden kanssa käydään säännöllisesti vuosittain yhteistyöneuvottelut laadun varmistamiseksi.

6 ASIAKASTURVALLISUUS

6.1. Henkilöstö asiakasturvallisuuden varmistajana

Työntekijöiltä edellytetään Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaista pätevyyttä tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (564/1994) mukaista pätevyyttä.

Työntekijältä pyydetään rikosrekisterilain 6 §:n 4 momentissa tarkoitettu rikosrekisteriote, kun henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään työsuhteeseen, joka kestää yhden vuoden aikana yhteensä vähintään kolme kuukautta ja johon pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään tai vammaisen henkilön kanssa.

Henkilöstömitoitus suunnitellaan voimassa olevien Aluehallintoviraston määrittämän toimiluvan mukaisesti. Päivittäistä henkilöstömitoitusta seurataan työvuoroVelho-ohjelmaa hyödyntäen.

Henkilöstöltä edellytetään alan ammatillista koulutusta työtehtävän mukaisesti. Yksiköissä työskentelee lähihoitajia, hoiva-avustajia, kotiaavustajia, kokkitarjoilijoita, siistijöitä, monipalvelutyöntekijä, sosiaaliohjaaja, fysioterapeutteja, sairaanhoitajia, yhteisötaiteilija, pastori ja johtaja.

Henkilökunnan osaaminen varmistetaan tutkintotodistuksista ja Valviran ylläpitämästä JulkiTerhikistä. Hoitohenkilökunnan osaamisvaatimuksena on ensisijaisesti suuntautuminen vanhustyöhön ja kuntoutukseen sekä riittävä työkokemus. Henkilökunnalla tulee olla vähintään hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Huomioidaan, että sosiaalihuollossa työskentelevät, nimekesuojatut ammattihenkilöt löytyvät myös Suosikki-rekisteristä.

Henkilökunnan perehdytykseen on laadittu ohjelma ja perehdytysmateriaalia on koottu sekä paperisena että sähköisenä. Yksikön henkilökunta perehdytetään toimintakäytäntöihin, asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvontaan. Uuden työntekijän aloittaessa hänelle nimetään perehdyttäjä. Lisäksi perehdytystä toteuttavat kaikki työntekijät.

Henkilökunnalle varmistetaan lakisääteiset koulutukset säännöllisesti. Henkilökuntaa kannustetaan osallistumaan täydennyskoulutuksiin. Näitä ovat esimerkiksi organisaation järjestämät Parasta Sinulle Palvellen – koulutuskokonaisuus, saattohoitokoulutus, RAI verkkokoulut, kinestetiikka -koulutus, Navisec-tietoturvakoulutukset ja säännölliset ensiapukoulutukset jne. Lisäksi työnantaja huolehtii käytössä olevien järjestelmien koulutuksista, esimerkiksi omni –, vivago – ja hilkkakoulutukset jne.

Keinupuistokeskuksessa hyödynnetään Pirhan järjestämiä koulutuksia ja meille on näkyvissä Pirhan koulutuskalenteri. Lisäksi Keinupuistosta osallistutaan tilaajan järjestämään hoito –, kotihoito ja saattohoidon kehittämistyöryhmiin (mm. IKI-kehittämistyöryhmän verkostotapaamisiin ja RAI-koulutukset). Soinnusta osallistuttiin myös saattohoidon vapaaehtoistyön kehittämisen hankkeeseen (SAAVA).

Henkilökunnalla on käytössään lääkehoidon osaamisen, KIPU- ja GER-hoitotyön ja RAI:n verkkokoulutusmateriaalit. Osaamista varmistetaan lääkehoidon osaaminen LOP-testillä ja -näytöillä. Infektioiden torjunnasta suoritetaan verkkokoulutukset säännöllisesti. Henkilökunnan käytössä on Navisecin tietosuoja- verkkokoulutusympäristö.

Sijaisten käytön periaatteet ja henkilöstövoimavarojen riittävyuden varmistaminen
Työvuorosunnittelu tehdään johtajan toimesta. Sijaisia käytetään lakisääteisiin vapaisiin sekä äkillisiin poissaoloihin. Päivittäistä henkilömitoitusta seurataan työvuoroVelho-ohjelmaa hyödyntäen.

Yksikössä tehdään aktiivista yhteistyötä alan oppilaitosten sekä työ- ja elinkeinohallinnon kanssa tulevaisuuden resurssien turvaamiseksi. Yksikköön on nimetty opiskelijavastaavat, jotka organisoivat alan opiskelijoiden harjoittelujaksoja.

Organisaatiossa on käytössä sijaiset.fi -järjestelmä, jonka kautta pystytään hakemaan keskitetysti tarvittavaa osaamista. Soinnussa toimii oma sijaispooli. Tarvittaessa organisaation käytössä on useampi henkilöstövuokrausyritys. Arkisin sijaishankinnat äkillisiin poissaoloihin järjestää ensisijaisesti johtaja tai tiiminohjaaja. Iltaisin ja viikonloppuisin sijaisjärjestelyistä huolehtivat työvuorossa olevat työntekijät. Mikäli sijaista ei saada, työntekijät ottavat yhteyttä johtajaan.

6.2. Terveysthuollon laitteet ja laiteturvallisuus

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveysthuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosoimiseen, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Soinnussa noudatetaan lääkinnällisistä laitteista annettua lakia (719/2021). Yksikössä on laite- ja irtaimistorekisteri, johon on kirjattu käytössä olevat terveydenhuollon laitteet sekä nimetyt vastuuhenkilöt, jotka vastaavat laitteista käytännön tasolla. Laitteiden

käyttöönotto, huolto, perehdytys ja käyttäjän vaaratilanneilmoituskäytäntö on kirjattu menettelyohjeeseen. Terveydenhuollon laitteille on yhtiötasolla huoltosopimukset.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet on kirjattu Keinupuistokeskuksen sähköiseen laiterekisteriin. Päivityksiä tehdään tarpeen mukaan. Laiterekisteri on henkilökunnan nähtävillä palveluntuottajan intrassa. Laite- ja irtaimistorekisteriin on kirjattu käytössä olevat terveydenhuollon laitteet sekä nimetyt vastuuhenkilöt.

Laitteiden käyttöohjeet on skannattu laiterekisterin yhteyteen. Laitteiden käyttöönotto, huolto, perehdytys ja käyttäjän vaaratilanneilmoituskäytäntö on kirjattu menettelyohjeeseen. Yksikössä on seurantajärjestelmä laitteiden ja niiden käytön turvallisuuden varmistamiseksi. Huoltoja tekevä yhteistyökumppani pitää huolta säännöllisestä huollosta ja laitteiden rekisteristä.

Henkilökunnan osaaminen työvälineiden turvallisessa käytössä varmistetaan säännöllisten perehdytysten avulla. Lisäksi jokainen on velvollinen tutustumaan laitteiden käyttöohjeisiin ennen laitteen käyttöä. osalle työvälineistä on laadittu myös kirjalliset ohjeet laitteen läheisyyteen (esim. pyörätuolivaaka). Laitteen käyttöön perehdyttämisen tueksi on tehty myös videoita.

Organisaatiolla on terveydenhuollon laitteille huoltosopimukset. Huolto toteutetaan Berner Oy:n kautta. Bernerillä on laiterekisteri yksikön terveydenhuollon laitteista. Laitteen toimivuus tarkistetaan aina puolivuositain ja tarkistuksesta tehdään kuittaus kunkin laitteen tarkistuslistaan. Nämä listat ovat sijoitettuna laitteeseen tai laitteen säilytyspaikan seinään.

Jos työntekijä huomaa laitteen toiminnassa poikkeavuutta, ilmoittaa hän siitä välittömästi vastuuhenkilölle. Vastuuhenkilö on yhteydessä Berneriin laitteen korjaukseen liittyvissä asioissa.

Yksikön lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilö (joka vastaa laitteiden turvallisuudesta ja vaaratilanteita koskevista ilmoituksista) on yksikön johtaja Katja Glad-Rasmussen (p.0503530450, katja.glad-rasmussen@sointusenioripalvelut.fi) ja fysioterapeutti Suvi Ylämurto (p. 0444914043, suvi.ylamurto@sointusenioripalvelut.fi)

Menettelyohje; Terveydenhuollon laitteiden tarkastus, käyttöönotto ja huolto sekä

Menettelyohje; Vaaratilanneilmoitus on henkilökunnan saatavilla intranet Vilmarissa

Ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitusmenettely on lakisääteinen velvoite, ja sen edellytykset on kuvattu Lääkinnällisistä laitteista annetun lain 33 §:ssä.

Vaaratilanneilmoitusmenettely on olennainen laiteturvallisuutta edistävä tekijä ja sen tarkoituksena on mahdollistaa nopea ja tehokas reagointi laitteisiin liittyviin ongelmiin. Vaaratilanneilmoitusten kautta valmistaja saa tietoa valmistamiensa laitteiden suoriutumisesta arjessa huomioiden laitteen eri versiot ja koot. Tiedon perusteella valmistajalla on mahdollisuus kehittää laitetta tai valmistusprosessia aiempaa turvallisemmaksi.

Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen

Ilmoitus lähetetään sähköpostitse laitevaarat@fimea.fi. Ilmoituksen voi toimittaa myös faksilla 029 522 3002 tai postitse.

Vaaratilanneilmoitus lähetetään osoitteella:
Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea)
Lääkinnälliset laitteet
Mannerheimintie 166
PL 55
00034 Helsinki

Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin puhelimitse 029 522 3341, mutta ilmoitus tulee tehdä viipymättä myös kirjallisena.

6.3. Kiinteistö ja ympäristö asiakkaan turvallisuuden tukena

Kiinteistöt ovat esteettömiä. Paloturvallisuustarkastukset sekä palo- ja pelastuskoulutukset järjestetään säännöllisesti lakisääteisesti. Yksiköissä järjestetään turvallisuuskävelyt kaksi- kolme kertaa vuodessa työsuojeluasiamiehen ja johtajan toimesta. Yksikössä valvoo kaksi yöhoitajaa. Paloilmaisin laitteisto testataan kuukausittain huoltoyhtiön toimesta. Yksikköön on hankittu defibrillaattori ja kantotuolit sekä pelastuslakanat pelastamista varten.

Pelastuskäytännöistä on luotu henkilökunnalle kirjallinen perehdytysohje ja Soinnussa valmistunee lähiaikoina myös kuvattua perehdytysmateriaalia yksikön pelastus -ja turvallisuusasioihin liittyen.

Yksikössä on tallentava kameravalvonta sekä yövartiointi. Yöhoitajan käytössä on vartijakutsu painike. Vartijaa voidaan käyttää yö – ja myös päiväsaikaan erilaisissa tilanteissa esimerkiksi asukkaan kaatuessa. Vartiointiraportit käsitellään henkilökunnan kanssa. Vartiointiraporteissa ilmenneistä poikkeamista raportoidaan kiinteistön omistajalle ja/tai huoltoyhtiölle.

Kameravalvonta on yksikön yhteistiloissa ja käytävillä. Kameravalvontaa koskevat huomiomerkinnot ja – ilmoitukset löytyvät tiloista, joissa kameravalvontaa on. Kameralaitteiden huollosta vastaa kiinteistön omistaja.

Sähköisesti ohjatut ulko-ovet ovat lukittuina klo 18–07 välisenä aikana. Yksikön turvallisuudesta vastaa johtaja yhdessä organisaation johdon kanssa. Koko henkilökunnalla on vastuu kokonaisturvallisuudesta.

6.4. Teknologiset ratkaisut

Käytössä on Vivago turva- ja hyvinvointijärjestelmä hoitajakutsupainikkeella. Järjestelmän avulla seurataan asiakkaiden hyvinvointia ja vireystilaa ympäri vuorokauden. Järjestelmä mahdollistaa myös asiakkaan kulunseurannan.

Henkilökunnalle järjestetään koulutusta Vivagon käyttöön liittyen. Henkilökunnan käytössä on Vivago OPUS-oppimisympäristö. Uudet työntekijät perehdytetään laitteen toimintaan yksikössä toimivien vivago-avainkäyttäjien toimesta.

Järjestelmän toimivuutta seurataan säännöllisesti kuukausittain testihälytyksillä. Tehdyt testihälytykset tallentuvat järjestelmään ja sieltä ne pystytään jälkikäteen tarkastamaan. Vivago-avainkäyttäjien vastuulle kuuluu huolehtia säännöllisten testihälytysten tekemisestä. Mahdolliset poikkeamat tai laiteviat informoidaan välittömästi yksikön johtajalle ja ollaan yhteydessä Vivago huoltoon (tuki@vivago.com).

6.5. Toimintaa ohjaavat suunnitelmat

Omavalvontaa tukevat lakisääteiset suunnitelmat kuten lääkehoitosuunnitelma, palo- ja pelastussuunnitelma, hygienia- ja siivoussuunnitelma, pesuaineiden käyttöturvallisuustiedotteet, kemikaaliluettelo, ateriapalveluiden omavalvontasuunnitelma, henkilöstö-, koulutus – ja tasa-arvosuunnitelma ja yhdenvertaisuussuunnitelma. Soinnussa on laadittu omavalvontaohjelma.

6.6. Yhteistyö muiden viranomaisten kanssa

Yhteistyötä tehdään aktiivisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjauksen, kotihoidon, ohjaus- ja valvontayksikön kanssa. Lisäksi hankeyhteistyötä tehdään eri toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä lakisääteisissä palo- ja pelastusasioissa sekä - koulutuksissa.

Henkilökunta toimii eri yhteistyö – ja hankeverkostoissa aktiivisesti (esim. IKI-kehittämistyöryhmä ja Pirkanmaan RAI-verkosto).

6.7. Aseiden hallinta asumispalveluissa

Mikäli asukkaalla on hallussaan joko lupavapaita tai luvanvaraisia aseita, tulee ne säilyttää aina lukollisessa kaapissa. Asukkaan tulee myös osoittaa, että hänellä on voimassa oleva aseenkantolupa luvanvaraisiin aseisiin. Mikäli asukkaalla ei ole lukollista kaappia tulee myös lupavapaat aseet luovuttaa säilöön yksikön johtajan lukolliseen kaappiin siksi aikaa, kunnes asianmukainen kaappi on luvanvaraisille aseille hankittu. Tarvittaessa konsultoimme Poliisia asiassa.

6.8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Asiakastietolain 7§ mukaisesti palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja on yksikön johtaja Katja Glad-Rasmussen. Sointu Senioripalveluille on laadittu oma EU:n yleisen tietosuojasetuksen mukainen tietoturvasuunnitelma, joka ohjaa organisaation toimintaa tietoturvavelvollisuuksien ja häiriöraporttien toiminnassa.

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Henkilökunta allekirjoittaa tilaajan vaatiman tietojärjestelmien käyttöön liittyvän sekä yhtiön oman vaitiolositoumuksen.

Vuodesta 2024 alkaen työntekijät suorittavat Navisec -järjestelmän kautta tietosuojakoulutuksen ja allekirjoittavat siellä myös vaitiolositoumuksen. Perehdytyksessä käydään läpi vaitiolovelvollisuus liittyen kaikkeen asiakastietoon. Lomakkeet ovat saatavilla sähköisesti.

Intranetissä: Henkilöstölle – Työsuhdeasiat – Työsuhteen alkaessa

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Asiaan liittyvä sisältö käydään perehdytyskansion sisällön mukaisesti läpi. Perehdytyksestä vastaa lähiesihenkilö sekä perehdytettävälle nimetty ohjaaja. Työkokouksissa keskustellaan säännöllisesti tietoturvaan liittyvistä asioista. Osaaminen varmistetaan yksikkötasolla ja tarvittaessa järjestetään koulutusta. Henkilökunta suorittaa tietosuojan ABC koulutuksen sekä Navisec -tietosuojakoulutuksen.

c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Tietosuojaseloste on julkisesti nähtävillä Sointu Senioripalvelujen internetsivuilla ja Keinupuistokeskuksen ilmoitustauluilla (lähitori + ryhmäkoti).

Asiakasta informoidaan tietojenkäsittelyyn liittyvistä asioista palvelu- ja hoitosuunnitelma palaverissa sekä sairaanhoitajien ja sosiaaliohjaajan vastaanotolla. Tietojen käsittelyyn liittyviä kysymyksiä voi esittää myös asiakaspalaverissa kuukausittain.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Toimitusjohtaja Tiina Raiski, p. 050 593 7969, tiina.raiski@sointusenioripalvelut.fi

6.9. Asiakasvarojen käsittely

Asiakasvarojen käsittelyssä noudatetaan erityistä varovaisuutta. Yksikössä seurataan, että asiakkaiden käyttövarat ovat riittävät ja niiden asianmukaisesta säilytyksestä ja seurannasta on huolehdittu.

Pääasiassa asiakkaan varoista huolehtii asiakkaan lähiomainen tai edunvalvoja ja yksikössä pyritään välttämään asiakasvarojen säilyttämistä. Mikäli asukasvaroja säilytetään ja käsitellään yksikössä, tulee henkilökunnan huolehtia, että asukkaan varat säilytetään asianmukaisesti siihen tarkoitettuun, lukitussa kassakaapissa ja huolehtia kaksoiskuittauksesta tilivihkoihin. Mikäli asiakkaalla ei ole riittävästi käytettävissä varoja tarvittavia ostoksia varten eikä asiakas itse pysty asiaa hoitamaan, on asiakkaan omaohjaaja, tiimin toinen lähihoitaja, sosiaaliohjaaja tai sairaanhoitaja yhteydessä asukkaan varoja hoitavaan tahoon yhdessä asiakkaan kanssa.

Yksikön sosiaaliohjaaja ja johtaja auditoivat asiakkaiden rahat ja tilivihot kerran kuukaudessa. Tarkastukseen osallistuneiden nimet ja asema on kirjattu asiakkaan tilivihkoon.

7 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta:

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.

Soinnun kehittämistarpeet ja kehittämissuunnitelmat vuodelle 2025

Asumispalvelu

Asiakkaan oma ääni kuuluu	Järjestämme sohvapalavereita säännöllisesti ryhmäkodissa sekä kerrosasumisen puolella.	Sohvapalavereista viestitään myös asiakkaiden läheisiä, jotka voivat osallistua halutessaan näihin. Kerrosasumisen asiakaskokouksista viestitään kuukausiohjelmassa.
	Asiakas, jonka CPS<5 osallistuu RAI arvioinnin tekemiseen ja asettaa hoidolleen vähintään yhden tavoitteen.	Asiakkaat osallistuneet hyvin jo aiemmin RAI:n tekemiseen, vuonna 2024 kaikki asiakkaat ovat jollain tavalla osallistuneet oman arviointinsa tekemiseen. Vuonna 2024 68 % asiakkaista antanut vähintään yhden tavoitteen, tätä kasvatetaan vuoden 2025 aikana.
	Vapaaehtoiset, jotka tuntevat asiakkaan, ovat osana asiakkaan hyvää loppuelämän hoitoa	Kehitetään yhdessä saattohoidon vapaaehtoisten kanssa toimintamallia, miten he pystyvät parhaalla mahdollisella tavalla olemaan osa asiakkaan arkea jo ennen saattohoitopäätöstä ja sen jälkeen.
RAI-arvioinnit ohjaavat asiakkaan hoivan ja huolenpidon suunnittelua	RAI tulokset, herätteet näkyvät asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmalla sekä väliarvioissa	Henkilöstön osaamista lisätään kuukausittaisten RAI työpajojen avulla. Osallistumme aktiivisesti Pirhan RAI-koulutuksiin.
	Arkisuoriutumisen heikentynyt vuoden 2024 aikana 39 % asiakkailla RAI:n mukaan. Tuetaan asiakkaan kuntoutumista	Asiakkaiden voinnin tukeminen kuntouttavalla työotteella huomioiden kokonaisvaltainen hyvinvointi.

	kokonaisvaltaisesti ja pyritään pitämään heikentyminen 30 % tasolla, mikä on Soinnun tavoite.	
Läheisyhteistyö edistää asiakkaan oman näköistä elämää	Läheisiä kuullaan asiakkaan RAI arviointia tehdessä sekä käydään tulokset läpi päivittäessä palvelu- ja hoitosuunnitelma 6 kk välein. Asiakkaiden ja läheisteniltoja järjestetään jatkossakin 2x vuodessa.	Läheisten kanssa käydään keskustelu asiakkaan palvelutarpeesta, -tunneista ja hoidosta RAI:n tekemisen jälkeen. Asiakkaalle tehty elämänpuu sekä kulttuuri- ja elämänilosuunnitelmat.
Ravitseminen edistää asiakkaan terveyttä ja vointia	MNA arvioinnit tehdään väh. 6 kk välein. Riskit riittävästä ravinnon saannista huomioidaan välittömästi.	Ravitsemustyöryhmä kokoontuu säännöllisesti ja ravintola käy tiimipalaverissa yhdessä hoivan kanssa lävitse asiakkaiden ravitsemustilannetta.

Lähitori

Asiakkaan ääni kuuluu	Vahvistetaan asiakasymmärrystä	Yhteissuunnittelupalaverit toteutetaan säännöllisesti parin kuukauden välein.
Luodaan mahdollisuuksia vapaaehtoistoimintaan	Lisätään tunnettavuutta ja vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksia	Vapaaehtoisten koulutukset, markkinointi. Alueellinen verkostoyhteistyö.
Verkostoyhteistyön lisääminen	Toimijaverkostoa laajennetaan mahdollisuuksien mukaan	Lähitorilla on jo nyt laaja toimijaverkosto ja yhteistyötä tehdään eri tahojen kanssa viikoittain.
Lisätään Sointuvaa hyvinvointia	Tuodaan erilaisia uusia menetelmiä asiakkaiden virkistystoimintaan	Lähitorilla on innovoitu yhdessä asiakkaiden kanssa mielekästä toimintaa. Monipuolisuus on rikkaus ja se näkyy toiminnassamme.

Päiväkeskus

Asiakkaiden oma ääni kuuluu päiväkeskuksessa	Monipuolinen liikunta ja kulttuuritoiminta ryhmissä	Päiväkeskus kehittää yhdessä lähitorin fysioterapeutin sekä sosiaaliohjaajan kanssa asiakkaiden tarpeita vastaavia toimintoja päiväkeskus päivän yhteyteen.
Asiakkaiden toiveet ja tarpeet	Asiakkaat otetaan mukaan toiminnan suunnitteluun ja heiltä	Asiakkaiden toiveita kysellään säännöllisesti ja seurataan NPS kyselyn tuloksia.


	<p>kysytään säännöllisesti palautetta toiminnasta.</p> <p>Asiakkaan aktivointi kuntoutussuunnitelman mukaisesti jatkuu</p>	<p>Asiakkaan muuttuvissa tarpeissa pysytään mukana ja kehitetään päivän sisältöä asiakkaiden sen hetkisten voimavarojen mukaisesti.</p>
--	--	---

Henkilökunta; työhyvinvoinnin ylläpitäminen (ELO- henkilöstökyselyn tuloksia hyödyntäen)

Vahvuutemme	Pystyn vastaamaan työni vaatimuksiin	Työntekijöiden koulutukset jatkuvat aktiivisina vuonna 2025
	Tiedän mitä minulta odotetaan työssäni	Työhön liittyviä vaatimuksia käydään yhdessä lävitse yhdessä pohtien keinoja, miten tavoitteisiin päästään.
	Esihenkilöni on helposti lähestyttävä ja toiminta on reilua ja avointa ja työntekijät luottavat.	Esihenkilöt jatkossakin toimivat avoimesti ja reilusti työntekijöitä kohtaan.
Kehitettävät asiat	Kannamme vastuuta yhdessä	Sisäisiä koulutuksia järjestetään jälleen vuoden 2025 aikana. Työntekijöitä motivoidaan huolehtimaan yhteisistä asioista omat mielenkiinnon kohteet ja vahvuudet huomioiden.
	Otamme rohkeasti puheeksi vaikeatkin asiat	Työyhteisöä kannustetaan rohkeaan vuorovaikutukseen toisten kanssa, esihenkilöt ovat tässä aktiivisena tukena.
	Työyhteisössämme on hyvä tekemisen meininki.	Panostamme yhteiseen hiileen puhaltamiseen ja hyvän yhteishengen luomiseen.
	Elämäntapani ovat kunnossa	Sointu järjestää työhyvinvointia tukevia iltapäiviä ja iltoja työntekijöille tukemaan elämäntapoja taloudellisesta puolesta henkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin.
	Saan esihenkilöltäni riittävästi palautetta työstäni	Onnistumiskeskustelut toteutuvat vuosittain, palautetta annetaan ja

		<p>kiitetään säännöllisesti yksittäisiä työntekijöitä mutta erityisesti tiimin onnistumisia.</p> <p>Varhaisen tuen keskusteluja käydään yksilöllisesti tarvittaessa.</p>
--	--	--

Yksikkökohtaiset kehittämisen painopisteet vuodelle 2025:



**MAHDOLLISTETAAN
IKÄIHMISSILLE
OMANNÄKÖINEN
ELÄMÄ**

Asukkaiden oma ääni kuuluu toiminnassa ja henkilöstön toiminta tukee asukkaan toimijuutta sekä edistää hyvää asiakaskokemusta.


Asukaskokemus ohjaa palvelujen kehittämistä. Omalla äänellä **uudistuu** arjessa.

Läheisyhteistyö on monimuotoista ja se on koko henkilöstön tehtävä.

Sointuvaa hyvinvointia – toimintamalli on osa kaikkien asukkaiden arkea.

Omavalvonta ja johtaminen varmistaa palvelujen laadun ja turvallisuuden

ASUMISPALVELUT



Palvelupuolen tiimin tavoitteet ja kehittämiskohteet vuodelle 2025:

- 1. Kirjaamisen kehittäminen**
Kehitetään päivittäistä kirjaamista Omnin hoitokertomukselle. Kirjataan asiakaslähtöisesti sekä rakenteisesti Soinnun ohjeen mukaisesti.
- 2. Yhteistyön ja kommunikaation kehittäminen**
Toimitaan hyvässä yhteistyössä kaikkien kanssa. Tarjotaan apua muille, ja otetaan sitä myös itse vastaan.
Tiimin sisäinen kommunikaation parantaminen. Hyvä raportointi tiimille ajankohtaisista asioista, luetaan sähköposti joka vuorossa, tarkistetaan lääkäri/sairaanhoitaja-asioita –kansio joka vuorossa.

Sointu Senioripalvelut
Nuolialantie 46 D
33900 TAMPERE

p. 050 913 0278
Y-tunnus 1603041-5

sointusenioripalvelut.fi

Keinukodin tiimin tavoitteet ja kehittämiskohteet vuodelle 2025:**1. Asukkaiden suuhygienian parantaminen**

Lisätään henkilökunnan tietoutta suuhygieniaan liittyen
Kiinnitetään tehostetusti huomiota asukkaiden päivittäisen suuhygienian hoitoon: hampaiden pesu, proteesien puhdistus ja suuhygienian haasteet

2. Päivittäiskirjausten kehittäminen

Omnin hoitosuunnitelmien säännölliset päivitykset ohjeiden mukaan

3. Kinestetiikan näkökulman vahvistaminen ryhmäkodissa

Säännölliset fysioterapeuttien ohjaamat kinevartit, joissa kerrataan ja harjoitellaan käytännönläheisesti kinestetiikan keinoja

Lähtökorin tavoitteet ja kehittämiskohteet vuodelle 2025:

- 1. Toiveseinä -Asiakkaat toivovat, toive laitetaan seinälle, toiveen toteuduttua toive merkitään toteutetuksi.**
- 2. Toiveiden keruu – jatkossa budjettitoiveiden lisäksi pidetään kvartaalien välissä palaute/toive iltapäivä. Lisäksi ympärivuorokauden palautelaatikko.**
- 3. Liikuntaryhmien suunnittelussa ja toteutuksessa huomioidaan erilaisten ryhmien toteutuminen kaiken kuntoisille asiakkaille.**
- 4. Taideryhmien monipuolisuus ☑ Monipuolisuuden avulla uusien asiakkaiden löytäminen.**
- 5. Hyödynnetään ulkopuolisia palveluita, kuten konkarit-ikäihmisten museopalvelut.**

Päiväkeskuksen tavoitteet ja kehittämiskohteet vuodelle 2025:

- 1. Kuntouttava, monipuolinen päiväkeskuspalvelu**
- 2. Asiakkaiden kanssa yhdessä suunnitellut kuukausittain vaihtuvat teemat, vuonna 2023 teemat rakentuvat eri maiden ja kulttuurien ympärille.**

Henkilökunnan työhyvinvoinnin ja työssäjaksamisen tavoitteet vuodelle 2025:**SOPU SOINNUSSA TYÖHYVINVOINTIOHJELMA JA KEHITTÄMISTYÖ****1.Miten kehitämme yhdessä tekemistä ja työtapoja?**

Erikseen tiimikohtaiset ja kaikkia koskevat kehittämiskohteet
Avoin ammatillinen keskustelu ja rakentava palaute
Rohkeutta kokeilla uusia asioita

2. Miten helpotamme asioiden puheeksi ottamista?

Enemmän yhdessä tekemistä, johon kaikki pääsee
Palautteenantotekniikan hiominen (rauhottuminen ensin)
Positiivisen kautta!

3.Miten huolehdimme työssä palautumisesta ja tauoista?

Avoin keskustelu
Työt töissä, koti kotona
Pidetään ruokatauot, omasta terveydestä huolehtiminen

8 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys Tampere 10.3.2025

Allekirjoitus

Katja Glad-Rasmussen, Keinupuistokeskuksen johtaja