

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



Hyvän Elämän Talo Harmaakallio

21.11.2023

## SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	12
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	21
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	27
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	34
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	36
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	36

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

**Itä-Uudenmaan hyvinvointialue**

**Y-tunnus 3221339-3**

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Hyvän Elämän Talo Harmaakallio

Katuosoite Pankkiirintie 8-10

Postinumero 07900 Postitoimipaikka Loviisa

Sijaintikunta yhteystietoineen Loviisa

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, ikääntyneiden palvelut, 56 asiakaspaikkaa

Esihenkilö Frida Kristjankroon

Puhelin 0440555871 Sähköposti frida.kristjankroon@itauusimaa.fi

### **Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat**

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

- Ostopalvelujen tuottajat Puro tekstiilihuoltopalvelut Oy (työvaatteet), asiakaspalvelu.ke-rava@puro.fi, puh. 09 274 67 590
- Finn Rent Teks Oy, pesulapalvelut, puh. 09 8237103
- Terveystalo, lääkäripalvelut, puh. 030 6000
- HUS OSTi apteekki, akuuttilääkkeiden ja lääkinnällisten tuotteiden tilaus <https://osti.hus.fi/>
- HUS logistiikka (varastotavarat), keskusvarasto@hus.fi, puh. 09-47171655
- Sarastia Rekry Oy, sijaisten hankinta, puh. 03 6213908 <https://sarastiarekry.fi>
- Loviisan kruunuapteekki, puh. 019 531275
- Lojer Oy, apuvälineiden kuntotarkastus ja huoltosopimus, puh. 010 830 6750, huolto.service@lojer.com
- Mehiläinen Oy (työterveyshuolto), puh. 010 414 0666, [www.mehilainen.fi](http://www.mehilainen.fi)
- Tietoturvajätteet, LHJ Group, puh. 0440 242 613, [tilaukset@lhj.fi](mailto:tilaukset@lhj.fi)
- Medistaff, ostopalveluhoitajat, puh. 040 322 9503, [info@medistaff.fi](mailto:info@medistaff.fi)
- Soteverkko, ostopalveluhoitajat, puh. 044 300 1494, [asiakaspalvelu@soteverkko.fi](mailto:asiakaspalvelu@soteverkko.fi)
- Calla, vainajien kuljetus, puh. 09 471 59439
- HPK-palvelut Oy, puh. 040 686 6111
- Everon Oy, kutsulaitteet, puh. +358 20 792 0703, [info@everon.fi](mailto:info@everon.fi)

### **Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

Alihankintana tuotettavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa. Laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan säännöllisellä yhteydenpidolla ja palautteisiin reagoimalla. Toiminnan tulee olla sopimuksen mukaista.

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### **Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilöt**

Omaavonntasuunnitelma laaditaan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Henkilökunta perehtyy omaavonntasuunnitelmaan ja kehittää työyksikön toimintatapoja yksikön tavoitteiden mukaisesti.

### **Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:**

Hyvän Elämän Talon Harmaakallion palveluasumisen esihenkilö Frida Kristjankroon puh. 0440 555 871, frida.kristjankroon@itauusimaa.fi

### **Omaavonntasuunnitelman seuranta**

Omaavonntasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa. Palveluasumisen esihenkilö päivittää suunnitelman, henkilökuntaa pyydetään osallistumaan suunnitelman päivittämiseen ja aktiivisesti kertomaan epäkohdista sekä omaavonnta suunnitelman päivittämistarpeesta.

### **Omaavonntasuunnitelman julkisuus**

Harmaakallion omaavonntasuunnitelma on saatavilla kansliassa sekä organisaation verkkosivuilla.

## 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### **Toiminta-ajatus**

Ikääntyneiden palveluiden keskeisin tehtävä on ikääntyneiden ihmisten hyvinvoinnin, mahdollisimman itsenäisen selviytymisen ja hyvän hoidon edistäminen eri asumisen - ja hoivaympäristöissä. Hyvän Elämän Talo Harmaakallio tarjoaa palveluasumista senioreille jotka tarvitsevat ympärivuorokautista hoivaa ja huolenpitoa.

Harmaakallion palvelutalo on valmistunut 2017 ja asumiseen tarkoitetut tilat ovat esteettömät ja yhdessä tasossa. Harmaakalliossa on 4 ryhmäkotia ja jokaisessa ryhmäkodissa on 14 asiakaspaikkaa. Asiakkaat asuvat pääasiassa yhden hengen huoneissa. Jokaisessa ryhmäkodissa on yksi kahden hengen huone, mikä on kohdennettu pariskunnille. Huoneiden koko on keskimäärin 25 neliötä ja

jokaisessa huoneessa on oma WC ja suihkutila. Asiakkaiden käytössä on myös ryhmäkotien oma keittiö ja oleskelutila sekä talon keskipisteenä oleva iso päiväsal, aidattu piha ja saunaosasto.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Harmaakallion toiminnan periaatteet perustuvat yhdenvertaisuuteen, ihmislähtöisyyteen, osallisuuteen, rohkeuteen ja vastuullisuuteen, sekä organisaation strategian ja ikääntymispoliittisen ohjelman periaatteiden mukaisesti. Toiminnan lähtökohtana ovat ikäihmisten tarpeet painopisteenä asiakkaan omien voimavarojen tunnistaminen ja hyödyntäminen, asiakkaan ja hänen läheistensä osallistaminen asiakasta koskevaan hoidolliseen päätöksentekoon sekä hyvinvointia ja terveyttä edistävät työmenetelmät korostaen asiakkaan yksilöllisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. Asiakkaiden taustasta, sairaudesta, kulttuurista, uskonnosta, varallisuudesta tai hoidon haasteellisuudesta riippumatta heitä kohdellaan ja hoidetaan tasa-arvoisesti. Haluamme tarjota asiakkaille ja heidän läheisilleen hyvän palvelukokemuksen. Organisaatio on kaksikielinen ja Harmaakallion Hyvän elämän talossa halutaan tarjota asukkaille hoivaa ja huolenpitoa heidän omalla äidinkielellään.

Toimintatavoitteet Hyvän Elämän Talossa ovat seuraavat:

- Hoitoympäristö on mahdollisimman viihtyisä ja kodikas. Tavoitteena on luoda asuinympäristö, mikä tukee asiakkaan identiteettiä ja mahdollistaa monipuoliset vuorovaikutustilanteet asukkaiden ja henkilökunnan välillä.
- Hoito on ihmislähtöistä ja yksilöllistä.
- Huolenpidolla tuetaan asiakkaan olemassa olevia voimavaroja, mikä vahvistaa asiakkaan itsestä toimintakykyä, tukee asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallistaa asiakasta mukaan häntä koskevaan hoidolliseen päätöksentekoon. Pyrimme tarjoamaan mahdollisimman elämysrikkaan ja merkityksellisen arjen, mikä edistää elämän arvokkuutta sen loppuun asti.
- Yhteistyö omaisten kanssa on aktiivista.
- Henkilökunta pyrkii työskentelemään joustavasti asiakkaiden tarpeet huomioiden.
- Henkilökunta ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämiä tietoja ja taitoja sekä perehtyy ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

#### **Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

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.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

#### **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 todettujen 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 päivästä arjen työtä palveluissa.

## Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön 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.**

**Seuraavat käytännön asiat kuuluvat ryhmäkotien riskienhallintaan:**

- HaiPro-riskienkartoitusohjelma, jota käytetään työvälineenä päivittäisessä työssä. Sen avulla kirjataan potilasturvallisuuteen liittyvät vaara- ja läheltä piti -tilanteet. Tapaukset käsitellään joko yksikön sisäisesti ja vakavat tilanteet viedään ylemmälle johdolle käsiteltäviksi. Potilasta koskevat vaara- ja läheltä piti -tilanteet kirjataan aina potilastietojärjestelmään ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä hoito-ohjeista. Ohjeistus ohjelman käyttöön ja linkki löytyvät organisaation intrasta.
- SPro-järjestelmään ilmoitetaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollon toteuttamisessa.
- WPro-riskienkartoitusohjelmaan kirjataan henkilökunnan työturvallisuuteen liittyvät vaara- ja läheltä piti -tilanteet. Ohjeistus ohjelman käyttöön ja linkki löytyvät organisaation intrasta.
- Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa. Yksikön hoitava lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman. Lääkehoitosuunnitelma löytyy kirjallisena kansliasta sekä sähköisesti.
- Lääkehoidon osaaminen varmistetaan kirjallisin kokein sekä näytöillä. Lääkehoitokurssit ovat saatavilla henkilökunnalle intranetissä. Hoitohenkilökunta suorittaa kirjallisen LOVE tentin (Lääkehoidon osaaminen verkossa) viiden vuoden välein. Kirjallisen kokeen jälkeen annetaan käytännön näytöt, joilla varmistetaan osaaminen.
- Harmaakallion ryhmäkodeilla on yhtenäiset toimintatavat, mitkä lisäävät potilasturvallisuutta.



- Apuvälineiden käyttö ja kunto tarkastetaan päivittäisen käytön yhteydessä. Epäkohdista tiedotetaan ja ne korjataan. Tarvittaessa tilataan varaosat suoraan hoivayksiköön tai tuote lähetetään korjattavaksi fysioterapia osastolle. Pienistä korjauksista huolehtivat talonmiehet, isommat huollot suorittaa tuotteen valmistajan valtuuttama huoltoyhtiö. Lääkinnälliset laitteet huolletaan niille asetetun huolto-ohjelman mukaisesti. Huolto tilataan valtuutetulta huoltoyhtiöltä. Lääkintälaittevastaava ylläpitää rekisteriä huolloista.
- Toimiva yhteistyö työterveyshuollon kanssa.
- Työergonomiakoulutus on jatkuva. Työterveyshuollon fysioterapeutti voi tehdä tarvittaessa työpaikkakäyntejä. Uudet työntekijät perehdytetään ergonomiseen työskentelytapaan.
- Organisaatiossa käytössä Varhaisen tuen malli, jolla tuetaan työntekijän työssä jaksamista.
- Pelastuslaitos tekee palotarkastuksen vuosittain.
- Paloturvallisuuskoulutus järjestetään, joka toinen vuosi.
- Pelastus- ja turvallisuussuunnitelma löytyy kansliasta, suunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja palotarkastuksia tehdään vuosittain. Henkilökunta on perehtynyt palo- ja pelastussuunnitelmaan, uusille työntekijöille tiedotetaan suunnitelmasta ja sen sisällöstä, jokaisella työntekijällä on vastuu lukea suunnitelma.
- Työterveyden työpaikkaselvitykset tehdään säännöllisesti.
- Jokaisella vakituisella työntekijällä on hygieniapassi.
- Hygieniavastaavat ovat Marika Pesonen, Marjo Suoknuuti, Nina Forslund-Ouvinen ja Gun Wallén.
- Lääkehoidon suunnitelman vastaavana toimii Frida Kristjankroon, Marika Pesonen ja Terveystalon lääkäri Robert Teir.
- Ensiapukoulutusta järjestetään henkilökunnalle yhteistyössä työterveyshuollon (Mehiläinen) kanssa.
- Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma löytyy organisaation intranetistä.

### **Riskien tunnistaminen**

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai

minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatko toimien toteuttaminen. Työyksikössä vaaraa voivat aiheuttaa sisäiset ja ulkoiset, sekä ympäristöstä, erilaisista koneista ja laitteista että henkilöistä aiheutuvat uhkatekijät.

### **Ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta 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. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, 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.

Epäkohdista ilmoitetaan HaiPro-, SPro- ja Wpro- lomakkeiden avulla. Ilmoituksen voi tehdä myös nimettömänä. Ilmoitusten esiin tuomiseen kannustetaan eikä ilmoituksen tehneeseen työntekijään kohdisteta minkäänlaisia vastatoimia.

### **Miten Harmaakallion henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit:**

Henkilökunta kirjaa asiakkaiden hoitotyön sekä lääkehoidon poikkeamat ja virheet HaiPro ohjelmaan sekä työturvallisuuteen liittyvät poikkeamat ja virheet WPro- ohjelmaan. Ohjeistus ja linkki ohjelmiin löytyy organisaation intranetistä ja on kaikkien työntekijöiden käytettävissä. Molemmissa ohjelmissa arvioidaan, reagoidaanko poikkeamiin ja virheisiin yksikkötasolla vai organisaatiotasolla ja kuinka korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan eteenpäin.

Henkilöstöpalavereita pidetään säännöllisesti. Osastokokous on kerran kuussa tai tarvittaessa useammin. Yksikköpalavereita pyritään pitämään kuukausittain. Päivittäisessä potilasraportoinnissa käytetään Pegasos ohjelmaa (sähköinen potilastietojärjestelmä). Pegasokseen dokumentoidaan myös

mahdolliset asiakkaan hoidossa tapahtuneet hoito- ja lääkevirheet. Epäkohdista, riskeistä ja laatu-  
poikkeamista henkilökunta tiedottaa palveluasumisen esihenkilöä.

Kiinteistön kuntoon liittyvät epäkohdat kirjataan kiinteistöhuollon palvelupyynnön kautta. Pienemmät  
korjaukset suorittaa talonmies, joka on tarvittaessa yhteydessä kaupungin tilapalveluihin. Akuuteissa  
ilta- yö ja viikonloppuaikaan tapahtuvista kiinteistöön liittyvistä asioista ollaan yhteydessä Loviisan  
kiinteistöhuolto Oy:n päivystykseen.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla  
taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

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

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja ra-  
portointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja  
tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtu-  
tuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

HaiPro-riskikartoitusohjelmalla ilmoitetaan asiakkaan hoitoon ja lääkehoitoon liittyvät läheltä-piti ja  
vaaratilanteet, sekä arvioidaan miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan eteenpäin. Virheet ja poik-  
keamat käsitellään pääsääntöisesti yksikkötasolla ja tarvittaessa organisaatiotasolla. Tapahtumat kä-  
sitellään niin, että määritellään tarvittavat toimenpiteet asian korjaamiseksi ja lisävahinkojen estä-  
miseksi. Haittatapahtumat kirjataan potilastietoihin sekä informoidaan potilasta ja omaisia.

Työturvallisuuden riskikartoitusta tehdään Wpro-ohjelmaan. Wpro ilmoituksen voi tehdä joko vahin-  
goittunut tai lähiesihenkilö. Viilto- ja pistostapaturmissa tehdään Wpro ilmoituksen, ja otetaan yhteyttä  
työterveyshuoltoon, josta annetaan jatkohoito-ohjeet. Vaara - ja väkivaltatilanteet ilmoitetaan työyh-  
teisössä suullisesti, raportoidaan Pegasoksessa sekä tehdään Wpro ilmoitus. Tieto potilaan mahdol-  
lisista tartuntataudeista, lääkeallergioista tai lääkereaktioista merkitään potilastietojärjestelmässä asi-  
akkaan riskitietoihin.

## **Miten asiakkaat ja omaiset voivat ilmaista teille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään**

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat keskustelemalla hoitohenkilöstön tai esihenkilön kanssa. Palautteet käsitellään henkilöstöpalaverissa, jossa myös pohditaan mahdolliset toimenpiteet palautteen tiimoilta. Omaiset tai asiakkaat voivat tehdä myös kirjallisen huomautuksen hyvinvointialueen kirjaamoon. Huomautus käsitellään, diarioidaan ja niihin vastataan.

Asukas/ omaistyytyväisyyskyselyt toteutetaan säännöllisesti, näissä voi myös tuoda esiin huomaamiin haittoja. Harmaakallion eteisessä löytyy myös postilaatikko mihin voi jättää nimettömänä palautetta.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Reagointitapa riippuu poikkeamasta ja ajankohdasta. Onko siihen reagoitava heti vai voiko se odottaa arkipäivään? Onko tarvetta ottaa yhteyttä heti sairaanhoitajaan/lääkäriin tai päivystävän huoltomieheen? Tarvittaessa vaaraa aiheuttavat tekijä (t) korjataan ja pyritään poistamaan välittömästi.

Poikkeaman syy selvitetään, jolloin tapahtuman uusiminen voidaan estää, ketään syylistämättä. Toimenpiteet kirjataan HaiPro ja WPro ohjelman kautta, tapahtuma viedään tarvittaessa eteenpäin ylemmälle tasolle organisaatiossa tarvittaessa. Erilaiset poikkeamat ja läheltä piti- tilanteet käsitellään henkilökunnan kanssa saman tien tai osastonkokouksessa riippuen poikkeaman luonteesta.

### **Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen**

Suunnitellut toimenpiteet kirjataan HaiPro järjestelmään ja tarvittaessa myös kokouspöytäkirjaan ja seuranta käsitellään seuraavassa palaverissa, mikäli tarvetta. Tarvittaessa informoidaan toimenpiteistä myös palveluvastaavaa ja tulosityksiköpäällikköä suullisesti tai kirjallisesti tarpeen mukaan.

### **Muutoksista tiedottaminen**

Muutoksista tiedotetaan suullisesti, kirjallisesti sekä sähköpostilla. Akuutit asiat tiedotetaan kirjallisesti kanslian ilmoitustaululla sekä viemällä kirjallinen viesti ryhmäkoteihin. Jokaisella vakituisella ja pitempiaikaisilla sijaisilla oma työnantajan tarjoama sähköpostiosoite. Työntekijällä on velvollisuus seurata

sähköpostia säännöllisesti. Organisaatiolla on myös oma intranet, josta myös löytyy ajankohtaiset tiedotteet.

## 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.

### **Hoito- ja palvelusuunnitelman laadinta ja toteutus**

Asiakkaan muuttaessa Harmaakallion tehostettuun asumispalveluyksikköön hoitohenkilökunta saa asiakkaasta raportin suullisesti sekä Pegasoksen kautta kotihoidosta tai häntä ennen muuttoa hoitoneesta yksiköstä. Asiakkaan muuttaessa asumispalveluyksikköön tehdään ensimmäisen viikon aikana Palvelu- ja hoitosuunnitelma.

Asiakkaan toimintakyky arvioidaan RAI toimintakykymittarilla kuukauden sisällä hänen muutostaan hoivayksikköön. RAI toimintakykymittari arvioi laajasti asiakkaan psyykkistä- fyysistä- ja kognitiivista toimintakykyä, ja tukee hoitosuunnitelman laadintaa.

Hoitosuunnitelma päivitetään vähintään 2 kertaa vuodessa ja palvelusuunnitelma vuosittain, sekä aina asiakkaan hoito- ja palvelutarpeen muuttuessa. Hoitosuunnitelman päivittämisen päävastuu on asiakkaan omahoitajalla yhteistyössä asukkaan yksikön vastaavan sairaanhoitajan kanssa. Palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen osallistuu hoitohenkilökunnan lisäksi asiakas toimintakykynsä rajoissa sekä mahdollisuuksien mukaan asiakkaan läheinen.

Asiakkaan ja/ tai hänen läheistensä kanssa täytetään Hoitotahto ja hoidolliset toiveeni lomake, jossa kartoitetaan asiakkaan toiveita koskien elämän loppuvaihetta. Tiedot kirjataan potilastietojärjestelmään. Jokaisella yksikön hoitajalla on velvollisuus huolehtia asiakkaan hoitosuunnitelman oikeellisuudesta sekä tarvittaessa päivittää se.

Hoitosuunnitelman laatimisessa painotetaan asiakkaan olemassa olevien voimavarojen tukemista, asiakkaan osallistamista omaan hoitoonsa sekä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Palvelu- ja hoitosuunnitelma (PaHosu) kirjataan potilastietojärjestelmään. Palvelu- ja hoitosuunnitelma ohjaa päivittäistä toimintaa.

Kaikki hoitajat ovat sitoutuneet jokaisen asiakkaan hyvinvoinnista huolehtimiseen ja kirjaavat tekemänsä havainnot sekä päivittäisen hoitotyönsä potilastietojärjestelmään. Merkittävät terveydentilan – ja/ tai lääkitysmuutokset kirjataan potilaskertomukseen sekä yksikön hoitajien, että yksikön hoitavan lääkärin toimesta. Tällöin ne ovat myös nähtävissä perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon yhteisrekisterin kautta ja näkyvät OmaKannassa.

Hoitohenkilökunta käyttää ja dokumentoi Pegasos potilastietojärjestelmässä Omniin jokaisessa työvuorossa, Pegasos ja Omni koulutusta järjestetään tarpeen mukaan, yleensä vuosittain päivityskoulutuksia.

Uusi työntekijä perehdytetään potilastietojärjestelmän käyttöön. Potilastietojärjestelmään järjestetään kaikille koulutusta tarvittaessa ja myös täydennyskoulutusta säännöllisesti.

### **Omahoitaja**

Jokaisella asukkaalla on nimetty omahoitaja. Omahoitajan tehtäviin kuuluu:

- henkilön erityinen tunteminen yksilönä
- pääasiallinen yhteistyö omaisten kanssa (akuuteissa tilanteissa tämä kuuluu koko hoitohenkilöstölle)
- hoitosuunnitelman teko ja päivittäminen
- RAI-arviointien tekeminen
- väliarviointien tekeminen

- asukkaan tarvikehankinnoista huolehtiminen yhteistyössä omaisten kanssa
- asukkaan huoneen yleissiisteydestä huolehtiminen
- asukkaan kauppaa-asioinnista huolehtiminen (yhteistyössä omaisten kanssa)

Yhteistyö omaisten kanssa pyritään pitämään aktiivisena. Omaisille vapaaehtoiset omaiskeskustelut pidetään hoitoajan alussa, jossa omaiset ja mahdollisesti asiakas sekä sairaanhoitaja että omahoitaja mukana. Keskustelussa otetaan esille asukkaan ja omaisten toiveita hoidosta, tai mietitään yhdessä millaista hoitoa asiakas toivoisi, jos hän ei kykene tätä itse ilmaisemaan.

### **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 osallistumisestaan 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.

Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Asiakkaita kuunnellaan ja heidän toivomuksensa ja mielipiteensä kunnioitetaan ja otetaan huomioon, sekä päivittäisissä, että suuremmissa päätöksissä. Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa vuorokausirytyksiinsä, ruokailutottumuksiin sekä -mielityksiin, suihku- ja saunatoiveisiin, päivittäiseen vaate-tukseen, aktiviteetteihin sekä harrasteisiin. Jos asukas ei pysty ilmaisemaan tahtoaan tai

mielipidettään, kysytään hänen läheisiltään, onko heillä tietoa asiakkaan aikaisemmista mielipiteistä. Lisäksi huomioidaan asiakkaan läheisten näkemykset ja toiveet hoidosta.

Hoitosuunnitelmaan kirjataan asiakkaan toiveet ja tottumukset. Mikäli asukas ei ymmärrä omaa terveyden tilansa ja hoidon tarvetta, joutuu hoitaja päättämään asukkaan puolesta. Hoitotoimenpiteitä tehdään asukasta kunnioittaen. Asiakkaan muuttaessa Harmaakallioon täytetään Hoitotahto ja hoidolliset toiveeni -lomake asiakkaan ja/tai hänen läheistensä kanssa, mikäli sitä ei ole jo tehty. Lomakkeessa kartoitetaan laajasti asiakkaan hoitotahtoa ja hoidollisia toiveita elämän loppuvaiheessa.

Annetaan asukkaalle/omaisille lomakkeen Elämäni Tarina, missä kartoitetaan toiveita ja eletty elämä. Tämä lomake on arvokas hoitohenkilökunnalle ja lomakkeen tietojen avulla pystytään hoitamaan yksilöllisemmin asiakasta. Elämäni tarina lomaketta täydennetään yksikössä sitä mukaan, kun tarinoita tulee ja luottamuksellinen suhde kehittyy.

### **Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen**

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. 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. Asiakkaiden rajoittamista pyritään vähentämään asiakkaiden aktiviteettia lisäämällä.

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

Rajoitteita, jotka voivat olla käytössä, ovat istumavyö, magneettivyö tai haaravyö. Laitoja vuoteessa käytetään tarpeen mukaan ehkäisemään ja estämään vuoteesta putoaminen tai liikkeellelähtö, silloin kuin asiakas ei pysty turvallisesti itse liikkumaan. Rajoitteiden toteutumattomuus kirjataan myös potilastietojärjestelmään, mikäli asiakas tai omainen ei anna suostumusta tarvittaviin rajoitteisiin.



## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Harmaakallion toiminnan lähtökohtana on asiakkaiden kokonaisvaltainen hyvinvointi. Harmaakallion henkilökunnan päätehtävä on palvella asiakasta. Asiakkaiden taustasta, sairaudesta, kulttuurista, uskonnosta, varallisuudesta tai hoidon haasteellisuudesta riippumatta heitä kohdellaan ja hoidetaan tasa-arvoisesti ja kunnioittavasti. Asiakkaiden ja hänen läheistensä näkemyksiä kunnioitetaan ja toiveita pyritään toteuttamaan hoitotyön turvallisuus, työntekijöiden turvallisuus ja asukkaiden tasavertaisuus huomioiden.

Asukkaan epäasiallista tai loukkaava kohtelua ei hyväksytä. Henkilökunnan tulee välittömästi puuttua huomattaessaan epäasiallisen tai loukkaavan käytöksen asiakasta kohtaan. Hoitotyötä ja toimintatapoja yritetään aktiivisesti kehittää esimerkiksi osallistumalla ajankohtaisiin koulutuksiin, pitämällä säännöllisesti osasto- ja yksikkökokouksia. Epäkohtia pyritään ratkaisemaan avoimella keskustelulla ja tarvittaessa järjestetään moniammatillisia hoitopalavereita.

Mahdolliset tapahtumat käsitellään asianosaisten kesken välittömästi ja tarvittaessa ryhdytään työnhoidollisiin toimenpiteisiin. Henkilöstö kirjaa HaiPro- ja SPro- riskikartoitusohjelmaan havaitsemansa epäkohdat ja poikkeamat sekä informoi esihenkilöä tai hänen sijaistaan, mikäli tilanne vaatii välitöntä puuttumista. Hoitohenkilökunta tai esihenkilö keskustelee tarvittaessa asiakkaan, omaisten ja hänen läheistensä kanssa, tarvittaessa keskustellaan myös ylemmän johdon kanssa.

## **Asiakkaan osallisuus**

### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Pidämme yllä avointa keskustelukulttuuria. Kannustamme asiakkaita sekä heidän läheisiään kertomaan mielipiteensä annetusta hoidosta ja toimitiloista. Palautetta voi antaa jatkuvasti. Sisääntulon yhteydessä on palautelaatikko, johon on mahdollista antaa palautetta nimettömänä. Ammattitaitoinen osaava henkilökunta tuntee asiakkaat hyvin, mikä mahdollistaa yksilöllisen hoidon sekä tiiviin yhteistyön hoitajien välillä. Asiakas- tai omaiskysely suoritetaan säännöllisesti. Yksikön

lähiesihenkilölle tiedotetaan kyselyn tuloksista ja ne käydään läpi henkilökunnan kanssa osastopala-  
verin yhteydessä. Palautteet

Siivous ja keittiöpalvelut tuottaa Itä-Uudenmaan hyvinvointialue. Näiden palveluiden toiminnasta voi  
antaa palautetta hoitohenkilökunnalle suoraan sekä vuosittaisen asiakas- ja omaiskyselyn yhtey-  
dessä. Palautteet otetaan vastaan avoimesti ja tarvittaessa suunnitellaan korjaavat toimenpiteet epä-  
kohdan korjaamiseksi.

### **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Omaisille annetaan pyydettyä yhteenveto kyselytuloksista ja henkilökunnalle tiedotetaan kysely-  
tuloksista. Palautteessa ilmenneen epäkohdan korjaamiseksi suunnitellaan korjaava toimenpide yh-  
dessä henkilökunnan ja tarvittaessa asiakkaan sekä hänen läheistensä kanssa. Jatkuvalle mahdolli-  
suudella antaa palautetta asukas- ja omaiskokemuksesta, myös nimettömänä, sekä kirjaamalla epä-  
kohdat ja poikkeamat pyritään hoidon laadun jatkuvaan mittaamiseen ja toiminnan kehittämiseen saa-  
tujen tulosten pohjalta.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimin-  
tayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hä-  
nen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja  
annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

### **Yksikön toiminta koskien muistutusta**

Jos tulee muistutus, joka koskee hoivakodin toimintaa, niin lähiesihenkilö kirjoittaa vastineen koskien  
tapausta ja lähettää johtavalle lääkärille, jos on kyse lääketieteellisestä hoidon asioista ja palveluas-  
taavalle tai tulosyksikönpäällikölle mikäli asia koskee muuta toimintaa. Muistutuksesta keskustellaan  
seuraavassa henkilöstökokouksessa tai jo aiemmin, mikäli asian käsittely vaatii nopeaa reagoitua.

### **Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot**

Muistutukset tulevat kirjaamon kautta Ikääntyneiden palveluiden vastuualuejohtaja Kirsi Oksaselle  
kirsi.oksanen@itauusimaa.fi

### **Lääkärin toiminnasta muistutuksen vastaanottaja:**

Johtava ylilääkäri Susanna Varilo

susanna.varilo@itauusimaa.fi

### **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:**

2-4 viikkoa

### **Holhous ja edunvalvonta**

Edunvalvojan määrääminen on viimesijainen keino järjestää asioiden hoito. Edunvalvojan määrääminen siis edellyttää, että apua tarvitsevan henkilön asiat eivät tule asianmukaisesti hoidetuiksi muilla tavoin. Lisätietoa saa henkilökunnalta ja Porvoon Digi- ja väestötietovirastosta. Suositellaan lämpimästi edunvalvontavaltuutuksen tekemistä ennakoivana toimenpiteenä.

### **Käyntiosoite**

Piispankatu 34  
06100 PORVOO

### **Postiosoite**

PL 233  
06101 PORVOO

### **Palveluajat**

Ma - Pe 9.00 - 16.15

<https://dvv.fi/holhous>

### **Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

#### **Sosiaali- ja potilasasiamies**

Anette Karlsson

Puh. 040 514 2535

S-posti: [anette.karlsson@itauusimaa.fi](mailto:anette.karlsson@itauusimaa.fi)

Voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen

- jos sinulla on kysyttävää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- jos sinulla on kysyttävää potilaan asemasta ja oikeuksista

- jos tarvitset apua muistutuksessa, kantelussa tai muutoksenhaussa
- jos tarvitset apua potilas- ja lääkevahinkoilmoituksissa
- jos tarvitset ohjausta ristiriitatilanteiden ratkaisussa

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun asioidessaan sosiaalitoimissa. Sosiaaliasiamies palvelee asukkaita Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella.

Hoitoon tai kohteluun liittyvissä ongelmissa tai epäselvyyksissä ota ensisijaisesti yhteyttä hoitoyksikön henkilökuntaan ja esihenkilöön. Ristiriitaisissa tai epäselvissä tilanteissa ota ensisijaisesti yhteys henkilökuntaan tai päätöksen tehneeseen työntekijään.

### **Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista**

Kuluttaja ja kilpailuviraston kuluttajaneuvonta: puh. 029 505 3050

<https://www.kky.fi/kuluttajaneuvonta/>

### **Toimintaohjeita kuluttajille**

Selvität asiasi kuluttajaneuvonnassa sujuvasti, kun etenet seuraavassa järjestyksessä:

1. Tee valitus yritykselle

Ota aina ensin yhteyttä yritykseen, jonka kanssa olet tehnyt kaupat. Tee reklamaatio mahdollisimman pian virheen havaitsemisesta ja pyri neuvottelemaan sopivasta hyvityksestä. Vaatimus kannattaa tehdä kirjallisesti.

2. Ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan

Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa sekä lisätietoa kuluttajaneuvonnan palveluista.

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 ma-ke 9-15.00 ja to-pe 9-12.00. Soittaminen ja jonotus Kilpailu- ja kuluttajaviraston 0295- alkuisiin numeroihin maksaa lankapuhelimesta soitettuna paikallisverkkomaksun ja matkapuhelimesta matkapuhelumaksun verran.

Otathan asiaan liittyvät paperit valmiiksi esille, kun soitat kuluttajaneuvontaan. Jos asiasi on jo käsiteltyssä kuluttajaneuvonnassa ja olet saanut neuvojan suorat yhteystiedot, saat nopeimmin vastauksen kysymykseesi ottamalla yhteyttä suoraan asian käsittelijään puhelimitse tai sähköpostilla.

Voit asioida kuluttajaneuvonnan kanssa myös sähköisesti yhteydenottolomakkeella. Neuvoja vastaa yhteydenottoon puhelimitse tai sähköpostilla viimeistään viiden työpäivän kuluessa, usein jo 2-3 työpäivän kuluessa. Vastauksen saat pääsääntöisesti puhelimitse. Soitto tulee 029 alkuisesta numerosta tai soittajana saattaa näkyä ”tuntematon numero”.

#### Kuluttajaneuvonnan tehtävät

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

#### Kuluttajaneuvonta ei käsittele

- yksityisten henkilöiden välisen kaupankäynnin riitoja
- elinkeinoharjoittajien riitoja
- taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja
- arvopaperi- ja osakekauppoja
- valtion- ja kunnan palveluita koskevia asioita

## Talous- ja velkaneuvonta

Loviisan seudulla talous- ja velkaneuvontapalveluja tarjoaa Itä-Uudenmaan oikeusaputoimisto. Talous- ja velkaneuvonnan palvelut ovat maksuttomia. Neuvonta palvelee Loviisan ja Lapinjärven asukkaita.

Talous- ja velkaneuvonnan puhelinneuvonta ma-to klo 10–12 puh 02956 60175. Loviisan toimipiste, käyntiosoite Antinkuja 2 A 3, 07920 Loviisa. Vastaanotto vain ajanvarauksella, toimipaikalla ei ole vakituisesti henkilökuntaa.

Sähköinen yhteydenotto: ita-uusimaa.velkaneuvonta@oikeus.fi

Puhelinneuvonnassa kartoitetaan asiakkaan mahdollisuudet ja keinot saada taloudellinen tilanteensa hallintaan. Tarvittaessa varataan aika henkilökohtaiseen neuvontaan.

## Puhelinneuvonnassa

- kartoitetaan alustavasti asiakkaan taloudellista perustilannetta: tuloja, menoja, velkoja ja mahdollista varallisuutta
- annetaan perustietoja velkojen hoitamisen vaihtoehtoista
- kartoitetaan alustavasti mahdollisuuksia velkojen järjestelyyn
- varataan tarvittaessa käyntiaika talous- ja velkaneuvojalle tilanteen selvittämistä varten
- annetaan asiakkaalle toimintaohjeita ennen talous- ja velkaneuvojan tapaamista.

## Omatyöntekijä

Jokaiselle asukkaalle on nimetty omahoitaja.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Lasten palvelujen laatua on kuvattu THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa.

## **Asiakkaiden fyysisen-, psyykkisen-, kognitiivisen- ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämisen periaatteet**

Asukkaiden hyvinvointi on Harmaakallion toiminnan lähtökohtana. Lisäksi asiakkaan läheiset ovat tärkeässä asemassa. Henkilökunta noudattaa terveyttä edistävää, kuntouttavaa ja toimintakykyä ylläpitävää työtettä. Hoitotyö on asiakaslähtöistä ja osallistavaa, mikä tarkoittaa asiakkaiden voimavarojen tunnistamista, asiakkaan osallistamista hoidolliseen päätöksentekoon sekä fyysisten, psyykkisten ja sosiaalisten tarpeiden (hoitotyön tarpeiden) jatkuvaa seuranta ja arviointia ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Mielekäs tekeminen on osa päivittäistä toimintaa. Tämä tarkoittaa esimerkiksi ulkoilua, keskustelua, yhdessäoloa, leipomista sekä lehtien lukemista yhdessä. Yhteistyö paikallisen seurakunnan, koulujen ja lastentarhojen sekä useiden vapaaehtoisryhmien kanssa on aktiivista. Lisäksi asukkaille järjestetään tapahtumia juhlapäivien ja vuodenajan mukaan.

### **Asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin seuranta**

Asukkaan toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti Pegasoksessa hoitotyönyhteenvedon väliarviointilomakkeella sekä kaksi kertaa vuodessa ja aina tarvittaessa RAI toimintakykymittarin avulla. Lisäksi toimintakykyä ja vointia seurataan jatkuvasti päivittäisessä työssä. Hoitohenkilökunta seuraa tuttuja asiakkaita päivittäisessä työssä ja pystyy huomamaan muutokset asiakkaan terveydentilassa, muutokset päivitetään heti raportointiin kirjallisesti.

Hoitohenkilökunta työskentelee pääasiallisesti samassa ryhmäkodissa, joka edistää luottamuksellisen ja ihmistuntevan suhteen syntymistä. Päivittäinen hoitotyö yksiköissä toteutetaan moduulijaon mukaisesti. Hoitajalla on kokonaisvastuu työvuoronsa asiakkaista. Hoitohenkilökunta tuntee yksikkönsä asiakkaat hyvin, jolloin muutokset heidän hyvinvoinnissaan huomataan helposti. Päivittäinen hoitotyö ja asiakkaissa tapahtuneet muutokset kirjataan hoitosuunnitelmaan tai potilaskertomukseen (toimintakyvyn ja terveydentilan muutokset) potilastietojärjestelmässä. Vuoronvaihtojen yhteydessä pidetään noin 10-15 minuutin suullinen raportti asiakkaista.

### **Ravitsemus**

Hyvän Elämän Talossa on ruoan jakelukeittiö. Ruoka valmistetaan keskuskeittiössä mistä se jäähdetyttynä kuljetetaan yksikköön ja keittiöhenkilökunta lämmittää ruoan. Asukkaat voivat itse ottaa

ruokaa linjastosta heidän toimintakykynsä sen salliessa. Tarvittaessa hoitajat jakavat yksilöllisesti tehdyt annokset niille asukkaille, jotka eivät itse pysty annostelevaan ruokaa. Kaikilla vakituisilla työntekijöillä on hygieniapassit. Ateriakokonaisuus on suunniteltu vastaamaan ikäihmisten ravitsemuksellisia tarpeita. Erityisruokavaliot, allergiat ja ruoan koostumus huomioidaan. Pyhät ja juhla-ajat huomioidaan ruokalistassa.

Aamupala, lounas ja päivällinen tarjoillaan isossa ruokasalissa linjastosta. Hoitajat huolehtivat asukkaiden ruokailun sujumisesta, tarvittaessa asukasta ohjataan itsenäisessä ruokailussa tai avustetaan ruokailemisessa. Päivittäisiin aterioihin kuuluu aamupala, lounas, päiväkahvi leivonnaisen kanssa, päivällinen ja iltapala. Asukkailla on mahdollisuus saada välipalaa ja juotavaa ympäri vuorokauden. Kahvia ja teetä keitetään pyydettyä. Tavoitteena on, että pisin aikaväli yöaikana ruokailussa on 11 tuntia. Asiakkaan yksilöllisistä ominaisuuksista johtuen ateriointiväli voi olla pidempi kuin 11 tuntia, mutta tällöin asiakkaalle tarjotaan aktiivisesti mahdollisuutta ruokailla valvellaolo aikana. Päivällä ruokailujen aikaväli ovat 3-4 tuntia.

Hoitosuunnitelmaan kirjataan asiakkaan avuntarve ruokailemisessa ja ruokailun toteutumista seurataan päivittäin ja hoitajat kirjaavat sen hoitosuunnitelmaan potilastietojärjestelmässä. Tarvittaessa asiakkaan nesteiden saantia seurataan nestelistan avulla. MNA ravitsemustilan arviointi tehdään tarvittaessa, jopa 3 kuukauden välein, mikäli asukkaalla on vajaaravitsemuksen riski. Ravitsemusasiat huomioidaan myös RAI arvioinneissa. Asukkaiden painoa seurataan kuukausittain. Yhteistyö keittiötoimen kanssa sekä henkilökunnan informointi ravitsemuksen liittyvistä asioista on tärkeää. Yhteistyöllä keittiöhenkilökunnan kanssa reagoidaan asiakkaiden ravitsemukselliset haasteet.

### **Hygieniäkäytännöt**

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygienia- ja puhtaanapito ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sekä Harmaakallion hygieniaohjeet on saatavilla koko henkilökunnalle intrassa sekä kansliassa. Kanslian hygieniaohjekansiosta löytyvät eristys- ja toimenpideohjeet infektio-tilanteisiin.



## Infektioiden torjunta

Hyvällä käsihygienialla sekä hygieniaohjeita noutamalla ehkäistään infektio tartuntoja ja niiden leviämistä. Hyvän elämän talossa noudatetaan yleisiä hygieniaohjeita. Henkilökunta ei tule sairaana töihin. Tekokynsiä, kynsilakkaa, käsikoruja tai rannekelloja ei käytetä hoitotyössä. Työssä käytetään työvaatteita, joiden pesusta vastaan Puro tekstiilihuolto. Tilojen siivouksesta huolehtii organisaation siivousyksikkö. Jätteet lajitellaan ohjeiden mukaan. Riskijätteet laitetaan erillisiin keräysastioihin, jotka noudetaan Harmaakalliolta ja lähetetään jätteiden käsittelyyn yhdessä terveyskeskuksen riskijätteen kanssa.

Käsidesikäyttöä seurataan vuosi-tasolla ja infektion seuranta-kaavake on käytössä. Vastaavan lääkärin kanssa tehdään yhteistyötä epidemiatilanteessa. Tartuntataudeista laitetaan merkintää Omniin riskitieto kohtaan. Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Epidemiatilanteessa tehdään tarvittaessa yhteistyötä organisaation tartuntatautilääkärin kanssa.

**Organisaation hygieniahoitaja:** Marita Nyholm, marita.nyholm@itauusimaa.fi

**Hygieniavastaavat Harmaakalliossa:** Marika Pesonen, marika.pesonen@itauusimaa.fi, Marjo Suoknuuti, marjo.suoknuuti@itauusimaa.fi, Nina Forslund-Ouvinen, nina.forslund-ouvinen@itauusimaa.fi ja Gun Wallén, gun.wallen@itauusimaa.fi.

Hygieniavastaavat osallistuvat säännöllisesti hygieniakokouksiin ja tiedottavat tarvittaessa ohjeista ja toimenpiteistä eteenpäin.

## Siivous ja pyykkihuolto

Siivous suoritetaan maanantaista perjantaihin organisaation oman siivoustoimen toimesta. Tekstiilihuolto on osittain ulkoistettu. Pesulapalvelu Finn Rent Teks Oy pesee vuodevaatteet ja arkipäivisin hoitoapulainen huolehtii asukkaiden vaatteiden pesusta. Harmaakalliossa on iso kylmäsäilytystila viikonlopun pyykeille. Puro pesulapalvelu huolehtii työvaatteiden pesusta.

## **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.

Lääkäripalveluista vastaa Terveystalon julkiset palvelut Oy. Hyvän Elämän Talo Harmaakallion vastuulääkärinä toimii Robert Teir, joka käy palvelutalossa kerran kuussa. Lääkärinä voi konsultoida päivittäin virka-aikaan puhelimitse. Virka-ajan ulkopuolella konsultoidaan Terveystalon päivystystä, josta lääkäri on tavoitettavissa vuorokauden ympäri. Iltaisin, öisin ja viikonloppuisin voidaan myös konsultoida Liikkuvaa Sairalaa (LiiSa) tai/ja kotisairaala. Harmaakallion hoitaja huolehtii, että lääkelista ja muu oleellinen tieto välittyvät tarvittaessa erikoissairaanhoidolle. Lääkäripalvelut ovat maksullisia asiakkaille. Asiakkailta peritään voimassa oleva kotihoidon lääkärin kotikäynti maksu.

Asiakkaat ovat oikeutettuja kunnalliseen hammashoitoon. Hammashoito on järjestetty Loviisan seudun terveyskeskuksessa (019 5600301). Hammashoito järjestetään asiakkaan tarpeen mukaan. Hammasproteesin korjaukset järjestetään yksityisesti. Hoitohenkilökunta huolehtii asukkaiden päivittäisestä hammashoidosta, ja seuraa sen kirjaamalla potilastietojärjestelmään.

Asiakkaan kuollessa Harmaakallion henkilökunta on yhteydessä terveyskeskukseen lääkäriin joka käy toteamassa kuoleman, kirjoittaa hautausluvan, ja henkilökunta ilmoittaa asiasta omaisille. Yksikön vastuulääkäri kirjoittaa kuolintodistuksen. Hautauslupa lähetetään suoraan omaisten valitsemaan hautatoimistoon. Hautaustoimisto huolehtii vainajan siirrosta pois Harmaakalliolta. Yksiköistä löytyy kirjallinen toimintaohje hoitajille sekä omaisille annettava ohje.

## **Asiakkaan terveyden- sairaanhoidon seurannasta vastaavat yksiköillä**

Hoivayksikön vastuulääkäri Robert Teir. Sairaanhoitajat Nina Forslund-Ouvinen, Marjo Suoknuuti, Marika Pesonen, ja Gun Wallén, ja palveluasumisen esihenkilö Frida Kristjankroon ja Harmaakallion muu henkilökunta.

## Lääkehoito

### Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma on laadittu Turvallinen lääkehoito – oppaan pohjalta. Lääkehoitosuunnitelma koostuu kahdesta osasta; A-osa on yleinen sekä kaikkien yksiköiden yhteinen ja B-osa yksikkökohtainen. Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään ja hyväksytään kerran vuodessa. Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelman on laatinut yhteistyössä sairaanhoitajien kanssa palveluasumisen esihenkilö. Lääkehoitosuunnitelman on hyväksynyt johtava ylilääkäri Susanna Varilo.

### Lääkehoidosta vastaava

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen johtava lääkäri Susanna Varilo vastaa kokonaisuudesta. Terveystalon lääkäri Robert Teirillä on päävastuu lääkehoidosta. Sairaanhoitajilla ja lähihoitajilla on Valviran määrittelemät, ammattinsa mukaiset oikeudet ja velvollisuudet lääkehoidon toteuttamisesta.

Lääkehuoneen vastaavana toimii sairaanhoitaja Marika Pesonen yhdessä palveluasumisen esihenkilö Frida Kristjankroonin kanssa, yhteistyössä yksikön muiden sairaanhoitajien kanssa.

### Lääkkeiden tilaus ja antaminen

Asiakkaiden lääkkeet tilataan tilauslomakkeella tai puhelimella Loviisan Kruunuapteekista. Apteekki toimittaa lääkkeet 2 kertaa viikossa Hyvän Elämän Taloon. Yksikössä on myös aluehallintovirastolle ilmoitettu rajattu akuuttilääkevarasto.

Akuuttilääkkeet ja suonensisäiset lääkkeet tilataan HUS OSTI-lääketilausjärjestelmän kautta tai haetaan akuuttitilanteissa Loviisan kaupungin terveyskeskuksen vuodeosastolta. Suonensisäinen lääkehoito toteutuu yhteistyössä kotisairaalan kanssa.

Asiakkaiden lääkkeet jaetaan lääkeannostelijoihin päiväkohtaisiin annoksiin, josta työvuorossa oleva lääkeluvallinen hoitaja antaa ne asiakkaalle, tai asiakkaalla on käytössä lääkkeiden annosjakelu. Annosjakelu lääkkeet toimittaa Loviisan Kruunuapteekki. Asiakkaiden annosjakelua lisätään yksikössä asteittain yhteistyössä Loviisan Kruunuapteekin kanssa.

### **Rajattu lääkevarasto**

Hyvän Elämän Talo Harmaakallion rajattu lääkevarasto perustuu HUSin sosiaalihuollon palveluasumisyksiköt Rajatun lääkevaraston lääkevalikoimaan 2022-2023. Rajatusta lääkevarastosta on tehty ilmoitus Aluehallintovirastolle. Sairaanhoidtaja Marika Pesonen vastaa rajatun lääkevaraston toiminnoista: tilaukset, kirjanpito, viikoittainen lääkevaraston seuranta, vanhentuneiden lääkkeiden palautus sekä ohjaa rajatun lääkevaraston käyttöön muuta lääkeluvallista henkilökuntaa.

Hyvinvointialueella on velvollisuus tarkastaa alueellaan olevat sosiaalihuollon palveluasumisyksiköiden rajatut lääkevarastot vuosittain.

### **Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihoitolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa (esim. Porvoon sairaala, Loviisan terveyskeskus, palveluohjaaja, muistihoitaja, kuntoutushoitaja, laboratorio ja hammashuolto (myös yksityiset) pidetään yhteyttä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Yhteyttä pidetään joko puhelimitse, sähköpostilla (asiakkaiden arkaluontoisia terveys- tai henkilötietoja ei lähetetä sähköpostilla) tai potilastietojärjestelmän (Pegasos, Navitas) kautta. Palvelunantajat tulevat asiakkaan luo yksikköön tai asiakasta autetaan pääsemään palvelunantajan luo. Laboratoriokokeet, apuvälineet ja postin toimittavat ja vievät talonmiehet.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Jatkuva ja tiivis yhteistyö jatkuu pelastuslaitoksen, työsuojeluvastaavan sekä teknisen toimen kanssa. Palotarkastus tehdään kerran vuodessa. Työsuojeluvastaavan vierailut, pelastusharjoitukset, sekä ympäristöterveydenhuollon tarkastukset tehdään tarvittaessa.

Pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuussuunnitelma saatavilla henkilökunnalle intrassa ja kansliassa.

### **Varautuminen poikkeus- ja häiriötilanteisiin**

Yksiköstä löytyy välineitä poikkeus- ja häiriötilanteisiin kuten vesikanisterit, tasku- ja otsalamput, pateriteita ja led-kynttilöitä. Sähkökatkosten aikana on varauduttava sekä sisäilman viilenemiseen (talvi) ja sisäilman lämpenemiseen (kesä). Talossa on takka, jolla saadaan ylläpidettyä lämpöä ja asiakkaita voidaan siirtää lähemmäksi lämmön lähdettä tarvittaessa.

### **Yksikön toimet helteillä**

Huoneilman lämpötila lämmityskaudella tulee olla: +20 °C – +26 °C ja lämmityskauden ulkopuolella +20 °C – +30 °C. Oleskelutilojen lämpötiloja seurataan ja kirjataan säännöllisesti, jotta voidaan varmistua lämpötilojen vaatimuksenmukaisuudesta.

Helteillä pidetään sälekaihtimet suljettuina, ikkunoita ei avata eikä tuuleteta ovien avulla. Asiakkailta pidetään esille virkistävää juomaa ja tarvittaessa täytetään nestelistaa. Vuorokauden viileimpänä aikana voidaan tarvittaessa saada läpiveto ja tuulettaa.

### **Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta**

Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveysturvallisuutta aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveysturvallisuuden heikkenemisen syntyminen.

Yksikön tilojen terveysturvallisuuden vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fyysiset 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.

### **Asiakasturvallisuuden kehittäminen**

Asiakasturvallisuutta kehitetään päivittämällä säännöllisesti omavalvonta-, lääkehoito-, pelastus- ja palosuunnitelmaa, sekä käyttämällä aktiivisesti HaiPro-, SPro- ja WPro- riskikartoitusohjelmaa. Perehdyttämällä uusia työntekijöitä hyvin lisätään asiakasturvallisuutta, sillä osaava henkilökunta edistää asiakkaan turvallisuutta. Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään yhteisesti säännöllisesti. Hoitohenkilökunta tuntee asiakkaat hyvin ja tunnistaa pienetkin muutokset asiakkaan

terveydentilassa ja toimintakyvyssä. Jatkuva ja tiivis yhteistyö jatkuu pelastuslaitoksen, työsuojeluvastaavan ja teknisen toimen kanssa.

## Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Iäkkäiden asiakkaiden palveluissa tulee ottaa huomioon vanhuspalvelulaissa asetetut vaatimukset. Lastensuojelun sijaishuollossa tulee ottaa huomioon lastensuojelulaissa asetetut vaatimukset.

Työyksikön henkilökuntamitoitus on suunniteltu Sosiaali- ja Terveysministeriön Ikäihmisten laatusuosituksen mukaisesti niin, että hoidon laatu ja asiakasturvallisuus toteutuvat. Henkilöstömitoituksessa on otettu huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avuntarve, palvelurakenne sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät. Hoitohenkilöstö koostuu hoitotyön tehtäviä tekevästä työntekijöistä (sairaanhoitaja, lähihoitaja, perushoitaja, hoiva-avustaja) sekä avustavassa tehtävässä olevasta työntekijästä. Vakituksissa työsuhteissa olevat työntekijät täyttävät sosiaalihuollon henkilöstölle asetetut kelpoisuusehdot. Siivouksessa, ruokahuollossa, pyykkihuollossa ja kiinteistöhuollossa on oma henkilöstönsä, tai palvelu hankitaan alihankintana.

Harmaakalliolla työskentelee 1 palveluasumisen esihenkilö, 4 sairaanhoitajaa ja 34 lähihoitajaa, 1 hoiva-avustaja, 1 hoitoapulainen, 2 siivoojaa, 2 keittiötyöntekijää sekä hoitotyön sijaisia tarpeen mukaan. Hoitohenkilökunnan työ on kolmivuorotyötä. Pyritään että joka päivä vähintään yhdessä työvuorossa olisi sairaanhoitaja. Aamuvuorossa työskentelee vähintään 12 hoitajaa aamuvuorossa, vähintään 8 iltavuorossa, ja 2 yöhoitajaa koko talossa.

### Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Organisaatiolla on käytössään Laura-rekrytointi järjestelmä minkä kautta ja avulla palkataan uusia työntekijöitä. Sähköisesti toimiva Laura-rekrytointijärjestelmä sisältää työntekijä haun ja

valintapäätöksistä ilmoittamisen. Laura-rekrytointijärjestelmän ilmoitukset julkaistaan rekrytointi.com sivustolla. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, uusien työntekijöiden haastattelun ja henkilö-, tutkinto- ja työtodistusten todentamisen, kelpoisuuden tarkistaminen, varsinaisen työntekijähaun (sisäiset ja ulkoiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvainat) sekä valintapäätöksistä ilmoittamisen.

Toimien osalta lähiesihenkilö ja palveluvastaava haastattelevat hakijat, lähiesihenkilö tekee arvon hakijoista ja palveluvastaava tekee päätöksen valittavasta työntekijästä sekä kirjoittaa työsopimuksen. Henkilön soveltuvuus tehtävään arvioidaan haastatteluiden ja mahdollisten suositusten kautta. Rekrytointitilanteessa on tärkeää, että esihenkilö arvioi myös miten uusi työntekijä soveltuu työryhmään. Vaadittu kielitaito ilmoitetaan työnhakuilmoituksessa ja varmistetaan työhaastattelun aikana keskustelemalla.

Rekrytoinnin periaatteet ovat avoimuus, oikeudenmukaisuus ja suvaitsevaisuus. Ensisijaisesti yritetään saada hoitotyöhön koulutettuja sijaisia. Mikäli tämä ei onnistu, niin epäpätevälle työntekijälle annetaan työpaikkakohtainen perehdytys työhön ja annetaan mahdollisuuden käydä oppisopimuskoulutuksen. Työn suunnitellussa huolehditaan, että jokaisessa vuorossa on aina vähintään yksi terveydenhuollon ammattikoulutuksen saanut henkilö, jolla on oikeus lääkehoidon toteuttamiseen. Uusilta työntekijöiltä tarkistetaan työtodistukset ja koulutustodistukset sekä Terhikki rekisteristä hoitoalan ammatinharjoittamisoikeudet. Valvira ylläpitää terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriä valvontatehtävien hoitamiseksi. Rekisterinpidosta on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa. Henkilön palkatessaan noudatetaan SOTE-alan virka- ja työehtosopimus.

### **Sijaisten käytön periaatteet**

Sijaisten saa pyytää töihin tarvittaessa, jos vakituista henkilökuntaa puuttuu. Jos työlistalle on suunniteltu ylimääräistä miehitystä jollain ryhmäkodissa, käytetään ylimääräinen työntekijä vahvuuteen ennen kuin hälytetään ulkopuolista sijaista töihin. Kaikki alle 22 päivää kestävät sijaisuudet palkataan ensisijaisesti Sarastia Rekryn kautta. Sijaisia haetaan Sarastia Rekry palvelun kautta tai soittamalla heille suoraan. Sijaisten rekrytoinnista vastaa lähiesihenkilö ja akuuteissa tilanteissa työvuorossa oleva hoitaja. Sijaiset perehdytetään tehtävään ja heitä kohdellaan oikeudenmukaisesti. Sijaisia kohdellaan samanarvoisina työyhteisön jäseninä, kuin vakituisia työntekijöitä.

### **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 tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

### **Kuvaus henkilökunnan osaamisen ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä**

Henkilökunta suorittaa Lääkehoidon osaamisen arviointi koe (LOVe) sekä näytön annettava osaamisen arviointi suoritetaan 5 vuoden välein, Hätäensiapu- koulutus 3 vuoden välein, palo- ja pelastus harjoitukset joka toinen vuosi, kehityskeskustelut kerran vuodessa, sekä jatkuva sairauspoissaolojen seuranta. Organisaatiolla on käytössä varhaisen tuen malli, opas väkivaltatilanteisiin, ohjeet sisäongelman liittyvistä toimista ja häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallinta. Työhyvinvointia ylläpitävää toimintaa järjestetään vähintään kerran vuodessa ja työntekijöillä on käytössään virikesetelit. Henkilökuntaa ilmoitetaan säännöllisesti koulutuksiin, painottuen heidän tarpeisiinsa ja mielenkiintonsa kohteisiin.

### **Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen**

Kokenut hoitaja perehdyttää uutta työntekijää vähintään 3 päivää ja aamu- sekä iltavuorossa. Yövuoroja uusi työntekijä tekee vasta muutaman kuukauden jälkeen, kun hän on tutustunut työpaikan käytäntöihin sekä asukkaisiin. Opiskelijoille on nimetty joka työvuoroon ohjaaja ja näyttövastanottajan niille, jotka suorittavat näytön. Hoitajat perehdyttävät uudet työntekijät potilastietojärjestelmän käytössä. Omavalvontasuunnitelma on osa perehdyttämissuunnitelmaa. Tämä tarkoittaa, että esihenkilö tai henkilökunta käy läpi omavalvontasuunnitelman uusien työntekijöiden ja sijaisten kanssa



## Toimitilat

Asiakkaiden käytössä olevat huoneistot ovat pääasiallisesti yksiöitä. Jokaisesta Harmaakallion ryhmäkodista löytyy yksi kahden hengen huone, joka on ensisijaisesti suunnattu pariskunnille. Huoneiden koko on 25 m<sup>2</sup>. Huoneistoon kuuluu sähköinen hoitosänky ja asiakkaalla on mahdollisuus tuoda omia huonekaluja ja muita henkilökohtaisia tavaroita mukanaan. Asukas tuo mukanaan henkilökohtaiset hygieniatuotteet, vaatteet ja vuodevaatteet. Tarvittaessa asiakkaalle pyritään järjestämään tarvittavat huonekalut. Oman huoneiston lisäksi asukkaiden käytössä on yksikön oma yhdistetty keittiö- olohuone sekä koko talon yhteinen sauna, iso päiväsali, ja harrastehuone, josta löytyy virike- ja kuntoilu välineitä. Harmaakalliolla on iso turvallinen sisäpiha ulkoiluun. Pihalta löytyy myös ulkokuntoilu välineet. Asiakkaan siirtyessä hoitoon toiseen hoitolaitokseen hänen huoneensa pysyy tyhjänä. Omaisten yöpyminen osastolla järjestetään tarvittaessa ja mahdollisuuksien mukaan esim. asukkaan saattohoitovaiheessa.

Talossa on asiakashuoneiden wc-tilojen lisäksi 6 wc-tilaa ja 12 vesipistettä.

## Teknologiset ratkaisut

Harmaakallion henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla.

## Kulunvalvonta

Harmaakallion ulkotiloissa on käytössä tallentavat valvontakamerat.

Harmaakallion lääkehuoneessa on kulunvalvonta, ja Harmaakallion lääkeluvallisella henkilökunnalla on henkilökohtaiset avainkortit.

## Turva- kutsulaitteet

Harmaakalliolla on Everon Oy:n tuottama tietotekninen hälytysjärjestelmä. Asukkailla on käytössä turvaranneke, jota painamalla hoitajien puhelimeen menee kutsuhälytys. Lisäksi on käytössä hoitajien lisä apupyynnö ja ovi hälyttimet, mitkä reagoivat asukkaan asunnon oven aukeamiseen tai poistumis- hälytin, mikä reagoi asukkaan poistumiseen rakennuksesta (ulko-ovet). Palveluasumisen esihenkilö ja henkilökunta antavat palautetta järjestelmän toimivuudesta palvelutuottajalle sekä

palveluvastaavalle. Turvallisuusjärjestelmä kilpailutetaan määräajoin. Palveluvastaava on vastuussa seuraavasta kilpailutuksesta koskien turvallisuusjärjestelmästä. Tarvittaessa turvallisuutta uhkaavissa tilanteissa, esimerkiksi yöaikaan, voi ottaa yhteyttä 112.

Yhteystiedot: Oy Everon Ab. Teräskatu 8, 20520 Turku. Puh.: 020 7920702.

### **Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto**

Yksikössä löytyvät seuraavat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet:

- Imulaite
- Pika –CRP mittauslaite
- INR-mittari
- Verensokerimittarit
- DEKO puhdistuslaite 2 kpl
- Henkilönostimia 4 kpl
- Motomed kuntopyöriä 2 kpl (huolletaan tarpeen mukaan)
- Saturaatiomittareita 3 kpl
- Verenpainemittareita (joka toinen vuosi kalibrointi Loviisan terveyskeskuksessa)
- Pyörätuolivaaka
- Istumavaaka

Sekä erilaisia pienempiä hoitotarvikkeita ja apuvälineitä. Pegasos potilastietojärjestelmä lasketaan lääkintälaitteeksi. Henkilökuntaa perehdytetään laitteiden käyttämisessä.

Jokaisen asukkaan huoneessa on sähköinen potilassänky. Sähkösängyt, henkilönostimet ja suihku-tuolit huoltaa Lojer Oy kerran vuodessa, 010 830 6750 tai service@lojer.com. Muiden sähköisten laitteiden osalta vuosittainen huolto tehdään laitteen valmistajan osoittaman tuottajan toimesta. Henkilökunta perehdytetään laitteiden käyttöön.

Henkilökunta ovat velvoitettuja ilmoittamaan lääkinnällisistä laitteista aiheutuneista vaaratilanteista ja mahdollisista vaaratilanteista. Vaaratilanneilmoitus on lakisääteinen ja koskee kaikkia CE merkittyjä laitteita. Ilmoitus tehdään sekä Fimealle, että valmistajalle tai maahantuojille. Ilmoitus tehdään

sähköisesti vaaratilanneilmoituslomakkeella tai paperisella lomakkeella. Paperilomake lähetetään s-postitse laitevaarat@fimea.fi tai postitse Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus, lääkinnälliset laitteet, Mannerheimintie 166, PL 55, 00034 Helsinki.

### **Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:**

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen lääkinnällisten laitteiden ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilönä toimii Nelli Lönnrot, nelli.lonnrot@itauusimaa.fi

Harmaakallion lääkintälaitteiden vastaavana toimii Jenny Rytönen, jenny.rytonen@itauusimaa.fi, 0444555303, sekä palveluasumisen esihenkilö Frida Kristjankroon, frida.kristjankroon@itauusimaa.fi, 0440555871

## **8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja.

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Hoitotyön kirjaaminen tehdään Pegasos potilastietojärjestelmään. Hoitajia ohjeistetaan kirjaamaan jokaisen työvuoronsa aikana. Ohjeet kirjaukseen löytyy yksiköstä ja yksikössä on pegasos potilastietojärjestelmä vastaavat, jotka ohjaavat tarvittaessa.

## Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaita ja potilaita koskevia tietoja käsittelevät tai katselevat työntekijät allekirjoittavat salassapito- ja vaitiolovelvollisuus lomakkeen. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu myös palvelusuhteen päätyttyä. Tietoja saavat käsitellä vain asianomaisessa toimintayksikössä potilaan/asiakkaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt. Tietojärjestelmiä käytävillä työntekijöillä on työtehtävien mukaan määritellyt käyttöoikeudet sekä henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat. Rekisteritietojen käsittelyä ja katselua seurataan ja valvotaan käyttölokietojen avulla. Tällä hetkellä käytössä Pegasos ja Omni potilastietojärjestelmä, jossa potilastiedot löytyvät reaaliaikaisesti. Sairaskertomukseen kirjatut tiedot tallentuvat Kanta järjestelmään. Lisäksi asiakkailta pyydetään lupa sähköisen reseptipalvelun käyttöön, potilastietojen pyytämiseen muilta palveluntuottajilta ja RAI- toimintakyky mittarin käyttöön. Harmaakallion yhteistyö apteekkina toimii Loviisan Kruunuapteekki, jonne asiakas avaa (kirjallinen sopimus) tilin sekä valtuuttaa apteekin e-reseptikeskuksen käyttöön. Asiakkailta pyydetään myös lupa julkaista asiakkaan kuvia sosiaalisen median kanavilla.

Potilasasiakirja merkinnät tehdään sähköisesti. Kansliassa on lukolliset kaapit, joissa säilytetään asiakkaiden henkilökohtaisia tietoja esim. vuokrasopimukset. Organisaation yleiset arkistointiohjeistukset löytyvät intranetistä. Potilastiedon arkistoinnista vastaa organisaation arkistonhoitaja. Suurin osa potilasasiakirjoista ovat sähköisiä.

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

Jokainen uusi työntekijä saa vähintään 2-3 päivän perehdytyksen ja lukee omavalvontasuunnitelman. Potilastietojärjestelmään kirjataan jokaisessa vuorossa. Tehtävänkuvaus löytyy kirjallisena kansliasta sekä organisaation intrasta. Työntekijöille järjestetään säännöllisesti Pegasos potilastietojärjestelmän koulutusta, joka käsittelee myös tietosuojaturvaa. HPK-palvelut avustaa tietoteknisissä ongelmissa sekä avaa käyttäjäoikeudet, sähköpostiin ja muihin tarvittaviin ohjelmiin henkilöstölle.

## Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sebastian Ekblom  
puh. 040 6204972

sebastian.ekblom@itauusimaa.fi

### **Salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste**

Yksiköllä ei ole salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

### **Toiminnassa todetut kehittämistarpeet**

- Hoitotyön huolellisemman ja perusteellisemman kirjaaminen. Annetaan kokonaisvaltainen kuva asiakkaan terveystilasta ja hyvinvoinnista, ja nostetaan kirjoituksissa myös positiiviset asiat.
- Hoitosuunnitelman päivittäminen.
- Henkilökunnalla oma vastuu ja velvollisuus pitää tietonsa ajan tasalla yksikön asioista: Luke-malla omavalvonta, palo- ja poistumissuunnitelmat, lääkehoitosuunnitelma ja seuraamalla in-tranetiä sekä lukemalla säännöllisesti sähköpostia, joka on yksikön pääasiallinen tiedotuskana.
- Videovalvonnan järjestäminen lääkehuoneeseen.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on laadittu laatu- ja omavalvontaohjelma, joka on julkaistu verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelmaa hyödynnetään monipuolisesti. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ja mahdollisuus olla mukana kehittämässä ja päivittämässä omavalvontasuunnitelman sisältöä ja samalla Harmaakallion toimintaa, toimintatapoja sekä hoidon laatua. Omavalvontasuunnitelma on

jokapäiväisen työn apuväline. Jokainen uusi työntekijä perehtyy omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelman päivittäminen on jatkuvaa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai asiakkaiden sekä yksikön tarpeiden mukaan.

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys Loviisa, 21.11.2023

Nimi ja titteli Frida Kristjankroon, palveluasumisen esihenkilö