

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



Palvelukeskus Mäntyrinne

1.12.2023

## SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	14
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	17
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	18
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	19

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

**Itä-Uudenmaan hyvinvointialue**

**Y-tunnus 3221339-3**

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi: Ikääntyneiden palvelut, Asumispalvelut, Mäntyrinteen palvelukeskus

Katuosoite: Mäntyrinteentie 4 a

Postinumero: 07500 Postitoimipaikka: Askola

Sijaintikunta yhteystietoineen: Askola

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ikääntyneet hyvinvointialueen asiakkaat.

Paikkamäärä ympärivuorokautisessa palveluasumisessa 19 asiakaspaikkaa ja lyhytaikaisosastolla 10 asiakaspaikkaa.

Esihenkilö: Riikka Moilanen

Puhelin: 040 527 6130 Sähköposti: riikka.moilanen@itauusimaa.fi

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

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

- Askolan Puhti Oy
- Terveystalo
- Hautaustoimisto Calla
- Askolan apteekki
- Mehiläisen työterveyshuolto
- HUS-lab -laboratoriopalvelut
- sijaisrekrytointi Tempore
- ostopalveluhoitajia Mehiläinen, Medistaff, Soteverkko ja Suomen hoitajavälitys
- HUS-logistiikka
- HUS rtg -röntgenpalvelut
- HUS apteekki
- Tunstall hoitajakutsujärjestelmä
- tietoturvajätteet
- HPK-palvelut Oy
- Tena kotiinkuljetus
- L&T siivouspalvelut

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

Alihankintana tuotettavilta palvelutuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa. Laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan säännöllisellä yhteydenpidolla, palautteisiin reagoimalla, esim. reklamaation avulla. Toiminnan tulee olla sopimuksen mukaista.

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilöt

Mäntyrinteen palvelukeskuksen koko henkilökunta tutustuu omavalvontasuunnitelmaan ja toteuttaa sitä työskentelyssään. Omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi yhdessä henkilökunnan kanssa osastopalavereissa ja suunnitelma liitteinen on osa perehdyttämismateriaalia.

Asumispalveluiden esihenkilö Riikka Moilanen ja henkilöstö osallistuvat suunnitelman laadintaan.

### Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Asumispalveluiden esihenkilö Riikka Moilanen vastaa omavalvontasuunnitelman laadinnasta, päivittämisestä ja valvonnasta. P. 040 527 6130, riikka.moilanen@itauusimaa.fi

### Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain toukokuussa, sekä tarvittaessa tilanteiden tai asioiden muuttuessa. Esihenkilö vastaa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä yhdessä henkilöstön kanssa.

### Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on kaikkien saatavilla yksikössä osaston ilmoitustaululla muovitaskussa.

## 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Yksikkömme tavoitteena on tarjota hyvää, turvallista, ammattitaitoista ja asiakkaan toimintakykyä ylläpitävää palvelua. Ympäri vuorokautisen hoivan toimintaperiaatteena on mahdollistaa hyvä ja turvallinen hoiva ympäri vuorokauden myöntämisperusteet täyttävälle asiakkaille. Palvelut tarjotaan kaksikielisinä ja yksilöllisten tarpeiden mukaan.

Mäntyrinteen palvelukeskus tarjoaa kokonaisvaltaista ympärivuorokautista hoivaa ja huolenpitoa ikääntyneille kodinomaisessa ympäristössä. Asiakkaat ovat pääsääntöisesti muisti- tai monisairaita, heillä on erilaisia toimintakyvyn rajoitteita, eivätkä he selviydy kotona omaisten tai kotihoidon turvin.

Mäntyrinteen palvelukeskus tarjoaa myös lyhytaikaista kuntouttavaa hoitoa sairaalahoidon jälkeen ja omaishoitajien loman ajaksi, sekä tekee tiivistä yhteistyötä kotihoidon kanssa tarjoamalla kotihoidon asiakkaille tarpeen vaatiessa toimintakyvyn arviointijaksoja.

Hoidon tavoitteena on asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitäminen kuntoutumista edistävän työotteen avulla, ammattitaitoinen ja laadukas hoito sairauden eri vaiheissa, sekä arvokas loppuelämä ja kuolema.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

- Yhdenvertaisuus
  - Huolehdimme siitä, että asiakkaat saavat eri elämänvaiheissa tarvitsemiaan palveluita koko hyvinvointialueella.
  - Palvelut turvataan molemmilla kotimaisilla kielillä. Edistämme palveluiden saatavuutta myös englanniksi.
  - Kohtelemme asiakkaita ja työntekijöitä kunnioittavasti ja oikeudenmukaisesti.

- Ihmislähtöisyys
  - Kaiken toimintamme lähtökohtana on asiakkaan hyvinvointi.
  - Tunnistamme eri asiakasryhmien tarpeet ja otamme asiakkaan mukaan palvelujen suunnitteluun ja arviointiin.
  - Tavoitteemme on laadukas asiakaskokemus.
- Osallisuus
  - Asiakkaiden, palvelujen käyttäjien ja henkilöstön osallisuus ja yhteistyö kolmannen sektorin kanssa on tärkeä voimavaramme.
  - Vahvistamme osallisuutta läpinäkyvällä ja oikea-aikaisella toiminnalla, sekä avaamalla uusia vaikuttamisen ja vuorovaikutuksen kanavia.
- Rohkeus
  - Uudistamme rohkeasti ja ketterästi palveluitamme ja toimintatapojamme yhteistyössä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa.
  - Mittaamme toimintamme tuloksellisuutta, asiakaskokemusta ja henkilöstön hyvinvointia.
  - Olemme valmiit myöntämään ja korjaamaan virheemme.
- Vastuullisuus
  - Toimintamme on taloudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti vastuullista. Edellytämme vastuullisuutta myös yhteistyökumppaneiltamme.
  - Huolehdimme kustannustehokkaasti asiakkaiden turvallisuudesta ja hyvinvoinnista.
  - Olemme edelläkävijä vastuullisena ja kannustavana työnantajana.

## 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 keskusteluilmapiiri, 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 ja minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja korjaavat toimenpiteet toteutetaan.

Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhkista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä työtä.

#### Riskienhallinnan työnjako

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

### **Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista**

- Käytössämme on HaiPro-riskienkartoitusohjelma. Sen avulla kirjataan potilasturvallisuuteen liittyvät vaara- ja läheltä piti-tilanteet. Tapaukset käsitellään toimintayksikön sisällä ja vakavat tilanteet viedään eteenpäin ylemmälle johdolle tiedoksi ja käsiteltäväksi. Asiakasta koskevat vaara- ja läheltä piti-tilanteet kirjataan aina potilastietojärjestelmään ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä hoito-ohjeiden saamiseksi. Linkki ja ohjeistus ohjelman käyttöön löytyvät organisaation intra-sivuilta.
- WPro työturvallisuuden riskienkartoitus ohjelmaan kirjataan henkilöstön turvallisuuteen liittyvät vaara- ja läheltä piti-tilanteet. Linkki ja ohjeistus ohjelman käyttöön löytyvät organisaation intra-sivuilta.
- Työpaikkaselvitykset työterveyden kautta järjestetään säännöllisesti.
- Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain, organisaation johtava lääkäri hyväksyy sen ja kirjallinen versio löytyy lääkehuoneesta ja uuden työntekijän perehdyttämismateriaaleista. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa yksikön lähiesihenkilö Riikka Moilanen yhdessä yksikön sairaanhoitajien kanssa. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan kirjallisilla kokeilla, sekä näytöillä. Lääkekoulutusta järjestetään henkilöstölle säännöllisesti. Hoitohenkilökunta suorittaa hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti kirjallisen LOVE-tentin (lääkehoidon osaaminen verkossa) viiden vuoden välein. Kirjallisen kokeen jälkeen annetaan käytännön näytöt, joilla varmistetaan osaaminen. Johtava lääkäri Susanna Varilo myöntää lääkeluvan kirjallisen osion ja näyttöjen suorittamisen jälkeen.
- Varhaisen tuen mallin avulla tuetaan henkilökunnan työssä jaksamista.
- Apuvälineiden kunto tarkastetaan päivittäisen käytön yhteydessä. Epäkohdista tiedotetaan ja ne korjataan. Pieniä korjauksia voidaan tehdä yksikön tiloissa ja tarvittaessa apuväline lähetetään korjattavaksi. Pienistä korjauksista huolehtii yksikön laitosmies ja isommat huollot suorittavat tuotteen tai laitteen valmistajan valtuuttama huoltoyhtiö. Lääkinnälliset laitteet huolletaan niille asetetun huolto-ohjelman mukaisesti, huolto tilataan valtuutetulta huoltoyhtiöltä. Lääkintälaitteista ylläpitää rekisteriä huolloista.
- Paloturvallisuuskoulutusta ja turvakävelyitä järjestetään säännöllisesti. Pelastus- ja palosuunnitelma päivitetään vuosittain, henkilökunta perehtyy suunnitelmaan ja se on osa perehdyttämismateriaalia.
- Kaikilta työntekijöiltä edellytetään hygieniapassia ja tarjotaan mahdollisuus sen suorittamiseen.
- Ensiapukoulutusta järjestetään henkilökunnalle tarpeen mukaan.

### **Riskien tunnistaminen**

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

### **Ilmoitusvelvollisuus**

Epäkohdista ilmoitetaan HaiPro ja WPro -lomakkeiden avulla, ilmoituksen voi tehdä myös nimettömänä. Ilmoitusten esiintuomiseen kannustetaan, eikä ilmoituksen tehneeseen työntekijään kohdisteta minkäänlaisia vastatoimia.

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

Henkilökunta havainnoi työympäristöään päivittäin ja tiedottaa yksikön esihenkilöä havaitsemistaan laatupoikkeamista, epäkohdista ja mahdollisista riskeistä suullisesti ja kirjallisesti.

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

Päivittäisessä asiakasraportoinnissa käytetään Lifecare -asiakastietojärjestelmää. Lifecareen kirjaan myös mahdolliset asiakkaan hoidossa tapahtuneet hoito- ja lääkevirheet, sekä haittatapahtumat.

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

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

Asiakkaat ja omaiset voivat antaa palautetta suullisesti tai kirjallisesti hoitohenkilökunnalle tai esihenkilölle, jonka jälkeen palautteet käsitellään palautteen vaatimalla tavalla ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Asiakkaat ja omaiset voivat tehdä myös kirjallisen huomautuksen, huomautus menee kirjaamoon ja siihen annetaan aina vastaus. Apua saa tarvittaessa potilasasiamieheltä.

Asiakkaat ja omaiset täyttävät säännöllisesti asiakastytyväisyyskyselyn.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen**

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

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

Haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista tehdään HaiPro. Ilmoitukset tulevat käsiteltäväksi lähiesihenkilölle, ja lisäksi ne menevät tiedoksi ylemmille esihenkilöille. Tapaukset käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa ja yhdessä mietitään korjaavia toimenpiteitä tapahtumien vähentämiseksi vastaisuudessa. HaiPro ja WPro sisältävät myös seuranta- ja kirjaamisosion. Poikkeamasta ja riskistä riippuen seuranta-ajan pituus vaihtelee.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Reagointitapa riippuu poikkeamasta ja ajankohdasta. Onko siihen reagoitava heti, vai voiko se odottaa seuraavaan arkipäivään? Onko tarvetta ottaa heti yhteyttä sairaanhoitajaan/lääkäriin tai päivystävään huoltomieheen? Tarvittaessa vaaraa aiheuttava tekijä tai tekijät korjataan ja pyritään poistamaan välittömästi.

Poikkeaman syy selvitetään, jotta tapahtuman uusiutuminen voidaan estää, ketään syyllistämättä. Toimenpiteet kirjataan HaiPro ja WPro ohjelman kautta, jotka sisältävät myös seuranta ja kirjaamisosion. Ilmoitus viedään tarvittaessa tiedoksi myös organisaation ylemmälle johdolle. Kaikki ilmoitukset käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa, joko välittömästi tai seuraavassa osastokokouksessa, riippuen tapahtuman luonteesta. Yhdessä mietitään korjaavia toimenpiteitä / toimintatavan muutoksia, joilla tapahtumia pyritään jatkossa estämään.

### **Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille.**

Hyvinvointialueen intra-sivuilla on päivitetty ohjeet.

Henkilökuntaa tiedotetaan sähköpostitse, osastokokouksissa ja henkilökunnan ilmoitustaululla.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelu- ja hoitosuunnitelma

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

Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ensimmäisen hoitoviikon aikana. Palvelu- ja hoitosuunnitelma päivitetään kaksi kertaa vuodessa ja asiakkaan tilanteen oleellisesti muuttuessa.

Asiakkaan toimintakyky arvioidaan RAI toimintakykymittarilla kuukauden sisällä hänen muutostaan hoivayksikköön. RAI toimintakykymittari tukee hoitosuunnitelman laadintaa. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään kaksi kertaa vuodessa, sekä aina palvelutarpeen tai asiakkaan voinnin muuttuessa.

Hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen päävastuu on asiakkaan omahoitajalla, mutta jokaisella hoitajalla on velvollisuus huolehtia asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman oikeellisuudesta ja tarvittaessa päivittää se.

Asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa kartoitetaan asiakkaan toiveita koskien elämän loppuvaiheita. Tiedot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Suunnitelmia toteutetaan yhteistyössä ja omahoitajajärjestelmän avulla. Jokaisella asiakkaalla on nimetty omahoitaja.

Omahoitajan tehtäviin kuuluu

- asiakkaan erityinen tunteminen yksilönä
- pääasiallinen yhteistyö omaisten kanssa (akuuteissa tilanteissa tämä kuuluu koko hoitohenkilökunnalle)
- hoito- ja palvelusuunnitelman teko ja päivittäminen
- RAI arviointien tekeminen

Yhteistyö omaisten kanssa pyritään pitämään aktiivisena. Moniammatillisia hoitoneuvotteluita pidetään yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa aina tarpeen mukaan.

### **Mitä mittareita iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?**

Asiakkaan toimintakyky arvioidaan RAI toimintakykymittarilla kuukauden kuluttua hänen muutostaan hoivayksikköön. RAI mittari tukee asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman laatimista. Tarvittaessa voidaan käyttää myös muistitoimintoja mittaavaa MMSE -mittaria.

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

Asiakas osallistuu oman suunnitelmansa laadintaan toimintakykynsä mukaisesti. Asiakkaan muuttaessa yksikköön pidetään yhdessä asiakkaan ja omaisten, sekä henkilökunnan edustajien kanssa hoitoneuvottelu, jossa käydään läpi asiakkaan ja omaisten toiveita hoidosta. Hoitoneuvotteluihin osallistuu omahoitaja, sekä tarvittaessa tai asiakkaan / omaisten halutessa sairaanhoitaja, fysioterapeutti ja / tai yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö.

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



Kaikki hoitajat ovat sitoutuneet jokaisen asiakkaan hyvinvoinnista huolehtimiseen ja kirjaavat tekemänsä havainnot, sekä päivittäisen hoitotyön toiminnot Lifecare asiakastietojärjestelmään jokaisessa vuorossa. Hoitosuunnitelma ohjaa asiakkaan päivittäistä hoitoa.

Uusi työntekijä perehdytetään asiakastietojärjestelmän käyttöön, ja kaikille järjestetään säännöllisesti ja tarpeen mukaan koulutusta järjestelmän käyttöön.

### **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**

Asiakkaan mielipiteet, tavat ja tottumukset huomioidaan hoitotoimenpiteissä. Päätöksiä tehdessä kuunnellaan ensisijaisesti asiakasta, sen jälkeen asiakkaan vointi huomioiden asiakkaan läheisiä.

Asiakas ja läheinen täyttävät kirjallisen kaavakkeen, jossa määritellään tietojen luovutus, raha-asioiden ja postin hoito, sekä ensisijainen yhteyshenkilö, johon ollaan yhteydessä asiakasta koskevista asioissa.

Asiakkaan huone on mahdollista lukita ja hoitaja koputtaa oveen aina asuntoon mennessään. Henkilöstön tehtävänä on huolehtia, että muut asiakkaat ja ulkopuoliset henkilöt eivät mene huoneeseen. Henkilöstö mahdollistaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja koskemattomuuden toteutumisen. Oma asunto turvaa intimitteettisuojan toteutumisen hoitotoimien aikana. Asiakkaan asioista ei keskustella yleisissä tiloissa, paitsi hoitohenkilökunnan raportointitilanteissa toimistossa. Asiakkaalla on oikeus liikkua vapaasti osaston yleisissä tiloissa.

### **Rajoitteiden käyttö**

Rajoitteiden ja pakotteiden käyttämistä pyritään vähentämään ennakoimalla ja toimintatapoja yksilöllisesti arvioimalla, sekä luomalla turvallinen ympäristö. Mahdollisten lääkemuu­to­sten ja tarvittavien lääkkeiden tuoma apu pyritään aina kokeilemaan ennen rajoitteiden käyttöönottamista. Asiakkaan kokonaislääkehoitoa arvioidaan säännöllisesti vähintään kerran vuodessa ja asiakkaan toimintakykyä ei rajoiteta lääkitsemällä liikaa, eli lääkkeiden vaikutusta seurataan jatkuvasti. Liikkumisturvallisuutta ylläpidetään käyttämällä asiakkaan toimintakykyä edistävällä työotteella ja suunnittelemalla liikkumista tukevia toimenpiteitä yhteistyössä fysioterapeutin kanssa.

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

Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja asiakkaan hyvinvoinnin ylläpitämiseksi, sekä aina perustellusti. Rajoitteiden käyttöönoton tarve keskustellaan aina moniammatillisen henkilökunnan ja asiakkaan läheisten kanssa. Päätöksen rajoitustoimien käyttöönotosta tekee aina lääkäri, vaikkakin ne voidaan ottaa käyttöön jo ennen päätöstä, jos tilanne ja asiakkaan turvallisuuden takaaminen sen vaativat. Rajoitustoimenpiteiden käyttöä arvioidaan jatkuvasti ja luvan jatkamista arvioidaan vähintään kolmen kuukauden välein.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

Kaikkia asiakkaita tulee kohdella samanarvoisesti. Epäasiallinen kohtelu käsitellään välittömästi asi-anosaisten kesken.

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

Henkilöstö kirjaa HaiPro -riskikartoitusohjelmaan havaitsemansa epäkohdat ja poikkeamat, sekä informoi esihenkilöä tai hänen sijaistaan, mikäli tilanne vaatii välitöntä puuttumista. Hoitohenkilökunta tai esihenkilö keskustelevat tarvittaessa tilanteesta asiakkaan, hänen omaistensa ja läheistensä kanssa. Tarvittaessa keskustellaan myös ylemmän johdon kanssa.

### **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?**

Pidämme yllä avointa keskustelukulttuuria ja kannustamme asiakkaita, sekä heidän läheisiään antamaan palautetta ja kertomaan mielipiteensä saadusta hoidosta ja toimitiloista. Palautetta voi antaa jatkuvasti. Ammattitaitoinen ja osaava henkilökunta tuntee asiakkaat hyvin, mikä mahdollistaa yksilöllisen hoidon toteutumisen, sekä tiiviin yhteistyön hoitajien välillä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaille, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää yksikön toiminnan kehittämisen kannalta.

### **Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?**

Palautetta voi antaa suullisesti tai kirjallisesti. Laajempaa palautetta kerätään asiakkailta ja omaisilta hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

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

Saaduista palautteista keskustellaan henkilöstön kanssa ja kehitämme toimintaa saatujen palautteiden pohjalta. Palautteissa mahdollisesti ilmenneiden epäkohtien korjaamiseksi suunnitellaan korjauksia toimenpiteitä yhdessä henkilökunnan ja tarvittaessa asiakkaiden, sekä heidän läheistensä kanssa.

### **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

Lomake muistutuksen tekoa varten löytyy organisaation intranetistä. Lomake lähetetään osoitteeseen: Kirjaamo, Itä-Uudenmaan hyvinvointialue, Mannerheiminkatu 20K, 3. krs, 06100 Porvoo tai [kirjaamo@itauusimaa.fi](mailto:kirjaamo@itauusimaa.fi)

Ikääntyneiden palveluiden johtaja Kirsi Oksanen, [kirsi.oksanen@itauusimaa.fi](mailto:kirsi.oksanen@itauusimaa.fi), p. 040 585 3357

Lääkärin toiminnasta muistutuksen vastaanottaa johtava ylläkäri Susanna Varilo, [susanna.varilo@itauusimaa.fi](mailto:susanna.varilo@itauusimaa.fi)

Sosiaali- ja potilasasiamiehenä toimii:

Anette Karlsson p. 040 514 2535

Ma-pe klo 9-13

### **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 käsitelyssä 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

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

Muistutukset käsitellään hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti 2-4 viikon kuluessa.

Suoraan esihenkilölle tuleviin muistutuksiin vastataan yhdessä esihenkilön ja palveluvastaavan kanssa. Asiaa käsitellään ja yksikön toimintaa kehitetään saadun palautteen mukaisesti yhdessä henkilöstön kanssa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on mahdollisimman pian, kuitenkin korkeintaan 2-4 viikkoa.

### **Omatyöntekijä**

Kaikilla yksikön pitkäaikaisasukkailla on nimetty omahoitaja. Lyhytaikaisosaston asiakashuoneille on määritelty vastuuhoidtaja, joka vastaa kulloinkin huoneessa asuvan asiakkaan asioiden hoitamisesta.

## **6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

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

Henkilökunta noudattaa päivittäisessä työskentelyssään terveyttä edistävää kuntouttavaa ja toimintakykyä ylläpitävää työskentelytapaa. Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti hoitosuunnitelmaa päivittämällä ja tekemällä vähintään kaksi kertaa vuodessa RAI arvioinnin asiakkaasta.

Hoitotyö on asiakaslähtöistä ja osallistavaa, mikä tarkoittaa asiakkaiden voimavarojen tunnistamista, asiakkaiden osallistamista hoidolliseen päätöksentekoon, sekä fyysisten-, psyykkisten- ja sosiaalisten tarpeiden jatkuvaa seurantaa ja arviointia, sekä asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamista.

Keväästä myöhäiseen syksyyn osastolla käy vapaaehtoisia ulkoiluttajia kerran viikossa. Vapaaehtoiset käyvät myös pitämässä osastolla perjantaikerhoa. Osastolla järjestetään mahdollisuuksien mukaan yhteistä tekemistä tai retkiä asiakkaiden kanssa. Kesäisin osastolla työskentelee kesänuoria, jotka mm. ulkoilevat, seurustelevat tai pelaavat asiakkaiden kanssa. Teemme myös tiivistä yhteistyötä paikallisen diakonin kanssa.

### **Asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin seuranta**

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

Asiakkaiden toimintakykyä seurataan RAI mittarin avulla vähintään kaksi kertaa vuodessa, sekä hoitosuunnitelmat päivitetään puolivuositain. Toimintakykyä seurataan koko ajan päivittäisessä hoitotyössä, jolloin muutokset voinnissa ja toimintakyvyssä huomataan nopeasti, ja muutokset saadaan päivitettyä heti sekä kirjalliseen, että suulliseen raporttiin.

Henkilökunta työskentelee pääsääntöisesti aina samalla osastolla, joka edistää luottamuksellisen hoitosuhteen syntyistä, jolloin henkilökunnan on helpompi huomata asiakkaiden voinnissa tapahtuvat muutokset. Työvuorojen vaihdossa käydään läpi suullinen raportti, jolloin tieto kulkee vuorolta toiselle jouhevasti.

## Ravitsemus

### Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Asiakkaiden ruoka tulee yksikön alakerrassa olevasta keittiöstä. Keittiöllä on tiedossa asiakkaiden mahdolliset erityisruokavaliot, allergiat ja ruoan koostumusvaatimukset. Ruoka tulee osastolle siihen suunnitellussa lämpökärryssä, josta henkilökunta jakaa ruoan asiakkaille. Henkilökunnalla on hygieniapassit.

### Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Asiakkaan tullessa osastolle, hänen kanssaan täytetään ruokakortti, johon merkitään ruokavaliota koskevat asiat. Tieto viedään myös talon keittiölle.

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

Säännöllisellä asiakkaan painon seurannalla kerran kuukaudessa tai tarvittaessa useammin. Asiakkaat saavat osastolla aamupalan, lounaan, päiväkahvin, päivällisen ja iltapalan. Asiakkailta on mahdollisuus saada tarvittaessa välipalaa osaston yhteisestä jääkaapista, ja osaston pienempään jääkaappiin omaiset voivat tuoda asiakkaille omia henkilökohtaisia välipaloja tai pieniä herkuja. Keittiön henkilökunnan kanssa pidetään tarvittaessa yhteistyöpalavereja ravitsemuksellisista asioista.

## Hygieniakäytännöt

THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

### Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Käsidesin käyttöä seurataan säännöllisesti puolivuositain. Osaston esihenkilö osallistuu hygieniavaahtavien kokouksiin ja tiedottaa asioista henkilökuntaa. Osastolla noudatetaan yleistä hygieniaoikeudesta.

### Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Asiakashuoneiden siivouksesta vastaa Lassila&Tikanoja. Asiakashuoneet siivotaan kaksi kertaa viikossa.

### Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Yleisten tilojen siivouksesta vastaa Lassila&Tikanoja. Yleiset tilat mm. käytävät, ruokasali ja wc:t siivotaan viisi kertaa viikossa. Toimistojen ja lääkehuoneen siivous on kerran viikossa.

### Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Asukaspyykkien ja henkilökunnan työvaatteiden pesusta vastaa Askolan Puhti Oy.

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

Siivouksesta vastaavan tahon esihenkilö huolehtii siivoushenkilökunnan koulutuksesta ja perehdytyksestä. Pyykkihuollosta vastaavan tahon esihenkilö huolehtii pyykkihuollosta vastaavien koulutuksesta ja perehdytyksestä.

### **Infektioiden torjunta**

Vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) - THL

**Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen hygieniahoitaja:** Marita Nyholm, [marita.nyholm@itauusimaa.fi](mailto:marita.nyholm@itauusimaa.fi)

### **Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot:**

Yksikön hygieniavastaavana toimii lähiesihenkilö Riikka Moilanen, [riikka.moilanen@itauusimaa.fi](mailto:riikka.moilanen@itauusimaa.fi) p. 040 527 6130

### **Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?**

Hyvällä käsihygienialla, sekä noudattamalla suositusten mukaisia varotoimia. Työssä käytetään asianmukaisia työvaatteita. Henkilökunta ei tule sairaana töihin ja hoitotyössä ei käytetä tekokynsiä, kynsilakkaa, käsikoruja tai rannekelloja, sekä pitkät hiukset pidetään kiinni.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

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

Asiakkaiden suunhoito varmistetaan huolehtimalla päivittäisessä hoitotyössä asiakkaiden suuhygieniasta. Osastojen sairaanhoitajat ovat päävastuussa asiakkaiden kiireettömästä sairaanhoidosta ja lääkärin konsultoimisesta. Kiireellisissä tapauksissa sairaanhoitajan ollessa työvuorossa, hän konsultoi virka-aikana osaston vastuulääkärinä, tai virka-ajan ulkopuolella lääkäripalvelujen takapäivystäjää. Tarvittaessa voidaan olla yhteydessä Liikkuvan sairaalan sairaanhoitajaan. Kuolemantapauksista on olemassa erilliset ohjeet. Kirjalliset ohjeet lääkärin konsultointiin ja kuolemantapauksiin löytyvät molempien osastojen toimistoista erillisistä kansioista.

#### **Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

Yksikön vastuulääkäri tekee asiakkaille vuosikontrollit, sekä määrää tarvittavat tutkimukset. Yksikössä voidaan ottaa suoniverinäytteet sairaanhoitajan toimesta, sekä pikatesteillä CRP, Hb, INR ja stiksata virtsa. Pikatestejä voivat ottaa myös lähihoitajat. Asiakkaiden voinnin seuranta ja terveyden edistäminen kuuluvat olennaisena osana päivittäiseen hoitotyöhön.

Lääkäripalveluista vastaa Terveystalo Oy, Mäntyrinteen vastuulääkärinä toimii Märt Mikkal. Lääkäri tekee puhelinkierron osastoille kerran viikossa ja tulee paikan päälle noin kerran kahdessa kuukaudessa tekemään lähikierron.

### **Lääkehoito**

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään ja hyväksytään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaavat yksikön sairaanhoitajat yhdessä lähiesihenkilön kanssa. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen johtava lääkäri Susanna Varilo.

Yksikön vastuulääkäri Märt Mikkalilla on päävastuu yksikön lääkehoidosta, lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa johtava lääkäri Susanna Varilo. Sairaanhoitajilla ja lähihoitajilla on Valviran määrittelemät, ammattinsa mukaiset oikeudet ja velvollisuudet lääkehoidon toteuttamisessa.

### **Rajattu lääkevarasto**

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

Mäntyrinteelle on anottu rajatun lääkevaraston lupaa kesällä 2023. Rajattu lääkevarasto otetaan käyttöön heti luvan tultua.

## **Monialainen yhteistyö**

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

Muiden sosiaali- ja terveydenhuollon tuottajien kanssa, mm. Porvoon sairaala, muistihoitaja, laboratorio, pidetään yhteyttä asiakkaiden tarpeiden mukaan ja heidän luvallaan. Yhteyttä pidetään joko puhelimitse, sähköpostilla tai asiakastietojärjestelmien (Lifecare, Navitas) kautta. Tarvittaessa palveluntarjoajat tulevat asiakkaan luo, tai asiakas autetaan palveluntarjoajan luokse.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

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

#### **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

#### **Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?**

Yksikössä on palo- ja pelastussuunnitelma, sekä poistumissuunnitelma hätätilanteita varten. Hätätilanteita varten yksikössä on mm. vesikanistereita, tasku- ja otsalamppuja, sekä ylimääräisiä peittoja. Henkilökunta osallistuu vähintään kerran vuodessa turvallisuuskävelyyn. Myös alkusammutuskoulutusta ja poistumisharjoituksia järjestetään säännöllisesti.

#### **Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.**

Tehdään yhteistyötä palo- ja pelastuslaitoksen kanssa, palotarkastukset kerran vuodessa.

## **Henkilöstö**

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

#### **Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?**

Yksikön esihenkilö laskee säännöllisesti hoitajamitoitusta ja huolehtii valtakunnallisen mitoituksen täyttymistä, joka on tällä hetkellä 0,65.

Hoitohenkilökunta koostuu lähihoitajista, sairaanhoitajista ja hoiva-avustajasta. Aamu- ja iltavuorossa työskentelee vähintään viisi hoitajaa ja yövuorossa kaksi.

#### **Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?**

Alle 21 päivän pituisissa puutoksissa käytetään hyvinvointialueen sopimuksen mukaisesti Temporen sijaisrekrytointia. Mikäli Temporen kautta ei saada sijaista, voidaan sijaista tavoitella yksikön oman keikkalaisryhmän kautta. Sijaisen saa hälyttää töihin, jos työvuorossa on henkilökuntavajetta. Mikäli työvuoroon on suunniteltu ylimääräistä miehitystä, se käytetään ennen ulkopuolisen sijaisen hälyttämistä töihin.

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



Vakituiselle henkilökunnalle on jaettu vastuualueita omien kiinnostuksenkohteiden mukaisesti.

Oman työn suunnittelulla ja priorisoinnilla pyritään varmistamaan, että työtehtäviin jää riittävästi aikaa.

### **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.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>.

### **Kirjoittakaa auki teidän yksikön rekrytoinnin periaatteita, miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?**

Vaadittu kielitaito ilmoitetaan työnhakuilmoituksessa ja varmistetaan työhaastattelun aikana.

### **Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

Rekrytoinnin periaatteet ovat avoimuus, oikeudenmukaisuus ja suvaitsevaisuus.

### **Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?**

Henkilön soveltuvuus tehtävään arvioidaan haastattelun ja mahdollisten suositusten kautta. Rekrytointitilanteessa on tärkeää, että esihenkilö arvioi, miten uusi työntekijä soveltuu työryhmään ja on mahdollisuuksien mukaan yhteydessä suosittelijaan. Uusilta työntekijöiltä, joilla on toistaiseksi voimassa oleva työsuhde, tarkistetaan työtodistukset ja koulutustodistukset, sekä tarkistetaan Julki-Terhikistä henkilön ammatinharjoittamisoikeudet.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

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

Kaikki työntekijät ja opiskelijat tutustuvat omavalvontasuunnitelmaan, lääkehoitosuunnitelmaan, sekä palo- ja pelastussuunnitelmaan. Opiskelijoille nimetään vastuuhjaaja harjoittelujakson ajaksi. Uuden työntekijän ensimmäisten 2-3 työvuoron ajan hän työskentelee työparina talon tavat ja asiakkaat tuntevan hoitajan kanssa. Sijaisuuksiin pyritään saamaan henkilöitä, joilla on koulutus hoitotyöhön, jos tämä ei onnistu, niin sijaiselle annetaan työpaikkakohtainen perehdytys.

#### **Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?**

Jokaisella työntekijällä on oikeus kolmeen täydennyskoulutuspäivään vuoden aikana, oman kiinnostuksensa mukaisesti. Henkilöstön ammattitaitoa ja osaamista ylläpidetään mm. seuraavilla keinoilla: lääkehoidon osaaminen verkossa (LOVe) viiden vuoden välein, palo- ja pelastusharjoitukset joka toinen vuosi, kehityskeskustelut kerran vuodessa, jatkuva sairaspöissaolojen seuranta, sekä varhaisen puutumisen malli. Työntekijöitä myös kannustetaan suorittamaan omien kiinnostuksen kohteidensa mukaisesti ammattiosaamista ylläpitäviä kursseja mm. Oppiportissa.

### **Toimitilat**



Asiakkailla on käytössä omat huoneet, poikkeuksena lyhytaikaisosaton kaksi huonetta, joihin on mahdollista tarvittaessa majoittaa kaksi henkilöä. Huoneiden koko on 10-15 m<sup>2</sup> ja jokaisessa huoneessa on esteettömät wc-tilat. Kaikissa huoneissa ei ole suihkumahdollisuutta, mutta asiakkaiden käytössä on erillinen iso suihkutila. Huoneissa on vakiokalusteina sänky ja yöpöytä, ja asiakkailla on mahdollisuus kalustaa huonetta haluamallaan tavalla. Huoneissa on kiinteät vaatekaapit ja ikkunoissa sälekaihtimet. Tuuletusikkuna aukeaa rajoitetusti ja ikkunoissa on hyttysverkot. Mikäli pitkäaikaisasiakas on poissa, esim. sairaalassa tai omaisten luona, ei hänen huonettaan anneta muiden käyttöön. Lyhytaikaisosastolta asiakkaan poistuesssa hänen huoneensa annetaan seuraavan asiakkaan käyttöön.

## Teknologiset ratkaisut

### Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta. Pääovella on kamera, jonka kuva näkyy kanslian monitorissa, pääovi on lukittuna iltaisin ja öisin. Pääoven lukituksen katkaisin löytyy kanslian ovenpielestä. Jokaisella hoitajalla on henkilökohtainen iLoq -avain, jolla pääsee ulko-ovesta sisään. Lääkehuoneen kaapeissa on sähkölukot, joihin jää merkintä, kenen avaimella kaapin ovi on avattu.

### Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)?

Asiakkailla on käytössään Tunstalin huonekohtaiset hälytysrannekkeet. Hoitajilla on käytössä Tunstalin hälytysnapit hätätilanteita varten, joilla saa hälytettyä työkaverin tarvittaessa apuun.

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

Hälytysrannekkeiden toimivuutta seurataan säännöllisesti ja hälytysrannekeista tulee myös automaattisia hälytyksiä esim. paristojen ollessa vähissä. Asiakashälytys tulee hoitajan mukana kulkevaan puhelimeen, jonka kautta saadaan puheyhteys huoneeseen.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Julia Lindroos, julia.lindroos@itauusimaa.fi

## Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

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

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkinnällisistä laitteista annetun lain lain 31–34 §:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

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

Laitevastaavat huolehtivat, että kaikilla laitteilla toteutuvat määräaikaiset huollot ja tarkistukset. Lääkinnällisistä laitteista pidetään rekisteriä. Hoitohenkilökunta ilmoittaa välineiden huoltotarpeesta huomattessaan vikoja niiden toiminnassa. Laitteet kalibroidaan säännöllisesti.

Yksiköstä löytyy pikamittareita (CRP, Hb, INR), verenpainemittareita, saturaatiomittareita, Motomed kuntopyöriä, henkilönostimia, henkilövaaka, verensokerimittareita, kuumemittareita, sähkösäätöisiä sänkyjä, suihkutuoleja, DEKO puhdistuslaite ja erilaisia haavanhoitotuotteita.

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

Yksikössä on käytössä HaiPro ja WPro sähköiset järjestelmät potilasturvallisuuden vaaratilanteisiin, työtapatilanteisiin, sekä läheltä piti -tilanteisiin. Vaaratilanneilmoitus on lakisääteinen ja koskee kaikkia CE-merkittyjä laitteita. Ilmoitus tehdään sekä Fimealle, että valmistajalle tai maahantuojalle. Ilmoitus tehdään sähköisellä käyttäjän vaaratilanneilmoituslomakkeella tai paperisella lomakkeella. Paperinen lomake lähetetään sähköpostitse osoitteeseen [laitevaarat@fimea.fi](mailto:laitevaarat@fimea.fi) tai postitse osoitteeseen Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus, lääkinnälliset laitteet, Mannerheimintie 166, PL 55, 00034 Helsinki. Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on ilmoitusvelvollisuus.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Yksikön esihenkilö Riikka Moilanen, [riikka.moilanen@itauusimaa.fi](mailto:riikka.moilanen@itauusimaa.fi) p. 040 527 6130

Sairaanhoitaja Jaana Luukkainen, [jaana.luukkainen@itauusimaa.fi](mailto:jaana.luukkainen@itauusimaa.fi) p. 040 663 3064

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

### 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.

### Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Jokainen työntekijä saa vähintään 2-3 päivän perehdytyksen ja lukee omavalvontasuunnitelman. Uusi työntekijä perehdytetään asiakastietojärjestelmän käyttöön, ja järjestelmään kirjataan jokaisessa vuorossa. Työntekijöille järjestetään tarvittaessa Lifecare asiakastietojärjestelmän koulutusta, joka käsittelee myös tietoturva. HPK palvelut avustaa tietoteknisissä ongelmissa, luo henkilökunnalle käyttöoikeudet, tunnukset sähköpostiin ja muihin tarvittaviin ohjelmistoihin.

### Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Hoitajia ohjeistetaan kirjaamaan jokaisen työvuoronsa aikana. Huolehditaan, että kaikilla on voimassa olevat tunnukset. Henkilökunnan vastuusta kirjaamisesta painotetaan tärkeänä osana asiakasturvallisuutta.

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

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaita ja potilaita koskevat tiedot kerätään henkilörekisteriin. Rekisterin tiedot ovat salassa pidettäviä. Tietoja käsittelevät tai katselevat työntekijät allekirjoittavat salassapito- ja vaitiolovelvollisuuslomakkeet. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu myös palvelussuhteen päätyttyä.

Tietoja saavat käsitellä vain asianomaisessa toimintayksikössä asiakkaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt.

Tietojärjestelmiä käytävillä työntekijöillä on työtehtäviensä mukaiset käyttöoikeudet sekä henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat.

Rekisteritietojen käsittelyä ja katselua seurataan ja valvotaan käyttölokietojen avulla.

Tällä hetkellä käytössä on Lifecare asiakastietojärjestelmä, josta asiakastiedot löytyvät reaaliaikaisesti.

Lisäksi asiakkailta pyydetään lupa sähköisen reseptipalvelun käyttöön, potilastietojen pyytämiseen muilta palveluntuottajilta ja RAVA tai RAI -toimintakykymittarin käyttöön. Mäntyrinteen yhteistyöapteekkina toimii Askolan apteekki, jonne asiakas avaa (kirjallinen sopimus) tilin, sekä valtuuttaa apteekin e-reseptikeskuksen käyttöön ja mikäli mahdollista, niin solmii annosjakelusopimuksen.

Asiakkailta pyydetään myös lupa julkaista asiakkaan kuvia sosiaalisen median kanavilla.

Asiakasasiakirjamerkinnot tehdään sähköisesti.

Yksikön esihenkilön toimistossa säilytetään asiakkaiden henkilökohtaisia tietoja mm. tuloksetuloslomakkeita ja vuokrasopimuksia. Toimistoon on pääsy vain esihenkilöllä ja hänen sijaisellaan.

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

Kaikki uudet työntekijät ja harjoittelijat allekirjoittavat salassapito- ja vaitiolovelvollisuus lomakkeen. Henkilökunta suorittaa vuosittain Navisec tietoturvakoulutuksen verkossa.

### **Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Sebastian Ekblom, [sebastian.ekblom@itauusimaa.fi](mailto:sebastian.ekblom@itauusimaa.fi) p. 040 620 4972

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Ei.

### **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

- Lyhytaikaishoidon kehittäminen.
- Tiedonkulun kehittäminen. Jokaisen työntekijän vastuulla on huolehtia, että he ovat ajan tasalla yksikön ja organisaation asioista lukemalla sähköpostia ja organisaation intra-sivuja.
- Yksikön perehdytysuunnitelman päivittäminen.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on laadittu laatu- ja omavalvontaohjelma, joka on julkaistu verkkosivuilla.

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

Paikka ja päiväys: Askolassa 1.12.2023

Nimi ja titteli: Riikka Moilanen, Asumispalveluiden esihenkilö