

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA.....	0
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	18
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	25
7 ASIAKASTURVALLISUUS	32
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	41
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	44
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	44

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Nonna West Oy Y-tunnus 3297009-5

Hyvinvointialue Varsinais-Suomen hyvinvointialue, Varha

Kunnan nimi Turku

Kuntayhtymän nimi -

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Nonna Linna palvelutalo

Katuosoite Fleminginkatu 9 C

Postinumero 20100

Postitoimipaikka Turku

Sijaintikunta yhteystietoineen Turku

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ikäihmiset, palveluasuminen. 68 asuntoa, 87 asukaspaikkaa (19 kaksiota ja 49 yksiötä)

Esihenkilö: johtaja, Johanna Wuoristo

Puhelin 050 557 6698

Sähköposti johanna@nonnalinna.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) -

Palvelu, johon lupa on myönnetty -

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 23.8.2022

Palveluala, joka on rekisteröity:

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaminen. Ilmoituksenvaraiset palvelut, asumispalvelut.

Yksityisen terveydenhuollon palvelujen antaminen.

NONNA Group Oy, Nonna Linna

Lupa myönnetty 28.9.2022

Palvelu, johon lupa on myönnetty:

Tuotettavat palvelut:

Sairaanhoitajan, terveydenhoitajan ja/tai kättilön palvelut

Sairaanhoitajan vastaanottotoiminta potilaan kotona/asiakkaan tiloissa

Kotisairaanhoito

Muu terveydenhuollon toiminta

Lähihoitajan antamat terveydenhuollon palvelut potilaan kotona/asiakkaan tiloissa

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Ostopalvelujen tuottajat:

Ateriapalvelut: Satokar Oy

Siivous: Eliot Siivouspalvelu Oy

Pyykkihuolto: Comforta Oy

Kiinteistöhuolto: Lassila & Tikanoja
Vartiointipalvelut: Securitas Oy
Turvapuhelinpalvelut: ADD Secure Oy
Jätehuolto: Lassila & Tikanoja
Pihan kunnossapito: Rusanen Oy
Apteekkiyhteistyö: Hansatorin apteekki

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Nonna Linna tekee yhteistyötä vain luotettavien alihankkijoiden kanssa. Alihankkijoiden kanssa pidetään säännölliset yhteistyökokoukset. Muita keinoja ovat jatkuva omavalvonta sekä asiakastyytyväisyyskyselyt. Alihankkijoilta vaaditaan säännölliset auditoinnit.

Nonna Linnan johtaja vastaa alihankkijoiden toiminnan sopimuksenmukaisuudesta. Hän on tarvittaessa yhteydessä sovittuun yhteyshenkilöön puhelimitse ja sähköpostilla.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

x Kyllä Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuu henkilöstö, talon johtaja ja sote-johtaja. Lisäksi omavalvontasuunnitelma käydään läpi hoitajien palavereissa sekä jatkossa aina asukaskokouksissa, jotta asukkaat voivat myös vaikuttaa sen sisältöön.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Nonna Linnan johtaja Johanna Wuoristo puh. 050 557 6698, johanna@nonnalinna.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain vuosikellon mukaisesti maaliskuussa ja/tai toiminnan muuttuessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä asukaskansiossa kerhuhuoneessa sekä Share Point tiedostoissa sekä Nonna Linnan verkkosivuilla nonnalinna.fi.

Nonna Groupissa on olemassa myös lainmukainen omavalvontaohjelma.

Laadittu pvm. 1.8.2022

Tarkistettu pvm. 28.4.2023 Muokattu 3.7.2023, 13.12.2023.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Arvot ja toimintaperiaatteet

Vuonna 2020 perustettu Nonna Group on valtakunnallisesti toimiva palvelunkehitysyhtiö, jonka keskiössä on elämänkaariajattelu, huolenpito ja ihmisläheisyys. Yhtiö syntyi halusta tehdä uudenlaisia asumiskokonaisuuksia ikäihmisille. Nonna West Oy, Nonna North Oy ja Nonna East Oy ovat Nonna Group Oy:n alueyhtiöitä. Alueyhtiöt ovat paikallisia toimijoita, jotka huolehtivat asukkaiden palvelutuotannosta. Nonna Group Oy vastaa kiinteistöstä sekä asukkaiden vuokrasopimuksista. Asuminen Nonnan seniori- ja palvelutaloissa perustuu yhteisölliseen asumiseen. Tavoittemme on tukea ikäihmisen asumista ja elämistä mahdollisimman pitkään omassa kotoaan ja siirtää tai mahdollisesti jopa poistaa ympärivuorokautisen hoidon tarpeen.

Nonna Linna on uusi yhteisöllinen palvelutaloja, joka edistää ikäihmisten asumista omassa kotonaan mahdollisimman pitkään. Konseptimme mukainen asuminen siirtää tai jopa poistaa ympärivuorokautisen hoidon tarpeen.

Nonna Linnan toimintaperiaatteena ovat kodinomaisten yhteisöllisten arvojen mukaiset, yksilöllisten ja oikea-aikaisten palvelujen sekä viihtyvien tilojen tarjoaminen sekä laadukas kotihoito ammattitaitoisen henkilöstön turvin. Toimintaperiaatteitamme ohjaavat arvot.

Konseptimme mukailee Tanskan mallia ja 25 vuoden kokemusta ikäihmisten asumisesta sekä kotiin vietävistä palveluista. Olemme näin sanottu välimuotoinen eli tuetun asumisen yhteisötalo. Yhteisöllisellä asumisella tarkoitetaan asumisen mallia, jossa naapuriapu, toisista huolehtiminen ja osaamisen jakaminen, ystävyysuhteet ja yhteiset puuhut ovat luontevaa, asukkaista lähtevää yhteistä tekemistä. Yhteisössä oma koti antaa oman tilan ja rauhaa, ja kaikkien käytössä olevat yhteiset tilat puolestaan mahdollistavat osallistumisen yhteisön toimintaan.

Ikäystävällinen konsepti tulee, koska talojen yhteisten tilojen suunnittelu on tehty paikallisten senioreiden kanssa heitä kuunnellen ja ideoiden. Talojen rakentamisessa on huomioitu aisti- ja muistiystävällisyys, esteettisyys ja esteettömyys sekä paloturvallisuus. Jokaisessa Nonna-talossa on sisustuksella huomioitu paikkakunnan ominaispiirteet ja omaleimaisuus. Turvaratkaisumme ovat nykyaikaisia ja tähtäävät ennaltaehkäisevään toimintaan.

Tutkimuksen mukaan naapurit ovat suomalaisille ja kaiken ikäisille tärkeitä ja heidän kanssaan halutaan olla tekemisissä. Valtaosa on valmis myös osallistumaan yhteisiin tapahtumiin ja aktiviteetteihin, kunhan se on vapaaehtoista. Suomalaiset ovat myös entistä halukkaampia hankkimaan kodin palveluita omaa arkeaan helpottaakseen - kerrostaloasujat arvostavat erityisesti kotisiivous- ja talkkaripalveluita.

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Nonna talojen arvot ovat välitän ja otan vastuun, kehityn ja kehitän, olen innovatiivinen ja toimin ekologisesti.

VÄLITÄN JA OTAN VASTUUN: olemme vastuullinen toimija. Myös yksilötasolla jokainen asukas ja työntekijä välittää ja ottaa vastuun siitä, että Nonna-talo on hyvä paikka asua ja tehdä työtä. Nonna-talon työntekijöinä vastaamme jokainen oman työtehtävämme laadukkaasta suorittamisesta, asiakkaidemme hyvästä palvelusta ja hoidosta, oman työyhteisömme hyvästä työilmapiiristä ja kohtelusta ja toiminnan sujumisesta.

Välitämme asiakkaistamme, työkavereistamme, yhteistyökumppaneistamme ja työnantajastamme. Jokaisella on yhtäläinen ja ainutkertainen ihmisarvo. Ihmisarvoa kunnioitamme niin, että kohtelemme inhimillisesti, olemme luottamuksen arvoisia, suojaamme yksityisyyttä, vuorovaikutus on avointa, korostamme rehellisyyttä.

Korostamme yksilön vaikutusmahdollisuuksien ja itsemääräämisoikeuden edistämistä. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja kohtelemme asiakkaita tasavertaisesti ja oikeudenmukaisesti.

Asiakkaalla on oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon sekä oikeus päättää asioistaan oman elämän katsomuksensa sekä ajatus- ja arvomaailmansa mukaisesti. Vastamme palveluilla asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin ja tuemme niillä asiakkaiden omia voimavaroja. Asiakslähtöisen palvelun lähtökohtana on tieto asiakkaan tarpeista, hänen kokemuksistaan, odotuksistaan ja mielipiteistään. Asiakas ja hänen läheisensä ovat tasavertaisia kumppaneita palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa. Olemme vastuussa siitä, että saavutamme toiminnallemme asetetut tavoitteet ja käytämme tehokkaasti toiminnallemme osoitetut resurssit ja voimavarat. Kun pidämme kiinni sovituista asioista, olemme luottamuksen arvoisia.

KEHITYN JA KEHITÄN: NONNA Group syntyi tarpeesta rakentaa modernit palvelut erityisesti ikäihmisten asumiseen. Pyrimme arvioimaan ja kuuntelemaan ikäihmisten tarpeita ja kehittämään palveluita vastaamaan asiakkaiden ja kumppaneiden tarpeisiin. Pyrimme hyödyntämään tutkittua ja kokemustietoa sekä kuuntelemaan asiakkaita. Olemme mukana kehittämässä ikäihmisten asumista ja palveluita mm. osallistumalla erilaisiin kehityshankkeisiin. Myös yksilötasolla olemme kehitys ja kehittämishalukkaita sekä koulutusmyönteisiä.

INNOVATIIVISUUS: olemme avoimia uudistumiselle. Meillä jokainen asukas ja työntekijä saa käyttää luovuuttaan ja kekseliäisyyttään ja ideoita hyvän asumis- ja työviihtyvyyden säilyttämiseksi ja parantamiseksi.

EKOLOGISUUS: toimimme ekologisesti mm. kierrättämällä ja ruokahävikkiä minimoimalla.

Arvot ja toimintaperiaatteet käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa ja asukastoimikunnassa sekä pohditaan miten ne ohjaavat Nonna-talon jokapäiväistä toimintaa.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskienhallinta on osa omavalvontaamme. Asiakas- ja henkilöstöturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaiden ja henkilöstön näkökulmasta. Riskienhallinnan kokonaisuuteen kuuluvat riskien tunnistus, niiden käsittely ja korjaavien toimenpiteiden suunnittelu. Riskien käsittelyyn kuuluu häiritsevyyksien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Häiritsevyyksien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Korjaavat toimenpiteet sovitaan, kun häiritsevyyksiä käsitellään. Muutosta vaativat laatuerojen syyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen Havaittujen puutteiden korjaamisen mahdollistamiseksi keräämme palautetta eri kanavien kautta sekä sisäisesti että ulkoisesti. Johto saa tiedon välittömästi reklamaatioista ja vakavista poikkeamista sekä osallistuu niiden käsittelyyn yhdessä yksiköiden vastuhenkilöiden kanssa aktiivisesti, jotta puutteet ja epäkohdat saadaan nopeasti korjattua. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut vakavat puutteet ilmoitetaan hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle. Mikään inhimillinen toiminta ei ole virheetöntä tai tasalaatuista, vaan laatueroja ja virheitä tapahtuu. Erojen ja virheiden vähentäminen edellyttää niiden raportoinnista ja yhteistä käsittelyä siten, että syntyy vaikuttavia tekijöitä tarkastellaan objektiivisesti syyllistämättä asianosaisia. Tarkastelun myötä pyrimme muuttamaan toimintakäytäntöjämme siten, että vastaavien laatuerojen ja virheiden todennäköisyys pienenee jatkossa. Poikkeamat raportoidaan Nonna Linnan omaan toiminnanohjausjärjestelmään Sharepointiin. Työntekijä esihenkilön kanssa arvioi tapahtuman vakavuuden. Poikkeaman vakavuudella tarkoitetaan sitä, miten vakavat seuraamukset yksittäisellä tapahtumalla on esimerkiksi aiheutunut haittaa asukkaalle tai työntekijälle

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskejä tunnistetaan toiminnassamme useilla menetelmillä: toimintariskien arviointi ja työn vaarojen arviointi tehdään vuosittain jokaisella Nonna-talolla. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että Nonna Linnassa on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Tunnistetut riskit arvioidaan ja niiden ennaltaehkäisemiseksi ja/tai poistamiseksi suunnitellaan toimenpiteet sekä valvonta. Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös poikkeamajärjestelmää, otetaan vastaan palautetta asukkailta, omaisilta, henkilöstöltä, pidetään henkilöstökokouksia, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä ja -kyselyjä.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja toteutettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päiväistä arjen työtä palveluissa.

Riskienhallinnan työnjako

Nonna Linnan johtaja, sote-johtaja ja vastaava sairaanhoitaja huolehtivat omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Nonna Linnan johtajalla on vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Perehdytysohjelma: Sote-alan henkilöstö aloittaa työsuhteensa perehdytyksellä, lääkeluopien tenttimisellä toiminnanohjausjärjestelmän opettelulla sekä suunnittelulla.

Riskikartoitus: kerran vuodessa henkilöstön kesken talon johtajan tai turvallisuusvastavaan johdolla.

Turvallisuuskävely: Asukkaille ja henkilökunnalle järjestetään turvallisuuskävely vähintään kolmen kk:n välein ja tarvittaessa toiminnan muuttuessa. Turvallisuuskävelystä vastaa ja sen toteuttaa vastaava sairaanhoitaja Jani Koskinen.

Lääkekävely: Lääkekävely toteutetaan osana perehdytystä ja jatkuvaa lääkeosaamisen koulutusta. Lääkekävelyn toteuttaa ja siitä vastaa vastaava sairaanhoitaja Jani Koskinen.

Palo- ja pelastussuunnitelma: päivitetään ja tarkistetaan vähintään kerran vuodessa talon johtajan toimesta vuosikellon mukaisesti tammikuussa, pidetään näkyvillä asukaskansiossa kerhuhuoneessa sekä ulkoeteisen palotaulun laatikossa. Jokainen uusi työntekijä kuittaa

palo- ja pelastussuunnitelman luetuksi omalla allekirjoituksellaan. Alkusammutus- ja poistumisharjoitus sekä turvallisuuskävelyt pidetään säännöllisesti.

Poistumisturvallisuussuunnitelma: tarkistetaan säännöllisesti talon johtajan toimesta ja pidetään nähtävillä asukaskansiossa sekä ulkoeteisen palotaulun lokerossa

Lääkehoitosuunnitelma: tarkistetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa vuosikellon mukaisesti maaliskuussa ja tarvittaessa vastaavan sairaanhoitajan, sote-johtajan ja lääkehoitosuunnitelmasta vastaavan lääkärin toimesta. Lääkehoitosuunnitelma säilytetään kansiossa lääkehoituhuoneessa sekä Share Pointissa talon tiedostoissa. Jokainen sote-työntekijä lukee ja tutustuu suunnitelmaan ja kuittaa sen luetuksi omalla allekirjoituksellaan. Täytetyt lääkehoidon poikkeama ilmoitukset käsitellään henkilöstön viikkopalavereissa ja toimitetaan lääkehoidosta vastaavan lääkärin tiedoksi tarvittaessa. Vastaava sairaanhoitaja pitää kirjaa lääkepoikkeamista vuositasona. Tarvittaessa ilmoitukset johtavat jatko-toimenpiteisiin.

Ajantasaiset lääkeluvat: Näytöt ja tentit vastaanottaa vastaava sairaanhoitaja. Ajantasainen lääkelupalista säilytetään vastaavan sairaanhoitajan kansiossa lukitussa tilassa.

Avaintenhallintarekisteri: Talon johtaja ylläpitää avaintenhallintarekisteriä.

Ilmoitus vaara- ja uhkatilanteista: Tyhjiä lomakkeita säilytetään henkilökunnan toimistossa. Täytetyt lomakkeet toimitetaan talon johtajalle, joka vastaa tarvittavista jatkotoimenpiteistä. Lomakkeet toimitetaan myös turvallisuusvastaavalle, joka pitää kirjaa ilmoituksista vuositasona.

Tietosuoja: yritykselle on nimetty tietosuojavastaava, joka ohjeistaa kirjallisesti henkilökuntaa tietosuoja-asioista.

Itsemääräämisoikeus: Asukkaiden itsemääräämisoikeutta tuetaan ja asiaa käsitellään säännöllisesti henkilökunnan palavereissa ja asukaskokouksissa.

Muistutusmenettelyohjeistus: Asiaa käsitellään säännöllisesti henkilökunnan palavereissa ja asukaskokouksissa. Julkisesti esillä pidettävästä omavalvontasuunnitelmasta löytyy kirjalliset ohjeet ja yhteystiedot muistutusmenettelyyn. Liite 2.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus: Ilmoitusvelvollisuudesta keskustellaan säännöllisesti henkilökunnan palavereissa sekä ilmoitusvelvollisuus käydään perehdytyksessä läpi. Lomake ja ohje ilmoitusvelvollisuudesta löytyy talon Share Point -kansioista.

Elintarvikeomavalvontasuunnitelma: Satokar Oy ylläpitää elintarvikevalvontasuunnitelmaa ja huolehtii, että heidän työntekijöillään on hygieniapassi ja elintarvikkeiden kanssa toimitaan asianmukaisesti.

Laitteiden käyttöohjeet: säilytetään keittiössä yhdessä kansiossa, josta ne ovat helposti tarvittaessa löydettävissä.

Rekisteri terveydenhuollon laitteista: säilytetään sähköisessä muodossa Share Point -kansiossa sekä printtinä vastaavan sairaanhoitajan kansiossa. Rekisteriä ylläpitää vastaava sairaanhoitaja.

Selkeät ohjeet toiminnasta korona-aikana: Vastaava sairaanhoitaja huolehtii, että toiminnasta korona-aikana on kaikkien Nonnalaisten saatavilla ajantasainen ohjeistus.

Toimintaohjeet ja työnkuvat: Selkeät toimintaohjeet ja työnkuvat on laadittu ja käydään läpi työntekijän kanssa työsopimuksen allekirjoituksen yhteydessä ja talletetaan perehdytysmateriaaliksi Share Point -kansioon.

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä Nonna Linnan johtajalle tai sote-johtajalle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen

henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Nonna Linnan omavalvonnassa on edellä määriteltä, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Ilmoitusvelvollisuus on lakisääteinen (Sosiaalihuoltolaki 48 §), työntekijän on ilmoitettava, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Nonna Linnan johtaja vastaa siitä, että ilmoitus menee myös tilaajalle (Sosiaalihuoltolaki 49 §). Ilmoitusvelvollisuuden toteutumista koskevat menettelyohjeet on sisällytetty 47 §:ssä omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoitukseen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Henkilökuntaa ohjeistetaan tuomaan esille toiminnassa havaitut epäkohdat, riskit tai muutostarpeet suoraan talon johtajalle. Korjaava toimenpide voi alkaa tällaisesta suorasta palautteesta, asiakaspalautteesta, toiminnassa havaitusta poikkeamasta, reklamatiosta. Henkilökunnalla on lakisääteinen velvollisuus ilmoittaa asiakkaaseen kohdistuvasta epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta sekä epäkohdistista toiminnassa. Henkilökunta perehdytetään ilmoitusvelvollisuuteen.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on Nonna Linnan johtajalla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- poikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asukkaan ääni on ensiarvoisen tärkeää Nonna Linnassa. Järjestämme säännöllisesti kuukausittain talojen asukaskokouksia, joissa käydään läpi talojen asioita ja asukkaat saavat antaa palautetta ja toiveita talojen toiminnasta. Omaiset ja läheiset ovat aina tervetulleita Nonna taloihin ja tulemme pitämään myös läheisten iltatilaisuuksia vuosittain. Asukkaat ja omaiset voivat antaa suullista palautetta arjessa tai kirjallista palautetta joko sähköpostin välityksellä. Vuosittain suoritetaan asukastyytyväisyyskysely, jonka yhteenvedo käydään läpi sote johtajan kanssa, sekä henkilökunnan viikkopalaverissa ja asukas-palaverissa. Palautteista nousseisiin kehitys- ja tai korjausehdotuksiin pyritään aina vastaamaan. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asukkaalla on oikeus tehdä Nonna-talon vastuuhenkilölle tai hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle tai tarvittaessa AVI:lle/Valviralle. Muistutuksen voi tarvittaessa tehdä myös asukkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutus tulee tehdä kirjallisesti. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa (14 vrk). Lomake liite 1.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Vakavan vaaran tapahtumasta on olemassa oma prosessi. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan:

Henkilökunta tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-
poikkeamat ja riskit suoraan suusanallisesti sekä kirjaamalla Hilikka-asiakasjärjestelmään. Haittatapahtumista

pidetään erikseen Excel-tilastoa, joka säilytetään talon Share Point -kansiossa. Poikkeamien käsittelystä vastaa vastaava sairaanhoitaja.

Vaara- ja uhkatilanneilmoituksista ja lääkehoitopoikkeamista tehdään aina kirjaus Hilkkajärjestelmään, jonka vastaava sairaanhoitaja vie Excel-tiedostoon. Haitta- ja lääkepoikkeamat käsitellään koko talon sote-palaverissa viikoittain. Vakavat poikkeamat raportoidaan lisäksi myös vastaavalle lääkärille sekä sote-johtajalle tiedoksi. Vakavan vaaran tapahtumasta aloitetaan tutkinta prosessin mukaisesti.

Ilmoitusvelvollisuus Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä talon johtajalle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asukkaan saaman palvelun toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on, että asukastyön epäkohdat ja niiden uhat tulisivat tietoon nopeasti ja niihin voitaisiin puuttua riittävän ajoissa. Tarkoituksena on turvata erityisesti kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asukkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutuminen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asukasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asukkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asukkaalle vahingollisia toimia (esim. henkilön perusoikeuksien rajoittaminen vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa). Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa.

Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, henkistä, seksuaalista tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Vanhuksen kaltoinkohtelua on myös huono ja epäeettinen kohtelu, hoidon ja avun laiminlyönti sekä ikäihmisen ihmisarvoa alentava kohtelu. Työntekijöiden oikeussuoja ei saa vaarantua ilmoituksen vuoksi, eikä ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Talon asukkaat ja omaiset voivat tuoda laatupoikkeamia, havaitsemiaan epäkohtiaan ja/tai vaara- ja uhkatilanteita esille suusanallisesti henkilökunnalle tai talon johtajalle. Vaihtoehtoisesti ilmoituksen voi myös tehdä sähköpostilla tai jättämällä viestiä talon palautelaatikkoon.

Mikäli epäkohtiin ei puututa korjaavin toimenpitein, on asukkailla ja omaisilla oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta talon johtajalle tai sosiaalihuollon johtavalle

viranhaltijalle. Asukas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- tai sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten Aluehallintovirastolle. Muistutus tulee aina tehdä kirjallisesti. Nonna-taloilla on tehtynä kirjalliset muistutusmenettelyohjeet.

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisytyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Välitön tiedoksianto johtajalle -> Pyritään välittömään korjaavaan toimenpiteeseen henkilöstön ja johdon kanssa. Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan siihen tarkoitettuun lomakkeelle (havainnon tehnyt kirjaa). Vastuu saadusta tiedosta on talon johtajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johtajalle.

Lomakkeet/ ilmoitukset käsitellään viikoittain henkilökuntapalaverissa ja ne kirjataan palaveripöytäkirjaan ja tarkistetaan, onko syytä muuttaa ohjeistuksia tai omavalvontasuunnitelmaa asian kohdalta. Lisäksi turvallisuusvastaava pitää kirjaa työntekijöiden turvallisuuden ja terveyden vaikuttavista ilmoituksista vuositasolla ja talon johtaja asukkaiden turvallisuuden ja terveyden liittyvistä ilmoituksista. Sote-johtajalle raportoidaan säännöllisesti nämä myös.

Laatupoikkeamat, läheltä piti- tilanneilmoitukset ja haittatapahtumat käsitellään viikoittain henkilökuntapalaverissa syyllistämättä ketään ja yhdessä miettimällä olisiko tilanne voitu estää ja mitä teemme, että vastaavaa ei pääse enää uudelleen tapahtumaan. Jos tarvetta on reagoi talon johtaja nopeammin asiaan ennen henkilökuntapalaveria. Keskustelun pohjalta mietitään yhdessä, onko tarpeellista päivittää ohjeistuksia tai

omavalvontasuunnitelmaa. Sote-johtajalle raportoidaan säännöllisesti nämä. Lääkehoitosuunnitelmaan tekoon ja päivitykseen Sote johtaja osallistuu myös aktiivisesti.

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Tapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskusteleminen työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa eli tiedottaminen. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma asukasta tai omaista ohjataan korvausten hakemisessa. Sisäisen tiedottamisen välineinä toimivat Hilikka, Share Point ja viikkopalaverit. Talon johtaja vastaa mahdollisesta tiedottamisesta sisäisesti ja talon ulkopuolelle.”

Vakavien vaaratapahtumien -prosessi

Vaaratapahtumien raportoinnin ja käsittelyn tavoitteena on parantaa turvallisuutta ja pyrkiä estämään vastaavia tapahtumia tulevaisuudessa. Vakavien vaaratapahtumien tarkempaan selvittelyyn on konsernissa käytössä erillinen toimintaohje, joka sisältää sovitut menettelytavat sekä aikataulun.

Vakava haitta tarkoittaa kuolemaan johtanutta, henkeä uhannutta, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen johtanutta, pysyvään tai merkittävään vammaan ja toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanutta tilannetta tai muuta erityisen vakavaa tapahtumaa. Se voi kohdistusta myös isompaan määrään ihmisiä. Tällöin aloitetaan vakavan vaaran tutkinta.

Vakavien vaaratapahtumien tutkinta on yksi organisaation työväline turvallisuuden parantamisessa. Vakavan vaaran tapahtuman tutkinnasta Nonna Linnassa vastaa vaaratapahtumien tutkintaryhmä. Organisaatiossa Sote-johtaja Saija Mustonen päättää tutkinnan käynnistämisestä. Tutkinnasta vastaa vaaratapahtumien tutkintaryhmä, johon Nonna Linnassa kuuluvat vastaava lääkäri Sanna Maula, sote-johtaja Saija Mustonen, yksikön johtaja Johanna Wuoristo ja vastaava sairaanhoitaja Jani Koskinen.

Nonna Linnassa vakavasta vaarasta laaditaan yksityiskohtainen selvitys, jossa tehdään tapahtuma-analyysi, toimenpidesuositukset ja suunnitelma sekä määritellään vastuuhenkilöt ja aikataulut.

Nonna Linnan johtaja varmistaa, että vakavan vaaran tapahtumassa mukana olleen henkilöstön ja opiskelijoiden tukitoimenpiteet aloitetaan organisaation toimintamallin mukaisesti. Vakavat asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavat tapahtumat jaetaan konsernin talojen johtajien säännöllisissä kokouksissa ja käsitellään toiminnan laajemman kehittämisen varmistamiseksi.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

lääkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Ennen asukkaan muuttoa Nonna-taloon kartoitetaan asukkaan palveluntarve yhdessä Nonna-talon johtajan ja/tai sairaanhoitajan kanssa palvelusopimuksen laatimisen

yhteydessä. Asukkaan muutettua Nonna-taloon nimetään hänelle omahoitaja. Omahoitaja laatii yhdessä asukkaan ja asukkaan luvalla myös yhdessä läheisten kanssa kirjallisen hoito- ja palvelusuunnitelman, josta selviää tavoitteet asumiselle ja hoidolle. Apuna käytetään erilaisia mittareita kotihoidon asukkaille kuten RAI ja MMSE. Nonna-taloissa on käytössä sähköinen Hilikka asiakastietojärjestelmä, jonne asukkaiden henkilökohtaiset tiedot ja hoito- ja palvelusuunnitelma kirjataan. Omahoitaja selvittää asukkaan yksilölliset kiinnostuksen kohteet ja yhdessä asukkaan kanssa suunnittelevat hänen tarpeidensa ja toiveidensa mukaan, miten usein tapahtuvaan ja millaiseen yhteisölliseen toimintaan asukas on halukas osallistumaan. Tavoitteita seurataan arjen toimien ja hoitotoimenpiteiden yhteydessä. Lisäksi osallistumiset yhteisölliseen toimintaan kirjataan asukkaan tietoihin Hilikkaan. Arjen hoitotoimenpiteet ja yhteisöllinen toiminta vastaa asukkaan kanssa laatimia tavoitteita ja palveluita sekä näkyy myös päivittäiskirjauksissa. Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään säännöllisesti, 6 kk välein yhdessä asukkaan ja omahoitajan kanssa tai useammin, jos asukkaan palveluntarpeeseen tulee muutoksia.

Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan kunnan on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos henkilö jo alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Kansainvälisen RAI- arviointivälineen käyttö tulee vanhuspalveluissa lakisääteiseksi 1.4.2023.

Mitä mittareita iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Kotihoidon asukkailla käytössä RAI ja MMSE sekä tarvittaessa MNA ja FRAT-lyhyt kaatumisvaaran arviointi.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Kaikkien asukkaiden kanssa käydään tulohaastattelu sekä hauska tutustua lomake, joiden pohjalta palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan yhdessä asukkaan kanssa. Asukkaan omaiset / läheiset ovat mukana asukkaan halutessa. Palvelu- ja hoitosuunnitelma päivitetään 6kk välein tai tarvittaessa tiheämmin, jos palvelun tarve muuttuu.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Henkilöstön hyvällä perehdytyksellä varmistetaan, että henkilöstö tuntee asukkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman sekä toimii sen mukaisesti. Palvelu- ja hoitosuunnitelman muuttuessa tiedotetaan siitä muita työntekijöitä.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

Nonna-taloissa asukkaiden itsemääräämisoikeus on vahva. Nonnan ajatus on, että jokainen ikäihminen on oman elämänsä johtaja. Aukkaat asuvat omissa vuokra-asunnoissaan ja

päättävät omista asioistaan itse. Yhteisöllistä asumista koskevista asioista päätetään yhdessä asukaskokouksissa. Lähtökohtana Nonna-taloissa on, ettei rajoittamistoimenpiteitä käytetä. Poikkeuksena on epidemiologinen toiminta, jolloin hyvinvointialueen epidemiologisen toiminnan johtava lääkäri lyhyen rajoitustoiminnan. Esimerkiksi keskivaikean muistisairaana kohdalla, jos hänellä on yleisvaarallinen tartuntatauti.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimita lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. On hyvä muistaa, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi.

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?

Asukasta rajoittavista toimenpiteistä tekee päätöksen aina hyvinvointialueen hoitava tai epidemiologisen toiminnan lääkäri.

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?

Nonna-taloissa ei käytetä rajoittamistoimenpiteitä. Jos hyvinvointialueen hoitava lääkäri tai epidemiologisen toiminnan johtava lääkäri harkinnallaan määrää rajoittamistoimenpiteitä niin tämä tulee tehdä aina kirjallisesti sekä määräaikaaisesti.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Edunvalvontaprosessi

Kerromme asukkaillemme säännöllisesti asukaskokouksissa edunvalvonnasta sekä edunvalvontavaltuutusmahdollisuudesta. Tarvittaessa avustamme edunvalvontaprosessiin käynnistämässä. Kannustamme asukkaita hoitotahdon ja edunvalvontavaltuutuksen laatimiseen.

Yksikön sairaanhoitaja/johtaja tekee tarvittaessa ilmoituksen edunvalvonnan tarpeesta digi- ja väestötietovirastoon. Myös asiakas itse tai omaiset voivat ilmoittaa edunvalvonnan tarpeesta. Jos asukas pyytää itselleen määrättäväksi edunvalvojan, avustamme edunvalvojan hakemisessa ja tarvittavien lomakkeiden täytössä.

Yleinen edunvalvoja on vaihtoehto, mikäli lähipiirissä ei ole sopivaa henkilöä edunvalvojaksi. Nonna Linnan sairaanhoitaja avustaa tarvittaessa saamaan lääkärin lausunnon edunvalvontaa varten.

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

Nonna-taloissa suhtaudutaan erityisen vakavasti asukkaiden kaltoinkohteluun. Mikäli asukasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti puututaan siihen keskustelemalla asiasta asianomaisen kanssa. Tilannekohtaisesti Nonna-talon johtaja arvioi yhdessä sote johtajan kanssa onko kyseessä sellainen toiminta, että se vaatii suullisen tai kirjallisen varoituksen.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asukkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa / läheisensä kanssa keskustellaan tilanteesta ja tarvittaessa asukas / omainen / läheinen voi tehdä muistutuksen kirjallisena. Muistutukseen laaditaan aina kirjallinen vastine.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Asukkaan ääni on ensiarvoisen tärkeää Nonnassa. Järjestämme säännöllisesti kuukausittain asukaskokouksia, jossa käydään läpi talon ajankohtaisia asioita ja asukkaat saavat antaa palautetta ja toiveita toiminnasta. Asukkaat ovat osa Nonna-talojen yhteistoimintaa ja viihtyvyyttä. Omaiset ja läheiset ovat aina tervetulleita Nonna-taloihin ja pidämme myös läheisten iltoja vähintään vuosittain, joissa on mukana myös asiapitoista ohjelmaa.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asukaspalautetta kerätään joka päivä arjen kohtaamisissa. Lisäksi palautetta voi antaa kirjallisesti esim. sähköpostilla tai jättämällä viestiä talon palautelaatikkoon. Palautetta saa antaa myös asukastoimikunnan kokouksissa kuukausittain. Palautteet kirjataan ylös Nonnan järjestelmään ja käydään viikoittain läpi henkilökunnan viikkopalavereissa ja

tarvittaessa asukaskokouksissa. Vuosittain tehdään laajempi asukastyytyväisyyskysely talon asukkaille.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Asukaspalautetta käytetään toiminnan ja asumisen kehittämiseen. Palautteen pohjalta tehdään korjaavia toimenpiteitä tai hankintoja tai kehitetään yhteistoimintaa.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä 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.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Johanna Wuoristo, johtaja, puh, 050 557 6698 johanna@nonnalinna.fi

Nonna Group Oy potilasasiamies:

Katri Kaltto p. 050-5508661, katri.kaltto@nonnagroup.fi
Kansakoulunkatu 3, 00100 Helsinki

Sosiaaliasiamiehen tiedot:

Puh. 02 313 2399 sosiaaliasiamies@turku.fi
Aurakatu 820100 TURKU
Kauppatorin Monitori

Postiosoite:
Sosiaaliasiamies, Varha, PL 52

20521 TURKU

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot:

Turun Kaupunki / Kuluttajaneuvonta, Yliopistonkatu 25 A, 20100 Turku. p. 02 330000 Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta (kilpailu- ja kuluttajavirasto) p. 029 505 3050 ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa (14 vrk).

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 14 vrk.

Omatyöntekijä

Jokaisella asukkaalle on nimetty omahoitaja, joka vastaa asukkaan hoitosuunnitelman toteutumisesta sekä päivittämisestä sekä edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Henkilökunta työskentelee kuntouttavalla työtteellä, jotta edistetään asukkaan toimintakykyä. Henkilökunta kannustaa tekemiseen, motivoidaan, ohjataan arjessa ja annetaan aikaa omaan itsenäiseen tekemiseen.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu ym. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Nonna-talojen palvelulupaus ”365 päivää tapahtuu Nonna-talossa.” Tästä pidämme aina kiinni. Vain epidemian vuoksi yhteisötoiminta on tauolla, jos viranomainen määrää karanteenin talolla. Nonna-konseptissa jokainen asukas on ainutlaatuinen ja tärkeä. Nonna-talolla tunnemme asukkaamme, jonka takia toimintamme parantaa, kehittää ja tukee häntä. Asukkaat voivat olla paras versio omasta itsestään ja hänellä on mahdollisuus olla oman elämänsä johtaja. Nonna-taloissa on laadittu viikko-ohjelma, joka on asukkaiden toiveiden näköinen. Virikeohjelmassa on viikottaain sekä liikunnallisen ohjelma että ulkoilu. Kulttuuritapahtumia järjestetään asukkaiden toiveiden mukaan taloon sekä ulkuopilsia retkiä järjestetään omakustanteisesi asukkaille toiveiden mukaisesti.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asukkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan päivittäin. Toimintakyvyn ja terveydentilan muutoksista tehdään aina kirjaukset Hilkkään ja tarvittaessa niistä tiedotetaan omaisia / läheisiä, lääkäri ym. asiantuntijoita.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Ruokahuolto on järjestetty alihankintana Satokar Oy:lta. Satokar Oy vastaa keittiön oma-valvonnasta. Nonna Linnan ensimmäisessä kerroksessa sijaitsee ravintola Amiraali. Ravintolatoimija vastaa siitä, että ruoka on ravitsemussuositusten mukaista, vaihtelevaa ja energiarikasta. Asukas voi itse päättää valmistako itse omat ruokansa omassa asunnossaan vai haluaako käyttää talon ravintolapalveluita. Aasukkaat saavat vaikuttaa esimerkiksi ruokalistaan, kahvilaatuun sekä leipävalikoimaan.

Nonna-taloissa ruokailu, kahvihetket sekä iltateehetki ovat yksi konseptimme peruspilareita. Panostamme viihtyisään ruokasaliin, toimivaan keittiöön ja ruuan laatuun sekä esteettisyyteen taloillamme. Tavoitteena on, että ikäihmiset saavat maukasta ja ravintorikasta sekä monipuolista ruokaa. Lähiruoka ja ruuan kotimaisuusaste on arvoissamme, niin vaadimme yhteistyökumppaneiltamme, että kotimaisuusaste on kaikessa ruuassamme yli 80 %. Nonna-talot tarjoilevat asukkaille elämyksellisen, terveellisen ja vastuullisesti suunnitellun ravintokokonaisuuden. Nonna-talojen ravintoloissa on asukkaille varattu oma ruoka-aika ja tarvittaessa paikka, joissa he voivat nauttia yhteisestä ateriahetkestä. Ravintolapalveluita kehitetään asukkaiden ja henkilökunnan kanssa sekä huomioidaan juhla- ja teemapäivät. Kaksi kertaa vuodessa on myös asukkaiden toiveruokaviikot. Aasukkaat saavat vaikuttaa mitä kahvia juodaan ja perusleipävalikoimaan. Kaikki teemat ja juhlapäivät huomioidaan aterioissa, mutta myös kattauksessa sekä ruokasalin koristelussa.

Kesäkaudella kesäkuusta elokuuhun pyrimme päiväkahvit juomaan ulkona sekä järjestämään yhdessä grillaushetkiä.

Ravintolatoimijalta vaadimme myös, että he sitoutuvat Nonna Groupin arvoihin ja pyrkivät toiminnassaan ekologisuuteen. Palveluntuottaja sitoutuu vähentämään ruokahävikkiä ja tarjoamme ylijäänyttä ruokaa edullisesti asukkaillemme. Toiminnassamme vähennetään kertakäyttöastioiden määrää ja käytetään vain kestäviä vaihtoehtoja. Kertakäyttötuotteemme on täytettävä vähintään kaksi seuraavista ympäristövaatimuksista: uusiutuvuus,

kompostoitavuus ja vastuullinen hankinta. Keittiössä panostetaan biohajoavuuteen ja keittiöhenkilökunta lajittelee kaikki mahdolliset jätteet Nonna-talojen kierrätysohjeen mukaan.

Nonna-talojen ravintoloiden palvelutarjottimelle kuuluu aamiainen, lounas, päiväkahvit ja päivällinen.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Erikoisruokavaliot toteutetaan lääkärin toteaman allergian pohjalta. Ruokat tehdään aina laktoosittomiksi ja tarvittaessa ilman gluteenia.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Osa asukkaista huolehtii omasta ravitsemuksesta täysin itsenäisesti omissa kodeissaan. Nonnan ravintolassa seuraamme asukkaiden ruoan saantia ja tarvittaessa autamme siinä. Huomioimme nesteen saamista ja teemme tarvittaessa kirjaukset Hilkkiaan. Nonna-talojen henkilökunta on koulutettu ikäihmisten tarpeisiin ja osaavat arvioida päivittäin havaintojen perusteella mahdollisia ravitsemukseen liittyviä muutoksia ja arvioida yhdessä sairaanhoitajan kanssa keinoja ravitsemuksen parantamiseksi ja turvaamiseksi. Painonseuranta sekä MNA tarvittaessa ovat käytössä. Tarvittaessa voidaan konsultoida hyvinvointialueen ravitsemusterapeuttia.

Hygieniäkäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygienia- ja puhtaus taso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja puhtaus tasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asukkaan yksilölliset palvelu- ja hoitosuunnitelmat ohjaavat Nonna-talon arkea, joihin kuuluvat infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Nonna-talon siivous ja vaatehuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. Hygieniatoimiin liittyvissä ohjeissa tehdään tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueen hygieniahoitajan kanssa. Hygieniavastuu henkilö on vastaava sairaanhoitaja ja joka osallistuu alueellisiin hygieniakoulutuksiin. Yksikössä järjestetään hygieniakoulutusta Skohole-alustan kautta.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Asukkaat voivat siivota oman asuntonsa omatoimisesti tai ostaa sen palveluna alihankkijalta.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Siivouspalvelut tuottaa alihankintana Eliot Siivouspalvelut Oy, joka laatii talon siivous-suunnitelma, sekä pesuaineiden ja kemikaalien käyttöturvallisuustiedotekansion sekä toimittaa ne talon johtajalle.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Asukkaat voivat pestä oman pyykkinsä omatoimisesti tai ostaa sen kotipalveluna Nonna Linnasta. Palveluseteliasiakkaille kuuluu tarvittaessa pyykinpesu palvelusetelien kautta. Nonna Linnassa on pyykkitupa asukkaiden käytössä. Talon pyykkihuolto ostetaan alihankintana Comforta oy:ltä.

Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Henkilökunta perehdytetään puhtaanapidon sekä ruokahuoltoon alihankkijoiden toimesta. Vaatehuollon osalta perehdytyksestä vastaa vastaava sairaanhoitaja sekä talon johtaja.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Vastaava sairaanhoitaja Jani Koskinen, puh. 050 382 6195, jani@nonnalinna.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Käsihygieniä ja tavanomaiset varotoimet ovat parhaita keinoja ehkäistä hoitoon liittyviä infektioita ja torjua resistenttien mikrobien leviämistä. Nonna-taloissa noudatetaan yhteisiä hygieniäohjeita, kuten tavanomaiset varotoimet, suojakäsineiden käyttö, käsihygieniäohje, eritetahradesinfektio-ohje, hygieniakäytännöt, koronaan liittyvät ohjeet, epidemian tunnistaminen ja hallinta. Jokainen työntekijä suorittaa Skhole oppimislustalla käsihygieniakoulutuksen, mikäli se ei ole työntekijän opintoihin kuulunut.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Nonna-taloissa on laadittu toimintaohjeet näiden varalle ja näitä käydään läpi säännöllisesti sekä hoivan-, että talon yhteisissä palavereissa hoitajien kanssa.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Säännöllisen kotihoidon asukkaat:

Hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Jatkuva seuranta ja reagointi päivittäisillä kotikäynneillä. Tarvittaessa sairaanhoitajan vastaanotto. Sairaanhoitajan säännönmukainen kontakti hoitavaan lääkäriin sekä tiivis omaisyhteistyö.

Muut asukkaat: Hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Asukkailla mahdollisuus sairaanhoitajan vastaanotolle sekä sairaanhoitaja voi tarvittaessa auttaa asukkaita lääkäripalvelujen hankkimisessa ja varaamisessa. Mahdollisuus osallistua Nonna Linnan terveyspäiviin.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Terveyden- ja sairaanhoidon vastaava

Vastaava sairaanhoitaja Jani Koskinen p. 050 382 6195 jani@nonnalinna.fi

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti toiminnan muuttuessa ja/tai vuosikellon mukaisesti maaliskuussa. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään tarvittaessa ja vuosittain vuosikellon mukaisesti maaliskuussa.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Vastaava sairaanhoitaja Jani Koskinen jani@nonnalina.fi

Vastaava lääkäri Sanna Maula sanna.maula@pihlajalinna.fi

Rajattu lääkevarasto

Nonna-taloissa ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas tarvitsee usein useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen voivat olla erityisen riskialttiiksi. Jotta

palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Nonna-taloissa tehdään tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueen palveluohjauksen, kotihoiton, apteekin sekä terveyskeskusten, sairaaloiden kanssa sekä muiden viranomaisten kanssa. Terveys- ja sairaanhoidollisesta yhteistyöstä vastaa vastaava sairaanhoitaja Jani Koskinen kirjallisesti laaditun työnkuvan mukaan. Muusta viranomaisyhteistyöstä talon johtaja Johanna Wuoristo.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Nonna-talot ovat uusia vastavalmistuneita ja puutteet /huomiot menevät 1- ja 2 - vuonna takuuseen. Nonna Group on valinnut valtakunnalliseksi kumppaniksi Lassila & Tikanojan ja he Granlund Manager huoltokirjan mukaan huolehtivat kiinteistöhuollosta. Seuraamme ja havainnoimme mm. lämpötilaa, ilmanvaihtoa, valaistuksen riittävyttä yhdessä henkilöstön ja asukkaiden ja Lassila & Tikanojan talonmiehen kanssa. Sote-talonmies käy Nonna Linnassa säännöllisesti kaksi kertaa viikossa.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä palo- ja pelastussuunnitelman, poistumisturvallisuussuunnitelman, jotka laadittu asianmukaisesti ja hyväksytyt. Paloviranomaisten johdolla pidetään tarpeen mukaan (vähintään kolmen vuoden välein) alkusammutuskoulutus- ja poistumisharjoitus. Hoitohenkilökunnalla on käytössä

yksintyöskentely ranneke. Nonna-taloilla on vartiointipalvelut Securitas Oy:n kautta, jonka kautta talossa on mm älyvalvonta yleisissä tiloissa.

Henkilöstö

Nonna Linnassa työskentelee tällä hetkellä vakituisena arkisin ma-pe viikkovapaat huomioiden kaksi lähihoitajaa, vastaava sairaanhoitaja sekä talon johtaja ja hoiva-avustaja sekä vakituisia sijaisia sekä lähihoitajia että hoiva-avustajia. Viikonloppuisin ja pyhinä työskentelee kaksi lähihoitajaa sekä hoiva-avustaja lähihoitajan työparina. Keittiössä työskentelee yksi keittiötyöntekijä. Sijaisia käytetään tarpeen mukaan ja Nonna Linnassa on vakituiset sijaiset keikkatyöntekijöinä. Toiminnan kasvaessa myös henkilökuntamäärä kasvaa hoivan tarpeen mukaan. Nonna Linnan rekrytoinneissa huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen sekä otetaan huomion läkkäiden asiakkaiden palveluissa asetetut vaatimukset. Poikkeustilanteissa saamme muista Nonna-taloista esimiehiä sekä Nonna Groupin sote-johtajan sijaistamaan hoitajia.

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Työvuorosuunnittelun avulla huolehditaan ja tarkkaillaan henkilöstövoimavarojen riittävyttä. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan toiminnan ja asukkaiden määrittelemät tarpeet. Kotihoidossa henkilöstön riittävyttä arvioidaan myönnettyjen ja tuotettujen palvelusetelituntien suhteessa.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Ennalta tiedettyihin poissaoloihin hankitaan sijaiset hyvissä ajoin. Henkilöstön äkillisiin poissaoloihin pyritään saamaan aina sijainen hyödyntäen Nonna-talon omaa sijaislistaa. Nonna-taloilla on omat sijaislistat, joita ylläpidetään jatkuvasti. Näin varmistetaan pätevän ja Nonna-talolle tutun sijaistyövoiman saatavuus. Työvuorosunnittelusta ja henkilöstöressurssien käytöstä vastaa talon johtaja ja johtaja sijaistaa sairaanhoitajana lomien ja poissaolojen ajan sekä sairaanhoitaja lähihoitajia tarpeen vaatiessa.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Talon johtajan työaika on varattuna hallinnollisiin tehtäviin.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Kielitaito varmistetaan haastattelun yhteydessä. Lisäksi riittävän kielitaidon voi osoittaa seuraavasti:

Valtionhallinnon kielitutkinto tai yleinen kielitutkinto. Valtionhallinnon kielitutkinnosta vaaditaan vähintään tyydyttävä taitotaso kaikilta osa-alueilta. Yleisestä kielitutkinnosta vaaditaan vähintään keskitason tutkinto (tasot 3-4) siten, että kaikki osa-alueet ovat vähintään 3.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Noudatamme henkilöstön rekrytointia ohjaavaa työlainsäädäntöä ja yksityisen sosiaalialan työehtosopimusta (pl. johtaja), joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asukkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Vakituisten henkilöstön vaatimukset ovat soveltuva tutkinto, voimassa olevat tartuntatautilain mukaiset rokotukset, hygieniapassi ja lähi- ja sairaanhoitajilla voimassa olevat lääkeluvat. Alueyhtiöiden johtajat tarkastavat Valviran ylläpitämästä JulkiTerhikistä hakijan voimassa olevan ammattioikeuden. Tämän lisäksi hakijat haastatellaan, tarkistetaan tutkinto- ja työtodistukset, sekä kuullaan suosittelijoita. Rikosrekisteriote pyydetään jatkossa 1.1.2024 alkaen kaikilta uusilta työntekijöitä.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Nonna Linnassa työskennellään asukkaiden kodeissa, joten rekrytoinnin yhteydessä pyritään huomioimaan mahdollisen työntekijän soveltuvuus haastatteluun, tarkistamalla tutkinto- ja työtodistukset ja oikeus toimia ammatissa. Jokaiselta työntekijältä pyydetään rekrytointiprosessissa suosittelijan tiedot ja suosittelija kontaktoidaan puhelimitse.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien

velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeää täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen. Nonna Linnassa on käytössä johtajan kehittämä Lääkekävely -perehdytys lääkeosaamisen varmistamiseen, joka toteutuu kaksi kertaa vuodessa. Lääkekävelystä vastaa vastaava sairaanhoitaja. Jokaisella työntekijällä on käytössä Skhole-tunnukset, jossa jokainen työntekijä suorittaa koulutussuunitelman mukaisia koulutuksia sekä voi myös koulutautua omaehtoisesti.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä yritykseen, kiinteistöön, asukastyöhön, asukastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan huolehditaan kirjallisen perehdytysuunitelman avulla. Perehdytyksen apuna käytetään myös kirjallisia ohjeita, jotka löytyvät sähköisestä järjestelmästä ja tulostettuina versioina perehdytyskansioista. Nonna-talon omavalvontasuunnitelma sekä lääkehoitosuunnitelma toimivat osana perehdytysmateriaalia. Jokaiselle ammattiryhmälle on myös laadittu työnkuva, joka käydään läpi työsuopimuksen teon yhteydessä ja vahvistetaan allekirjoituksin.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Jokaiselle vuodelle laaditaan yksikkökohtainen koulutussuunnitelma. Koulutussuunnitelmaan sisältyvät koulutukset määrittyvät edellisvuoden kehityskeskusteluista esiin nousseista tarpeista ja työntekijöiden kiinnostusten kohteista. Lisäksi täydennyskoulutustarvetta määrittelee asukkaista lähtevät tarpeet, joita voi olla esimerkiksi haavanhoito, lääkehoito.

Koulutukset tukevat ammatillista kehittymistä ja osaamista. Koulutukset voivat olla Nonna Groupin sisäisiä koulutuksia tai ulkopuolisen tahon järjestämiä. Talon johtaja raportoi koulutussuunnitelmista ja toteutuneista koulutuksista sekä arvioi koulutusten

vaikuttavuutta työyhteisössä. Johtajien ja vastaavien sairaanhoitajien kanssa lääkehoitoa ja omavalvontaa käydään läpi säännöllisesti yhteispalavereissa.

Henkilöstön työhyvinvointiin ja viihtyvyyteen kiinnitetään erityisesti huomiota ja jokainen työntekijä pääsee vaikuttamaan omaan työhönsä. Lisäksi johtajuutta tuetaan tiiviillä yhteistyöllä SOTE-johtajan sekä muiden Nonna-talojen johtajien kanssa.

Toimitilat

Nonna Linnassa on kaksi arkiolohuonetta, ravintola, kerhohuone, neuvottelutila, pesutupa sekä sauna. Nämä tilat ovat yhteisessä käytössä. Asukas voi vuokrata tiloja myös yksityiskäyttöön omiin tilaisuuksiin ja juhliin.

Nonna Linnassa on 68 asuntoa (19 kaksiota ja 49 yksiötä). Asunnot ovat henkilökohtaisia vuokra-asuntoja ja jokainen asukas vastaa oman asunnon sisutuksesta. Asumiseen sovelletaan lakia asunnon vuokrauksesta. Henkilökohtaiset tilat ovat vain asukkaiden/omaisten käytössä. Omaiset voivat vieraila ja yöpyä vapaasti asukkaiden omissa asunnoissa tai vuokrata Nonna Linnasta kalustetun asunnon yöpymisiin.

Tilojen käytön periaatteet

Nonna-talojen yhteisötilat sisältyvät vuokriin ja ovat kaikkien asukkaiden vapaassa käytössä. Asunnot ovat asukkaiden omia vuokra-asuntoja. Tiloja voi vuokrata myös yksityistilaisuuksiin.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla.

Kuluttajaturvallisuuslain 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Videovalvonta- ja vartiointipalvelut: Securitas Oy. Nonna-talon ulko-ovet ovat päivisin avoimet klo 7.00-19.00. Öisin ovet ovat lukossa, mutta aukeavat sisäpuolelta ilman avainta. Talon yleis- ja yhteistiloissa on Securitaksen tallentava ja oppiva virtuaalinen älyvideovalvonta. Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta. Kameran tallentavat ja Securitas, talon johtaja, sekä sotejohtaja voivat tarvittaessa katsoa tallenteet tai pyytää niitä Securitakselta. Tallenne säilytetään 6 kk. Lääkehuoneeseen on kulunvalvonta ja avaimia lääkehuoneeseen ei saa, kun vain lääkehoitoon koulutettu lääkeluvallinen työntekijä. Älyvideovalvonnan suorittaman hälytyksen tultua vartiointifirma suorittaa kamera-katselmuksen ja käy tarvittaessa suorittamassa tarkastuksen talon ympärillä ja yhteisissä tiloissa. Talon asukkaiden asuntoihin he eivät saa ilman erillistä lupaa mennä.

Talon henkilökunta työskentelee ma-su klo 7.00-20.15 Nonna Linnassa. Iltavuorossa on yksi hoitaja työvuorossa sekä keittiötyöntekijä klo 17.00 asti. Tätä varten Nonna-taloissa halutaan varmistaa henkilöturvallisuus ja Securitakselta on tilattu yksintyöskentely hälytys-ranneke. Vaara- tai uhkatilanteissa hoitaja saa hälytettyä nopeasti apua vartioilta ja saa myös puheyhteyden rannekkeen avulla kuvatakseen tilannetta. Mikäli hoitaja ei pysty tekemään hälytystä esimerkiksi tajuttomuuden takia, niin hälytys lähtee automaattisesti Securitaksen hälytyskeskukseen ja vartija tulee aina paikalle.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailta on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Asukas voi tarpeen mukaan hankkia turvapuhelimen lisäpalveluna. Varhan palveluseteli-asiakkailta kaikilla on turvapuhelin käytössä. Hyvinvointialue tekee palvelutarpeen arvioinnin minkälaisia teknologisia turvaratkaisuja asukas tarvitsee.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

AddSecure Smart Caren toimittamat turvalaitteet (turvapuhelimet, paikantavat rannekeet) ovat etävalvonnan piirissä. AddSecure Smart Caren turvapuhelinkeskus on sertifioitu (SFS-EN ISO 9001:2015 SFS-EN 50518:2019 / Kat. II) ja kahdennettu hälytyskeskus, joka on varustettu varavirtajärjestelmillä ja varavastauslokaatiolla. AddSecure Smart Caren kumppani Jrcare Oy vastaa alueella fyysisistä laiteasennuksista, käytönopastuksesta ja huolloista. Lisäksi tilaajan kanssa on sovittu käytäntö nopean vasteajan vaihtolaitteista, jotka pidetään tilaajan tiloissa valmiudessa. Turvahälyttimeen vastaamisen vaste on Varhan vaatimusten mukainen.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Add Secure Oy Jesse Jukuri puh. 050 3386622, jesse.jukuri@addsecure.fi

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa vastaava sairaanhoitaja Jani Koskinen Lääkinnällistä laitteista ylläpidetään laiterekisteriä.

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Palveluasumisessa asuvat ikäihmiset rinnastetaan kotona asuviin ja he saavat hyvinvointialueen apuvälinelainaamosta apuvälineitä yksilöllisen tarveharkinnan perusteella samoin perustein kuin kotona asuvat.

Omaiset ja henkilökunta vastaavat siitä, että asukkaat saavat hoito- ja palvelusuunnitelman mukaiset pitkäaikaisen sairauden hoitoon tarkoitetut hoitotarvikkeet maksutta kotikunnan hoitotarvikejakelusta samoin perustein, kun kotona asuvat (Terveydenhuoltolaki 1326/2010 §24).

Henkilökunta arvioi arjessa hoitotarvike- ja hoitovälinetarvetta ja huolehtii, että tarvittavat hoitotarvikkeet ja -välineet tulevat hankittua. Nonna taloissa on hankintayhteiskumppani Haltija, Pamark sekä Wulff Oy. Haltijalla on valtakunnallinen huoltopalvelu. Kuntien antamat apuvälineet asukkaille viedään apuvälinelainaamoon huollettavaksi.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Vastaava sairaanhoitaja vastaa ja hankintayhteistyökumppanille tehdään asianmukaiset ilmoitukset.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Vastaava sairaanhoitaja Jani Koskinen, jani@nonnalinna.fi puh. 050 382 6195

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Nonna Linnassa noudatetaan Nonna Groupin yhteistä tietosuojapolitiikkaa. Tämä tietosuojapolitiikka on ylin tietosuojaa ohjaava dokumentti organisaatiossa ja se on kaikkien organisaatiossa työskentelevien henkilöiden saatavilla.

Nonna Groupissa on laadittuna kaikki tarvittavat ohjeistukset kattavasti henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä. Nonna Linnan johtajalla on käytössä mygdpr-järjestelmä tietosuoja-asioiden hoitamiseen.

Tietosuojapolitiikan avulla pyritään turvaamaan lainsäädännön mukaiset henkilötietojen käyttöön liittyvät, organisaation asiakkaiden, työntekijöiden ja muihin sidosryhmiin kuuluvien henkilöiden oikeudet sekä varmistamaan tietojen käsittelijöiden oikeudet ja heidän velvollisuuksiensa noudattaminen henkilötietoja käsiteltäessä.

Tietosuojan piiriin kuuluvat henkilöiden yksityiselämän suoja ja yksityisyyden suoja turvaavat muut oikeudet henkilötietoja käsiteltäessä. Tietosuojaa toteutettaessa

kiinnitetään erityistä huomiota yksityisyyteen, henkilötietojen salassapitoon sekä siihen, ettei asiattomilla ole pääsyä tietoihin ja ettei tietoja käytetä henkilöä vahingoittavasti.

Tietosuojaselosteessa kuvataan, miten NONNA Group Oy (sisältäen sen alueyhtiöt NONNA North Oy, NONNA West Oy ja NONNA East Oy) käsittelee työntekijöidensä henkilötietoja, mihin tarkoituksiin tietoja käytetään ja mille tahoille tietoja luovutetaan.

NONNA Group Oy sitoutuu noudattamaan Suomessa voimassa olevaa tietosuoja- ja henkilölainsäädäntöä, mukaan lukien EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (GDPR) sekä muita sen toimintaan sovellettavia lakeja ja säädöksiä, jotka ohjaavat henkilötietojen käsittelyä, sekä käsittelemään henkilötietoja hyvän tiedonhallinta- ja tietojenkäsittelytavan mukaisesti.

Tietosuoja-asioiden käytännön seurannan keskiössä on tietosuojavastaava Kaarina Limingojan vuosittain kokoama tilannekatsaus, joka esitellään johdolle vuosittain. Tilannekatsauksessa nostetaan esille henkilötietojen käsittelyyn liittyviä tapahtumia ja tulevia kehittämistarpeita ja annetaan kokonaiskuva henkilötietojen käsittelyn tilasta, mukaan luettuna tietopyyntörekisterin tapahtumat sekä tietosuojapoikkeamat ja niiden hallintatoimenpiteet.

Kaikkea tietosuojadokumentaatiota päivitetään aina tarvittaessa. Kerhohuoneessa asukaskansiossa on nähtävillä kaikki tarvittavat tietosuojaselosteet.

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Henkilökuntaa ja opiskelijoita tiedotetaan/koulutetaan tietosuoja-asioihin jo perehdytyksessä. Lisäksi asioita käsitellään säännöllisesti henkilökunnan viikkopalaverissa. Asiaa seurataan myös omavalvonnalla mm. vastaavan sairaanhoitajan ja talon johtaja seuraavat kirjaamisen laatua. Perehdytyksessä käytetään apuna kirjallisia ohjeita sekä tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta. Koulutussuunnittelussa otetaan huomioon tietosuoja ja -turva koulutukset. Nonna Groupin rekisteriseloste ja tietosuojaseloste ovat julkisesti nähtävillä kerhuhuoneessa.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Mobiili-Hilkka on käytössä ja kirjaaminen tapahtuu asukkaan luona yhdessä asukkaan kanssa. Henkilökunta on perehdytetty ja kirjaamisen laatua seurataan vastaavan sairaanhoitajan toimesta.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Asukkaiden tiedot kirjataan Hilkka asiakastietojärjestelmään. Jokaiselle työntekijälle annetaan henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana Hilkkaan. Asukastietoihin pääsee käsiksi vain työkoneelta ja mobiilisti työpuhelimista. Asukkaiden henkilö- ja terveystietoja pääsee katsomaan vain tunnukset omaava työntekijä, jolla on työnsä puolesta tarve tietoihin. Hilkka kerää lokitietoja kuka tekee mitä ja milloin. Henkilökuntaa muistutetaan salassapitosäännösten noudattamisesta ja kirjaamisen tärkeydestä sekä asukkaan, että myös työntekijän oman oikeusturvan kannalta. Nonna Group on laatinut rekisteri- ja tietosuojaselosteen henkilötietojen keräämisestä ja säilyttämisestä. Jokainen työntekijä on velvoitettu suorittamaan Skhole-oppimisalustalla tietosuojakoulutuksen.

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

Uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asukastyöhön, asukastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan huolehditaan kirjallisen perehdytysuunnitelman avulla. Sama koskee myös pitkään töistä poissaolleita.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Kaarina Limingoja / Citrus Oy, tietosuoja@nonnagroup.fi , 040 548 7058

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnan kehittämistarpeet kootaan asiakaspalautteista ja henkilöstöltä säännöllisesti. Kehittämissuunnitelmat liitetään omavalvontasuunnitelman liitteiksi yksikössä nähtäviksi.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

Sijaishankinnan yhteistyökumppanien valinta sekä prosessien täsmennys.

Täsmennetään yhteistyökumppanit sekä sijaispoolin käytännöt syksyllä 2023. Hyödynnetään Teamtailor-järjestelmää tehokkaammin sekä kehitetään sijaiskutsujärjestelmää. Varmistetaan toiminnan kasvaessa riittävä vakituisen henkilöstön määrä, jonka tukena toimivat ammattitaitoiset vakituiset sijaiset.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan viikoittain talon palaverissa, sekä johtajien kokouksissa omavalvonnan toteutumista. Lisäksi asukkaiden kokouksissa kuukausittain kokouksissa käydään läpi omavalvontasuunnitelmaa asukkaiden näkökulmasta.

Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Neljännesvuosittain toteutetaan johtamisen auditointi, jossa omavalvonnan toteutuminen on yksi arvioinnin osa-alue. Vuosittain, syksyllä, vastaamme omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omavalvonnan toteutumista koko vuodelta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Turussa 27.12.2023

Allekirjoitus *Johanna Wuoristo*

Liite 1

Arvoisa Nonna-talon palveluita käyttävä asiakas,

Tavoitteemme on pitää palvelumme hoito- ja kohtelun taso korkeana. Mikäli Teitä on kohdeltu epäasiallisesti tai ette ole hoitoonne/palveluunne tyytyväinen, Teillä on lakisääteinen oikeus tehdä asiasta muistutus.

Vastaamme muistutukseenne kirjallisesti, eikä muistutuksesta koidu seuraamuksia muistutuksen tekijälle tai potilaalle (muistutusasiakirjat säilytetään erillään potilasasiakirjoista). Käyty kirjeenvaihto on täysin luottamuksellista. Pyrimme vastaamaan muistutukseen viivytyksettä, kuitenkin yhden kuukauden kuluessa.

Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä.

- Mikäli muistutus tehdään valtakirjalla tai muistutuksen tekijä on henkilön virallinen edunvalvoja tai kuolinpesän edustaja, toimitetaan vastaus muistutuksen tekijälle.
- Mikäli muistutus tehdään toisen henkilön puolesta ilman valtuutusta, toimitetaan vastaus henkilölle, jota muistutus koskee.

Muistutuksen johdosta annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 23 § ja Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 10 §). Muistutuksen tekeminen ei estä asiakasta tekemästä kantelua valvontaviranomaisille (esim. aluehallintovirastolle).

*Postitse toimitettavan lomakkeen tulee olla päivätty ja allekirjoitettu. Voit lähettää pyynnön suoraan Nonna-talon johtajalle myös sähköpostitse.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluun tai kohteluun liittyvä muistutus

(laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, 23 § ja laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785, 10 §)

Ohjeet muistutuksen tekemiseen sivulla 3.	
Asiakkaan nimi	Henkilötunnus
Asiakkaan osoite, postinumero ja -toimipaikka	Puhelinnumero
<p>Puolesta asiointi:</p> <p>Asiakkaan edunvalvoja, nimi, osoite ja puhelinnumero</p> <p>Muu puolesta asiointi, nimi, osoite ja puhelinnumero</p>	
<p>Toimipiste, jota muistutus koskee</p> <p><input type="checkbox"/> Nonna Napapiiri Rovaniemi</p> <p><input type="checkbox"/> Nonna Linna Turku</p> <p><input type="checkbox"/> Nonna Kallavesi Kuopio</p> <p><input type="checkbox"/> Nonna Lumina Oulu</p>	
<p>Nonna Napapiiri Riistatie 3 B 96100 Rovaniemi marjo.paloniemi@nonnanapapiiri.fi</p> <p>Nonna Linna Fleminginkatu 9 C 20100 Turku johanna.wuoristo@nonnalinna.fi</p> <p>Nonna Kallavesi Aallonmurtajankatu 3 A 70500 Kuopio minna.okkonen@nonnakallavesi.fi</p> <p>Nonna Lumina Kauppurienkatu 23 90100 Oulu nimi@nonnalumina.fi</p>	
<p>Muistutuksen aihe</p> <p><input type="checkbox"/> hoito-, palvelu- tai menettelytapavirhettä koskeva</p> <p><input type="checkbox"/> epäasiallista käytöstä tai kohtelua koskeva</p> <p><input type="checkbox"/> salassapitosäännösten noudattamista koskevalääkkeiden määräämistä koskeva</p>	

todistuksia ja lausuntoja koskevatiedonsaantia koskeva

asiakas- tai potilasasiakirjamerkintöjä koskevahoitoon/palveluun pääsyä koskeva muu asia, mikä:

Tapahtuneen kuvaus (tarvittaessa erillisellä liitteellä)

Toimenpiteet, joihin muistutuksen tekijä haluaa sosiaalihuollon tai terveydenhuollon yksikön ryhtyvän tai miten olisi pitänyt toimia, että palvelumme olisi ollut parempaa?

Suostun, että muistutuksen vastauksesta saa toimittaa kopion potilasasiamiehelle

Päivämäärä, allekirjoitus ja nimenselvennys*

MUISTUTUSMENETTETTYOHJEET ASIAKKAALLE

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää.

Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus yksikön vastuuhenkilölle tai oman kotikaupungin johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voit arvittaessa tehdä myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen- Muistutus tulee tehdä kirjallisesti. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja:

Nonna Linnan johtaja Johanna Wuoristo

p. 050-5576698

Fleminginkatu 9, 20100 Turku

johanna@nonnalinna.fi

ja/tai asiakkaan kotikunnan johtava viranhaltija:

Varha Soile Merilä soile.merila@varha.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita sosiaalihuoltoon liittyvissä asrorsa. Hän avustaa tarvittaessa sosiaalihuollon palveluun ja kohteluun liittyvän muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä.

Sosiaaliasiamies on puolueeton ja riippumaton. Hän ei tee päätöksiä, eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamies eivastaa mm. KELAn, työvoimatoimiston, terveydenhuollon, velkaneuvonnan taiedunvalvonnan palveluista.

Puh. 02 313 2399 sosiaaliasiamies@turku.fi

Aurakatu 820100 TURKU

Kauppatorin Monitori

Postiosoite:

Sosiaaliasiamies, Varha, PL 52

20521 TURKU

Kuluttajaneuvojan yhteystidot:

Kuluttajaneuvojalta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvöltisuuksista, sekä antaa sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa (vain kuluttajan aloitteesta).

Turun Kaupunki / Kuluttajaneuvonta, yliopistonkatu 25 A, 20100 Turku. p. 02 33000o

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta (kilpailu- ja kuluttajavirasto) p. 029 505 3050 ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15.

Nonna Linna
Fleminginkatu 9 | 20100 Turku
etunimi.sukunimi@nonnalinna.fi
y-tunnus 3297009-5