

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



Toukokuoren palvelukoti

30.11.2023

SISÄLTÖ

<b>SOSIAALIPALVELUJEN</b> .....	0
<b>OMAVALVONTASUUNNITELMA</b> .....	0
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	5
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	9
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	15
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	20
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	24
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	25
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	25

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

**Itä-Uudenmaan hyvinvointialue**

**Y-tunnus 3221339-3**

Ikäntyneiden palvelut

Toukokuoren palvelukoti

Tarkmansintie 8

06150 Porvoo

Susanne Under 0401448740

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, tuottaa palveluja pääsääntöisesti ikäihmisille

60 asukaspaikkaa

Esihenkilö Susanne Under

Puh. 040 144 8740, [susanne.under@itauusimaa.fi](mailto:susanne.under@itauusimaa.fi)

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

**Kiinteistöhoito** Coor Service Management Oy, yhteys henkilö Jori Taralainen 050 438 0093,  
[jori.taralainen@coor.com](mailto:jori.taralainen@coor.com)

**Tekstiilipalvelu** Comforta Oy, 020 111 6396

**Työvaatteet** Lindström group, 020 111 6363

**Lääkäripalvelut** Pihlajalinna

**Työterveyshuolto** Mehiläinen

**Hautaustoimisto, siirtokuljetus** Calla

**HUS** Logistiikka-/varastopalvelut, laboratoriopalvelut, röntgenpalvelut, liikkuva sairaala

**Annosjakelu** Gammelbackan apteekki

**Lojer Oy** Apuvälineiden huolto

**Vivago** hoitajahälytysjärjestelmä

**Itä-Uudenmaan Jätehuolto Oy**

**LifeCare** potilastietojärjestelmä

**Suomen tietoturva Oy** tietosuojajätteet ja riskijätteet

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

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Alihankintana tuotettujen palvelujen tulee noudattaa palvelusopimuksessa sovittuja ehtoja. Palveluntuottaja seuraa toimintaa päivittäin ja annetaan tarvittaessa palautetta. Vastataan alihankkijoiden palautekyselyihin.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilöt**

Omavalvonnan laatijana toimii esihenkilö Susanne Under, 040 144 8740, ja suunnitelman sisältöä käydään läpi talokokouksissa, jolloin henkilökunta voi vaikuttaa sisältöön. Talokokouksista tehdään muistiot, jotta myös muut, jotka eivät ole paikalla saa tiedon.

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan ja silloin kun tulee toiminnan laatuun ja asukas-/työturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai ohjeistuksia.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma pidetään kaikkien nähtävillä molempien kerrosten ilmoitustaululla sekä jokaisessa ryhmäkodissa. Henkilökunta löytää suunnitelman myös sekä ylä-, että alakerran kansliasta. Suunnitelma on myös nähtävillä Itä-Uudenmaan verkkosivuilla.

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### **Toiminta-ajatus**

Tavoitteena on tarjota hyvää, turvallista, ammattitaitoista ja asukkaan toimintakykyä ylläpitävää palvelua. Ympäri vuorokautisen hoivan toimintaperiaatteena on mahdollistaa hyvä ja turvallinen hoiva ympäri vuorokauden myöntämisperusteet täyttävälle asukkaille. Palvelut tarjotaan kaksikielisinä ja yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Toiminta toteutetaan tiiviisti yhteistyössä asukkaan, omaisten ja muiden toimijoiden kanssa. Asukkaan omaa toimintakykyä tuetaan arkikuntoutuksella mahdollisimman pitkään.

Palvelu on asiakaslähtöistä ja moniammatillista yhteistyötä tukevaa, sekä vaalii asiakkaan elämänlaatua.

#### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Yksikön toimintaa ohjaavia arvoja ovat asukkaiden itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, tasa-arvoinen kohtelu ja oikeudenmukaisuus. Toimintaperiaatteisiimme kuuluvat oleellisena osana myös asiakaslähtöisyys sekä yksilöllisyys, saaden näin jokaiselle asiakkaalle tarjottua sisällöllisesti mielekkään arjen. Myös turvallisuuden tunteen luominen sekä lämmin ja tasa-arvoinen vuorovaikutus kuuluvat toimintaperiaatteisiimme. Palvelut tuotetaan mahdollisuuksien mukaan yhdessä asukkaan ja hänen omaisensa kanssa.

### 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.

### **Riskienhallinnan työnjako**

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

Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

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

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä Awanic Oy:n sähköinen HaiPro-raportointiohjelma (sisältää HaiPro, WPro ja SPro). Järjestelmä lähettää ilmoitukset esihenkilölle tiedoksi. Järjestelmässä tehdään seuraavat ilmoitukset:

- Potilas- ja asiakasturvallisuusilmoitus
- Sosiaalialan epäkohtailmoitus (SPro)
- Työturvallisuusilmoitus (WPro)

Asiakkaat ja omaiset tuovat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit esiin suullisesti tai kirjallisesti hoitohenkilökunnalle tai esihenkilölle, jolloin niistä keskustellaan työyhteisössä ja niihin puututaan ja asukkaalle/omaiselle ilmoitetaan epäkohtien korjaamisesta.

Riskienkartoituksen avulla selvitetään työpaikan riskit ja toimenpiteet ja aikataulut vaarojen ja riskien poistamiseksi sekä nimetään vastuuhenkilöt. Henkilöstön osaamista varmistetaan tarvittavilla koulutuksilla ja kiinnittämällä huomiota hyvään perehdytykseen.

Ilmoitukset käsitellään talokokouksissa, jossa sovitaan korjaavista toimenpiteistä.

Jokainen työntekijä käy verkkopohjaisen tietoturvallisuuskoulutuksen joka toinen vuosi.

Talossa on käytössä Vivago- hoitajakutsujärjestelmä.

Työterveyshuollon työpaikkaselvitykset tehdään suunnitellusti.

Lääkehoidon luvat tulee olla kaikilla hoitotyöhön osallistuvilla, Love-koulutus. Lääkehoidon suunnitelma on päivitetty 03/2023.

### **Riskien tunnistaminen**

Riskien arviointi tehdään säännöllisesti ja toimenpiteet suunnitellaan riskien minimoimiseksi. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riski- ja vaaratekijät sekä havaitsemansa epäkohdat. Viikoittaisissa kokouksissa käsitellään aina työturvallisuus- ja työhyvinvointiasiat sekä kirjatut ilmoitukset.

### **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. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämistä vastaavassa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

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



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

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

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

Ilmoituksen voi tehdä nimettömänä, ja mikäli ilmoituksen tehnyt työntekijä on työyhteisössä tiedossa, ei häneen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Palautetta ja ehdotuksia otetaan jatkuvasti vastaan ja ne pyritään huomioimaan toiminnan kehittämisessä. Avointa keskustelua pidetään yllä omahoitajuuden vahvistamisella, omaisten infotilaisuuksien, keskustelutilaisuuksien, juhlien ja muiden tilaisuuksien järjestämisellä. Asukastyytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään henkilökunnan kesken yhteisissä kokouksissa. Kaikki suoraan yksikköön annetut palautteet käsitellään myös yksikkökokouksissa. ja toimintaa kehitetään palautteen mukaan tarpeen niin vaatiessa. Tarvittavien toimenpiteiden prosessiin liittyy seuranta ja arviointi.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

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

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen työnantajan käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asukasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Työpaikkaselvityksessä tulee esille epäkohdat ja riskit.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on ohjeistus, miten toimia uhka- ja vaaratilanteissa, työtapaturmien sattuessa sekä läheltä-piti tilanteissa. Tapaturmista tehdään viipymättä ilmoitus yhdessä esimiehen kanssa. Ilmoitukset lähetetään työsuojelupäällikölle, työsuojeluvaltuutetulle ja palvelupäällikölle. Haittatapahtumat käsitellään mahdollisimman nopeasti työpaikkakokouksissa ja esimieskokouksissa. Asukkaisiin liittyvät tilanteet kirjataan sekä LifeCare -potilastietojärjestelmä että HaiPro-järjestelmään.

Kaupungin Intrassa on saatavilla koko kaupunkia koskevia tiedotteita. asiat kirjataan myös yksikön kokousmuistioihin sekä tarvittaessa asioista tiedotetaan vielä sähköpostilla. Ryhmäkotien kirjaamishuoneissa on myös infotaulut tiedotteille ja tarvittaessa asioista tiedotetaan esim. omaisille puhelimitse.

Riskeistä ja korjaavista toimenpiteistä tulee tiedottaa aina myös organisaatiossa ylöspäin, jotta mm. ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä voidaan etukäteen miettiä.

## **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.

RAI (Resident Assessment Instrument) on vanhushuollon työntekijöiden käyttöön suunniteltu laaja hoidon tarpeen ja laadun arviointimenetelmä. Järjestelmän eri mittarit mittaavat asiakkaan arjen suoriutumista, psyykkistä ja kognitiivista vointia, sosiaalista toimintakykyä ja hyvinvointia, terveydentilaa, ravitsemusta ja kipua.

RAI-järjestelmä käytetään asukkaiden hoidon tarpeen arvioinnin lisäksi myös hoidon ja hoivan suunnittelussa ja seurannassa. Järjestelmän avulla vertaillaan Porvoon tietoja valtakunnallisesti ja kansainvälisesti. RAI-arviointeja tehdään 4 viikon sisällä uusille asukkaille ja aina kun asukkaan terveydentilassa tapahtuu muutoksia tai muuten vähintään kaksi kertaa vuodessa.

Yhteinen tervetuliastilaisuus järjestetään aina uuden asukkaan ja hänen omaistensa kanssa mahdollisimman pian asukkaan muutosta. Kokouksessa keskustellaan asukkaan elämänhistoriasta, arjen tottumuksista, tavoista ja mieltymyksistä sekä omaisten toiveista.

Mahdollisuuksien mukaan sekä asukas että hänen omaisensa osallistuvat hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen. Asukas ja hänen omaisensa täyttävät elämäntarinalomakkeen, jota hyödynnetään asukkaan toivomuksia ja tapoja huomioitaessa. Päätöksiä tehtäessä kuunnellaan ensisijaisesti asukasta (itsemääräämisoikeus).

Omahoitaja arvioi säännöllisesti hoito- ja palvelusuunnitelmaa ja asukkaiden hoitamista koskevia asioita käsitellään säännöllisesti yhteisissä sairaanhoitajan vetämissä tiimikokouksissa.

Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelma ohjaa hoitajien jokapäiväistä hoitotyötä.

### **Asiakkaan kohtelu**

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

Asukkaita kohdellaan asiallisesti. Epäasiallinen käyttäytyminen selvitetään ja tarvittaessa pidetään yhteinen kokous/hoitokeskustelu. Mahdolliset vaaratilanteet selvitetään asukkaan tai omaisten kanssa keskustellen. Toimintamalleista keskustellaan uuden työntekijän tullessa työsuhteeseen. Työyhteisössä kunnioitetaan asukkaan itsemääräämisoikeutta ja koko työryhmä yhdessä tukee asukkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti elämänsä ratkaisuihin.

Palvelukodin esimies näyttää esimerkkiä vahvistaen henkilöstöänsä asukaslähtöiseen toimintaan, seuraa ja kehittää asukkaiden omiin haluihin ja tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa. Työntekijä, jonka todetaan kohtelevan asukasta hänen itsemääräämisoikeuttaan vahingoittaen tai muuten toimii epäasiallisesti, otetaan menettelyohjeen mukaiseen keskusteluun. Henkilöstön epäasiallista

käyttäytymisestä tulee ilmoittaa esimiehelle, joka ottaa asian puheeksi hoitajan kanssa ja tarvittaessa ryhtyy työnjohdollisiin toimenpiteisiin (suullinen huomautus, kirjallinen huomautus ja mahdollisesti työsuhteen purku). Tarvittaessa asiasta keskustellaan asukkaan ja omaisen kanssa ja otetaan yhteys palvelupäällikköön.

Jokaisella työntekijällä on ilmoittamisvelvollisuus esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista käyttäytymistä asukkaita tai työkaveria kohtaan. Asukkaan epäasiallinen kohtelu on aina poikkeama ja se käsitellään kaupungin ohjeiden mukaisesti. Työyksikössä on käytössä hyvinvointialueen käyttämä WPro ja SPro-ohjelmat poikkeamien raportoinniksi. Itä-Uudenmaan ohjeet huomautuksen antamisesta löytyy Intranetistä.

### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

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

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

Rajoitteiden ja pakotteiden käyttöä pyritään vähentämään henkilöstön osaamista kehittämällä, ennakoidulla ja toimintatapoja yksilöllisesti arvioimalla sekä luomalla turvallinen ympäristö. Ennen rajoitteiden käyttöönottoa tarkistetaan mahdollisten lääkemuutosten tuoma apu ja lääkitystä arvioidaan säännöllisesti asukkaan toimintakyky huomioiden.

Perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä käytetään vain lääkärin määräyksestä asukkaan turvallisuuden takaamiseksi. Rajoitteita ei käytetä kuin harkinnan jälkeen. Rajoittaminen perustuu aina asukkaan, omaisen ja lääkärin kanssa yhdessä tehtävään päätökseen. Rajoitteiden käytöstä tehdyt päätökset kirjataan asukkaan hoitosuunnitelmaan. Jos on päädytty rajoitteen käyttöön, kirjataan asukkaan tietoihin aina, kun kyseistä rajoitetta joudutaan käyttämään. Pakotteiden ja rajoitusten vaikutuksia seurataan havainnoimalla ja keskustelemalla asukkaan ja omaisen kanssa. Havainnot ja seuraukset kirjataan ja niiden vaikutuksista keskustellaan yksikön sisäisissä palavereissa. Rajoitteen käytöstä

tehty päätös ei ole voimassa toistaiseksi vaan sen tarvetta arvioidaan säännöllisesti lääkärin kanssa ja puretaan heti kun se on mahdollista.

Asukkaiden itsemääräämisoikeus on koko toiminnan lähtökohta. Asukkaat asuvat omissa kodeissaan, jota tulee kunnioittaa. Asukkaiden huoneet ovat lukittavia ja henkilökunta koputtaa aina sisään mennessään. Oma huone turvaa intymiteettisuojan hoitotilanteissa. Henkilökunta pyrkii turvaamaan sen, etteivät muuta asukkaat ja ulkopuoliset henkilöt mene asuntoon. Asukkailla on vapaus liikkua yksiköissä ja ulkona, mikäli vointi ja turvallisuus se sallivat. Tarvittaessa asukkaan ovi pidetään lukittuna asukkaan näin toivoessa yksityisyyden turvaamiseksi. Asukas kykenee itse aukaisemaan oven huoneen sisäpuolelta.

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

Tervetuliijaistilaisuuksissa mahdollistetaan asukkaan ja omaisen vaikuttaminen hoidon laatuun yksikössä.

Palautetta ja ehdotuksia otetaan jatkuvasti vastaan ja ne pyritään huomioimaan toiminnan kehittämisessä. Avointa keskustelua pidetään yllä omahoitajuuden vahvistamisella, omaisten infotilaisuuksien, keskustelutilaisuuksien, juhlien ja muiden tilaisuuksien järjestämisellä. Asukastyytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään henkilökunnan kesken yhteisissä kokouksissa. Kaikki suoraan yksikköön annetut palautteet käsitellään myös yksikkökokouksissa. ja toimintaa kehitetään palautteen mukaan tarpeen niin vaatiessa. Tarvittavien toimenpiteiden prosessiin liittyy seuranta ja arviointi.

### **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.

Lomake muistutuksen tekoa varten löytyy organisaation intranetistä. Lomake lähetetään osoitteeseen

Kirjaamo, Itä-Uudenmaan hyvinvointialue Mannerheiminkatu 20 K, 3. krs, 06100 Porvoo

[kirjaamo@itauusimaa.fi](mailto:kirjaamo@itauusimaa.fi)

### **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 ristiriitilanteiden 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.

### **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. Kuluttaja-oikeusneuvojalta 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

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

Päätökset käsitellään asiaosaisten kanssa tai talokokouksessa. Päätökset vaikuttavat siihen, miten me toimintayksikössä vastaisuudessa toimitaan vastaavanlaisissa tilanteissa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on mahdollisimman pian, kuitenkin korkeintaan kuukauden sisällä.

### **Omahoitaja**

Jokaiselle asukkaalle on nimetty omahoitaja. Omaisille ja asukkaalle esitellään omahoitajat heti hoitosuhteen alkaessa. Omahoitajan tehtävät löytyy erillisenä asiakirjana ja tämä käydään läpi säännöllisesti henkilökunnan kanssa ja päivitetään tarvittaessa.

## **6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

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

Hoitohenkilöstö toteuttaa työskentelyssään asukkaan toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää (kuntouttavaa) työtä. Toimintamme lähtökohtana ja yhtenä kirjattuna arvona on mielekkään arjen tarjoaminen kaikille asukkaille. Henkilökunnan aktiivisuus on tässä tärkeässä asemassa. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, ulkoilu, harrasteet) kannustetaan ja siihen pyritään kannustamaan omaisia, vapaaehtoisia ja järjestöjä yhä enemmän mukaan auttamaan.

Ulkoilua järjestetään halukkaille mahdollisimman usein sekä omana toimintana että olemalla aktiivisesti mukana kävelykamu-projektissa.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan omahoitajan toimesta yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Suunnitelman tulee toimia päivittäisen hoitotyön tukena. Suunnitelman sisältöä ja toteutumista arvioidaan säännöllisesti aina tilanteen oleellisesti muuttuessa, kuitenkin vähintään puolivuositain.

Hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa huomioidaan yksilöllisesti asiakkaan voimavarat, lähtökohdat ja tavoitteet, toimintakykyä ylläpitävä työote huomioiden.

Hyvä perushoito, lääkehoidon turvallisuus, monipuolinen ja riittävä ravinnon saanti, sosiaalisuus mm. erilaisiin toimintahetkiin osallistumalla sekä ulkoilu toimivat hyvinvointia edistävänä hoidon



perustana. Myös asukkaiden yksilölliset tottumukset, tavat, kulttuuri ja mieltymykset tulee ottaa huomioon arjen kokonaisvaltaisessa hoitotyössä.

Asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan toimintakykyä ylläpitäviä keinoja. Kaikki asukkaat ohjataan omista huoneistaan yhteisiin tiloihin heidän oman vointinsa mukaan ja asukkaan omaa, jäljellä olevaa toimintakykyä ylläpidetään mahdollisimman pitkään (kävely, seisomaan nousu avustettuna, omatoiminen syöminen, pukeutuminen ym.) Hoito- ja palvelusuunnitelmat arvioidaan tarpeen mukaan, samoin RAI-arvioinnit tehdään aina voinnin muuttuessa. Toimintakykyä seurataan päivittäisessä hoitotyössä ja kirjataan asukaslähtöisesti LifeCaren kolme kertaa/vuorokausi/asukas. Tarvittavia muutoksia mietitään hoitotiimissä yhdessä. Yhteistyötä tehdään tarvittaessa terapiapalveluiden kanssa.

## Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

Lue lisää:

[Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020](#) (Valtion ravitsemusneuvottelukunta)

Ruokalistat on suunniteltu huomioiden ikäihmisten ravitsemuksen tarpeet ja suositukset.

Asukkaiden yksilölliset erityisruokavaliot ja tarpeet huomioidaan ja henkilökunta auttaa ruokailussa tarvittaessa, jotta riittävä ravinnon saanti voidaan taata esimerkiksi syöttämällä ja huolehtimalla riittävästä nesteytyksestä.

Säännölliset punnitukset (BMI) sekä vajaaravitsemusriskin arviointi (MNA) ovat osa toimintaamme. Kaupungin ravitsemustyöryhmä antaa myös ohjeita ja ryhmäkotien omat ravitsemusvastaavat ohjaavat niiden viemisessä käytäntöön. MNA (ravitsemustesti) tehdään RAI-arvioinnin yhteydessä.

Omaisista ja asukkaita informoidaan lisäravinteista ja tarvittaessa konsultoidaan ravitsemusterapeuttia.

### Hygieniakäytännöt ja infektioiden torjunta

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Hyvinvointialueella on Hygieniatoimikunta, joka kokoontuu säännöllisesti ja ohjeistaa henkilökuntaa hygienia-asioissa. Tarvittaessa konsultoimme Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajaa Marita Nyholmia tai epidemiatilanteissa tartuntatautilääkäriä Jeff Westerlundia.

Asukkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta vastaa hoitotiimi ja omahoitaja huolehtimalla muun muassa hygieniatarvikkeista ja niiden saatavuudesta. Myös hoitosuunnitelmaan kirjataan yksilökohtaisesti asukkaiden hygieniakäytäntöjä.

Työntekijöillä on voimassa olevat hygieniapassit, jakelukeittiöissä on päivitetty omavalvontasuunnitelma, jonka mukaisesti tehdään esim., ruokien lämpötilojen mittaukset. Yksikössä on sairaanhoitaja hygieniaavustajana, hänen tehtävänä on pitää ajan tasalla hygieniamappia ja ohjeistuksia ja tiedottaa uusista käytännöistä muulle henkilökunnalle.

Tartuntatautilanteissa noudatamme paikallisia viranomaisohjeita. Henkilökunta käyttää suojavaatteita ja erillisiä suojausohjeita noudatetaan tartuntatapauksissa.

Noudatamme aseptista työtapaa, hyvää käsihygieniaa ja poistamme eritetahrat mahdollisuuksien mukaan välittömästi mikrobien leviämisen estämiseksi. Jokaisessa asuinhuoneessa on oma WC ja suihku, joten hygieniasta huolehtiminen on mahdollista intymiteettisuoja kunnioittaen. Ohjataan/autetaan asiakkaita henkilökohtaisessa hygieniassa tarvittaessa.

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

## 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.

Asukkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin.

Yksikön kaikki asukkaat ovat hyvinvointialueen lääkäripalvelun piirissä, jonka järjestää Pihlajalinnan lääkäripalvelu. Vastuulääkärin puhelinkierro on kerran viikossa ja muun ajan vastuulääkäri vastaa soittopyyntöihin pääasiassa arkisin virka-aikaan. Vastuulääkäri tapaa kaikki asiakkaat 3kk välein tulemalla yksikköön ennalta sovittuna ajankohtana. Pihlajalinnantakapäivystäjä on tavoitettavissa 24 h/vrk vuoden jokaisena päivänä.

Kiireetöntä sairaanhoitoa sekä kiireellistä sairaanhoitoa vaativista asioista päättää ensisijaisesti yksikön vastuulääkäri ja toissijaisesti takapäivystäjä. Akuuteissa ja kiireellisissä tilanteissa soitetaan 112.

Kuolemantapausta koskeva ohjeistus on tehty yhdessä Porvoon kaupungin ja Pihlajalinnan kanssa. Hoitohenkilökunta tuntee ohjeistuksen ja toimii tämän mukaan. Ohjeistus löytyy henkilökunnan perehdytyskansiosta.

Suuhygienistit käyvät tarkastamassa asukkaiden suun terveyden kerran vuodessa ja antavat jatko-ohjeet. Omaiset tai tarvittaessa henkilökunta saattaa asukkaat mm. hammaslääkäriin ja suuhygienistille.

Alueellinen kotisairaala auttaa tarvittaessa saattohoito asiakkaiden hoidossa sekä IV-lääkityksen antamisessa. Tarvittaessa voi myös olla yhteydessä HUS:in liikkuvaan sairaalaan.

Säännöllinen voimien arviointi joka vuorossa ja tarvittaessa konsultoidaan yksikön omaa lääkäriä tai takapäivystäjää (Pihlajalinna). Asiakkaiden terveyttä ja hyvinvointia arvioidaan säännöllisesti kerran viikossa vastuulääkärin puhelinkierrolla ja 3 kk välein lähikierrolla.

Tarvittaessa seurataan ja arvioidaan asiakkaan yleistilaa i käyttämällä mm. ravitsemustilan arviointi kaavake MNA, sekä erilaisia pikamittareita (INR, CRP, HB, EKG)

Kotikuntoutustiimiä konsultoidaan tarvittaessa kuntoutuksessa ja apuvälineiden hankinnassa.

Kaatumisen riskienarviointia tehdään jokaiselle asukkaalle ja mietitään ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä.

### **Lääkehoito**

Yksikön lääkehoito perustuu lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti hyvinvointialueen toimesta. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuhenkilö.

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon toteuttamisessa.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 11/2023.

Lääkehoitosuunnitelma sisältää koko hyvinvointialuetta koskevan yleisen osan sekä yksikkökohtaisen osion.

Lääkehoitosuunnitelma on henkilöstön luettavissa ryhmäkodeissa sekä kansliassa ja myös hyvinvointialueen intrassa. Henkilöstön tulee suorittaa viiden (5) vuoden välein lääkehoidon koulutus ja siihen liittyvä tentit (LOVE-koulutus) hyväksytysti ja antaa yksikkökohtaiset lääkenäytöt sairaanhoitajalle.

Johtava lääkäri hyväksyy allekirjoituksellaan lääkehoitoluvat. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain.

### **Rajattu lääkevarasto**

Yksityisen palveluntuottajan on haettava lupa sosiaalihuollon asumispalveluyksikössä rajatun lääkevaraston perustamiseen ja ylläpitämiseen. Hyvinvointialueen on tehtävä ilmoitus sen toimintayksikköön perustettavasta ja ylläpidettävästä rajatusta lääkevarastosta.

Lupa on haettu rajattuun lääkevarastoon, jonka on hyväksynyt AVI. Sairaanhoitajat on vastuussa rajatusta lääkevarastosta.

## Monialainen yhteistyö

Yhteistyötä tehdään monen eri sosiaali- ja terveystalouden tuottajien kanssa, esim. Näsin terveyskeskus, Näsin sairaala, Näsin hammashoitola, Porvoon sairaala, Hus laboratorio, Pihlajalinnan lääkäripalvelu, yksityiset jalkahoitajat, fysioterapeutit, muistihoitaja, palvelukoordinoija, sosiaalityöntekijä, edunvalvonta.

Verikokeet otetaan paikan päällä, mutta muita palveluita tarvittaessa omaiset tai hoitajat auttavat asukkaita pääsemään paikan päälle.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä muun muassa poistumis- ja turvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhustalouden mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

### Varautuminen poikkeus- ja häiriötilanteisiin

Palotarkastukset tehdään pelastuslaitoksen toimesta sovitusti. Palohälytysjärjestelmä testataan kerran kuussa, huoltomiehen toimesta. Yksikössä toteutetaan turvallisuuskävely koko henkilökunnalle jatkuvasti nonstopina ja aina uusille työntekijöille.

Porvoon vesilaitokselle on lähetetty yksiköiden yhteystiedot vedenjakelun häiriötilanteessa.

Väestönsuojan käyttöönottoa varten on olemassa erillinen ohje, myös mahdollisen helteiden varautumiseen sekä sähkökatkoksiin on olemassa erillinen ohje.

Henkilökunta perehtyy talon pelastussuunnitelmaan ja se on esillä talon kansliassa.

## **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

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

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen käyttämä riskienarviointi on tehty Haipro järjestelmässä.

## **Asiakasturvallisuuden kehittäminen**

Asiakasturvallisuutta arvioidaan päivittäisessä työssä. Henkilöstö reagoi riskeihin ja puuttuu niihin viipymättä. Kerran vuodessa koko henkilöstö suorittaa potilasturvallisuus koulutuksen.

## **Henkilöstö**

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

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.

Henkilökuntaan kuuluu 39 lähihoitajaa, 5 hoiva-avustajaa, 4 sairaanhoitajaa ja yksi esihenkilö.

THL-mittauksella seurataan henkilöstömäärää kaksi kertaa vuodessa.

Asumispalvelujen vakituinen varahenkilöstö paikkaa äkillisiä poissaoloja.

Sijaisia otetaan poissaoloihin esimiehen harkinnan mukaan, kuitenkin aina niin, että minimimiehitys täyttyy. Sijaiset hankitaan Temporen kautta.

Esimies rekrytoi tarvittaessa sijaisia. Vakituiset toimet laitetaan hakuun Laura-ohjelman kautta.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Kaikilla työntekijöillä tulee olla sosiaali- ja terveysalan perustutkinto tai muu vastaava tutkinto sekä Valviran ammattihenkilölaillotus. Edellytämme hyvää suomen kielitaitoa. Eduksi katsotaan ruotsin kielitaito, työkokemus saattohoidosta sekä muistisairaiden kanssa työskentelystä. Kielitaito varmistetaan työhaastattelujen yhteydessä.

Aiempi työkokemus vastaavasta työstä katsotaan eduksi, mahdolliset suositukset huomioidaan ja tarkistetaan hoitajan tiedot aina JulkiTerhikistä ja soitto Valviraan mahdollisista lisämerkinnöistä.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta**

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita.

Uusille työntekijöille nimetään perehdyttäjä etukäteen, perehdytyksestä vastuussa on yksikön esimies yhteistyössä työyhteisön kanssa. Yksikössä on käytössä perehdytyskansio ja perehdytyksen check-lista, mistä uusi työntekijä voi seurata perehdytystään. Perehdytysaikaa annetaan tapauskohtaisesti. Uudet työntekijät perehdytään talon toimintaan, asukkaisiin sekä potilastietojärjestelmiin (Lifecare ja Acute). Esihenkilö hakee uusille työntekijöille henkilökohtaiset tunnukset järjestelmiin.

Opiskelijat allekirjoittavat salassapito- ja käyttäjäsitoumuslomakkeen. Jokaiselle opiskelijalle nimitetään omat ohjaajat ja pyritään siihen, että opiskelija seuraa ohjaajansa työvuoroja mahdollisimman hyvin.

Täydenniskoulutuksia järjestetään henkilökunnalle säännöllisesti, esim. tietoturvakoulutuksen, lääkehoitokoulutukset, potilasturvallisuus, laiteturvallisuus, turvakävelyt talon sisällä, Rai-koulutukset sekä paljon muita hoitoon liittyviä koulutuksia.

### **Toimitilat**

Asukkailla on oma asunto, jonka saa sisustaa oman näköiseksi. Talon puolesta jokaisen asukkaan huoneessa on sähkökäyttöinen sänky, patja ja yöpöytä, muut kalusteet asukas hankkii itse.

Huoneisto on asukkaan koti eli vain hänen omassa käytössään, joten esimerkiksi vierailuaikaa ei ole rajattu.

Ryhmäkodit on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Asukashuoneissa ja saniteettitiloissa asukkaan avustaminen hoitajan avun turvin on mahdollista. Tilojen viihtyvyyteen ja kodikkuuteen

panostetaan. Jokaisessa ryhmäkodissa on yhteinen päiväsal, johon jokainen asukas on tervetullut viettämään aikaan koska vaan.

### **Teknologiset ratkaisut**

Talossa on käytössä hoitajakutsujärjestelmä Vivago. Jokaisella asukkaalla on henkilökohtainen Vivago hoitajakutsu/hyvinvointikello, joka toimii ympäri vuorokauden. Hälytykset tulevat suoraan hoitajan puhelimeen.

Tilanteissa (verkkokatkot), joissa hälytykset eivät tule läpi, tehdään vikailmoitus Vivagolle ja HPK:lle. Talossa on nimetty yksi hoitaja/ryhmäkoti joka toimii Vivago vastaavana.

Pääovella on kameravalvonta, sekä myös lääkehuoneessa.

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Omahoitaja huolehtii asukkaiden apuvälineiden tilaamisesta apuvälinelainaamosta. Samoin hänen tehtäviinsä kuuluu apuvälineistä huolehtiminen, puhtaus, huollot ja apuvälineiden palautus asukas-suhteen päättyessä, mikäli omainen ei pysty asiaa hoitamaan. Omahoitaja opastaa ja ohjaa apuvälineen käytössä, tarvittaessa konsultoidaan kuntoutustiimiä/fysioterapeuttia. Apuvälineiden tarvetta arvioidaan säännöllisesti omahoitajan toimesta. Konsultointiapua saa kuntoutustiimiltä sekä apuvälineiden käytössä että ergonomiassa.

Apuvälineiden hankintatarve arvioidaan yhdessä yksikön esimiehen ja henkilökunnan kanssa. Uuden laitteen osalta hankitaan käyttökoulutusta henkilökunnalle, mikäli se on tarpeen esim., jos laite ei ole ennestään tuttu.

Voimassa oleva huoltosopimus Lojer Oy:n (sängyt, ilmapatjat, apuvälineistä) kanssa takaavat sen, että laitteet on asianmukaisesti huollettu ja toimintakunnossa.

Lojer Oy huoltokutsut: 010 8305750, josta saa myös puhelinneuvontaa klo 08.00–16.00. [service@lojer.com](mailto:service@lojer.com), huollon asioissa voi asioida suoraan [mika.uotila@lojer.com](mailto:mika.uotila@lojer.com), 010 8306787.

Lojer Oy vastaa ja huoltaa sähköiset apuvälineet ja sängyt vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa.



Talossa on käytössä pikamittarit HB, CRP, EKG, INR, RR. Sairaanhoitajat huolehtivat, että laitteet ovat käyttökelpoiset ja tilaavat tarvittaessa lisätarvikkeita näitä laitteita varten.

Apuvälineet; rollaattorit, pyörätuolit: Näsin apuvälinelainaus 019 520 4286 ma-pe klo 08.30–10.00

Yksikön henkilökunta on yhdessä esimiehen kanssa vastuussa siitä, että laitteet on asianmukaisesti huollettu ja hoidettu.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä lääkinnällisten laitteiden varten oleva ohjelma, jotta pystyy seuraamaan huoltotarvetta. Talossa on nimetty kaksi sairaanhoitajaa, jotka ovat päävastuussa kaikista laitteista.

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asukastiedot kirjataan LifeCare-potilastietojärjestelmään, joka on suojattu salasanalla. Tunnuksentantaa esimies. Asukkaiden perustiedot löytyvät myös asukkaiden asukaskansioista, joita säilytetään lukitussa kirjaamishuoneissa. Asukastietojen luovuttaminen vaatii asukkaan suostumuksen.

Terveystietoja luovutetaan kirjallisesti vain erillisen ohjeen mukaan. Jos asukas ei ole kykenevä terveydentilansa vuoksi antamaan suostumustaan, sen voi antaa asukkaan laillinen edustaja. Yksikön esimiehen vastuulla on huolehtia asukastietojen käsittelystä työpaikalla ja työtilojen järjestelyistä niin, ettei tietoja joudu luvattomasti sivullisille.

Asukkaan tietoihin liittyvien keskustelujen tulee tapahtua asukkaan yksityisyyttä kunnioittaen. Pihlajalinnan Acute tietojärjestelmään ja potilastietojärjestelmä Lifecare ohjelmaan päästäkseen henkilökunta saa käyttäjätunnukset esihenkilöltä.

Koska henkilöstöä sitoo vaitiolovelvollisuus, työntekijä ei saa käsitellä asiakkaisiin liittyviä tietojaan työpaikan ja työajan ulkopuolella, eikä ulkopuolisten ihmisten kanssa. Kaikki asiakkaisiin liittyvät tiedot ovat salassa pidettäviä, myös ne, joita ei ole kirjattu. Asiakkaan tietoja käsittelevät ainoastaan asiakkaan hoitoon osallistuvat.

Yksikön esimiehen ja työntekijöiden vastuulla on käsitellä asiakastietoja niin, etteivät tiedot joudu sivullisille. Asiakkaiden tietoihin liittyvien keskustelujen tulee tapahtua asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen ja niin, etteivät muut kuin asiakkaan hoitoon osallistuvat kuule keskusteluja.

Kirjaamisesta on osastoilla ohjeet sekä tarvittaessa järjestetään koulutusta kirjaamiseen liittyen. Henkilöstön perehdyttäminen tietosuoja-asioihin ja asiakirjahallintoon on osa yleistä perehdytysohjelmaa.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavana toimii Sebastian Ekblom, tietosuojavastaava@itauusimaa.fi.

## 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. Korjauksille toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

- Omavalvonnan läpikäynti ja perehtyminen koko henkilökunnan kanssa

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelmaa käytetään päivittäisessä toiminnassa. Jokainen työntekijä, myös uusi työntekijä, on velvollinen perehtyä omavalvontaan ja sen sisältöön ja hyödyntää sitä jokapäiväisessä työssään. Omavalvonta päivitetään vähintään kerran vuodessa, tai tarpeen mukaan, jos tulee muutoksia.

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

Paikka ja päiväys Porvoo 26.1.2024

Nimi ja titteli Susanne Under, palveluasumisen esihenkilö