



# Omavalvontasuunnitelma

Wilhelmina, Päivätoiminta

20.5.2024

# Sisällys

Omavalvontasuunnitelma .....	1
Wilhelmina, Päivätoiminta .....	1
1 Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä sekä toimintaa koskevat tiedot .....	4
1.1 Palveluntuottajan perustiedot .....	4
1.2 Palveluyksikön perustiedot .....	4
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	4
1.4 Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	5
1.4.1 Palvelujen laadulliset edellytykset .....	5
1.4.2 Vastuu palvelujen laadusta .....	6
1.4.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....	6
1.4.4 Muistutusten käsittely .....	12
1.4.5 Henkilöstö .....	15
1.4.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	17
1.4.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	17
1.4.8 Toimitilat ja välineet .....	17
1.4.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	18
1.4.10 Lääkehoitosuunnitelma .....	19
1.4.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	20
1.4.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	22
1.5 Omavalvonnan riskienhallinta .....	22
1.5.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	22
1.5.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	24
1.5.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	25
1.5.4 Ostopalvelut ja alihankinta .....	26
1.5.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	27
2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	27
2.1 Toimeenpano .....	27
2.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	28

3 Omavalvontasuunnitelman laatija ja päiväys .....	28
4 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö .....	28

# 1 Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä sekä toimintaa koskevat tiedot

Tässä omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu kyseisen palveluyksikön toimintaa.

## 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Palveluntuottajan Y-tunnus: 3221339-3

Palveluntuottajan yhteystiedot: Mannerheiminkatu 20 K, 06100 PORVOO

## 1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot: Lyhytaikaishoitoyksikkö Wilhelmina

Palveluyksikön palvelupisteiden osoitteet: Askolinintie 1 F, 06100 Porvoo

Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palveluiden vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

Palveluesihenkilö Eeva-Leena Kämäräinen 040 1884126

Palveluvastaava Nina Martikainen 050 3501962

## 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Wilhelminan palveluiden tavoitteena on tukea asiakkaan kotona asumista sekä asiakkaan hoitoon päivittäin osallistuvan omaisen tai läheisen jaksamista. Wilhelmina kuuluu ikääntyneiden asumispalveluiden piiriin Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella. Tavoitteenamme on toimia yhteistyössä asiakkaiden, omaisten ja muiden yhteistyötahtojen kanssa. Asiakkaan omaa toimintakykyä ja kotona asumista sekä omaishoitajan jaksamista tuetaan kuntouttavalla työotteella mahdollisimman pitkään. Palveluihimme kuuluu lyhytaikaishoitoyksikkö, päivätoiminta sekä kotiin annettava tuntihoito.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen arvoja ovat yhdenvertaisuus, ihmislähtöisyys, osallisuus, rohkeus ja vastuullisuus. Hyvinvointialueella asiakkaiden tulee saada palveluita yhdenvertaisesti koko alueella, molemmilla kotimaisilla kielillä. Asiakkaiden ja työntekijöiden kohteleminen on kunnioittavaa ja oikeudenmukaista. Kaiken toiminnan lähtökohtana on aina asiakkaan hyvinvointi ja asiakkaat otetaan mukaan palveluiden suunnitteluun ja arviointiin.

Haluamme, että asiakkaalle jää laadukas kokemus saamastaan palvelusta.

Lisäksi pidämme tärkeänä arvostavaa kohtaamista, tavoitteellisuutta, turvallisuutta ja uniikkiutta. Palvelua tuotetaan moniammatillisesti ja yksilölliset tarpeet huomioiden. Palvelut tarjotaan kaksikielisinä.

Tavoitteenamme on turvata asiakkaalle:

- turvallinen lyhytaikaishoito
- yksilöllisyys
- asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen
- tasa-arvoinen kohtelu

Toimintaperiaatteitamme ovat itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, tasa-arvoinen kohtelu, turvallisuus, oikeudenmukaisuus, virikkeellisyys, yksilöllisyys ja asiakaslähtöisyys. Palvelut tuotetaan mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa. Omaiset ovat osa Wilhelminan arkea ja asiakkaiden hoitoa suunnitellaan yhteistyössä omaisten kanssa.

## 1.4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

### 1.4.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Yksikössämme työskentelee osaavia ja ammattitaitoisia hoitoalan henkilöitä, joihin on tehtäväänsä vaadittava koulutus. Palvelumme ovat tarkoitettu yli 65-vuotiaille ikääntyneille kotona asumisen tueksi. Asiakas hakeutuu Wilhelminan palveluihin ikääntyneiden asiakasohjauksen kautta, päivätoimintahakemuksen voi tehdä myös kotihoito. Päivätoiminta hakemukset tehdään SBM järjestelmään, joista ikääntyneiden asiakasohjaus siirtää asiakkaat päivätoiminnan jonoon ja tekee asiakkaalle päätöksen päivätoiminnan myöntämisestä. Päivätoiminnan henkilökunta kontaktoi jonossa olevat asiakkaat sekä sopii asiakkaan tai omaisen tai muun hoitavan tahon kanssa päivätoiminnan aloituksesta.

Päivätoiminnan työntekijät arvioivat asiakkaan toimintakykyä, vointia ja palvelun tarpeellisuutta asiakkuuden aikana ja kirjaavat huomiot LifeCare -tietojärjestelmään. Ikääntyneiden asiakasohjauspalvelut voivat myös pyytää arviota erityisesti jostain osa-alueesta, mitä arvioidaan tarkemmin. Tämä voi täydentää ikääntyneiden asiakasohjauksen tekemää palvelutarpeen arviointia. Tarvittaessa Wilhelminassa tehdään MMSE, GDS tai muita toimintakyvyn arviointiin käytettyjä mittareita.

Yksikön asiakkaiden RAI-arvioinnit tehdään pääosin kotihoidossa, jos asiakkaalla säännöllinen kotihoito tai asiakasohjaus tekee RAI-Cha:n palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä.

Asiakkaan tullessa ensimmäisen kerran päivätoimintaan varataan aikaa, jotta asiakkaan kanssa voidaan keskustella rauhassa asiakkaan toiveista ja muista huomioitavista asioista. Samalla kartoitetaan asiakkaan tottumuksia, rytmiä ja tapoja ja historiaa, jotta aika päivätoiminta tukisi kotona asumista mahdollisimman hyvin. Henkilökunta on aktiivisesti yhteydessä omaisiin, jos siihen nähdään tarvetta.

Saadakseen kokonaiskuvan asiakkaasta työntekijät lukevat LifeCaresta kirjaukset. Lisäksi työntekijät tekevät yhteistyötä kotihoidon, asiakasohjauksen ja omaisten kanssa, jotka antavat tietoa hoidosta ja palveluista. Palveluiden arviointi tehdään moniammatillisena yhteistyönä yhdessä asiakkaan/omaisten kanssa.

## **1.4.2 Vastuu palvelujen laadusta**

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelman päävastuussa yksikössä on Eeva-Leena Kämäräinen ja Maria Aaltovirta. Ennen julkaisemista omavalvontasuunnitelma käydään yksikössä läpi ja koko yksikön henkilökunta osallistuu omavalvontasuunnitelman kehittämiseen, mikäli sille on tarvetta.

Wilhelminan palvelut kuuluvat ikääntyneiden asumispalveluihin. Ikääntyneiden palveluiden vastuualuejohtajana toimii Kirsi Oksanen, asumispalveluiden palvelupäällikkönä toimii Heidi Nastolin ja asumispalveluiden palveluvastaavana Nina Martikainen.

### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:**

Eeva-Leena Kämäräinen 040 188 4126

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarpeen muuttuessa. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ainakin 2x vuodessa.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on kaikkien luettavissa yksikön toimistossa, minne asiakas/Omainen ilmoittautuu tullessaan yksikköön. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta. Ensimmäinen versio omavalvontasuunnitelmasta säilytetään ohjeiden mukaan seitsemän (7) vuotta.

## **1.4.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet**

### **Asiakkaan kohtelu**

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

Asiakasturvallisuutta arvioidaan jatkuvasti. Asiakasturvallisuuden poikkeamista, asian huomannut henkilö, on velvollinen tekemään asiasta HaiPro- ilmoituksen sekä viemään asian tietoon yksikön esihenkilölle.

Asiakasturvallisuuden kehittämiseen kiinnitetään yksikössä jatkuvasti huomiota. Yksikön ovet ovat lukossa, jotta muistisairaat asiakkaat eivät pääse poistumaan itsenäisesti yksiköstä. Lisäksi kaatumisriksiä on pyritty vähentämään huomioimalla valaistuksen riittävyys, jalkineiden käyttäminen, lonkkasuojien käyttäminen ja esteettömyydellä. Asiakasturvallisuuden lisäämisen liittyviä tekijöitä ovat yksikössä myös kulunvalvonta, hoitajakutsujärjestelmä, henkilökunnan riittävyyden varmistaminen, pesuaineiden ja terävien esineiden asianmukainen säilyttäminen sekä aseptiikkaan huomiota kiinnittäminen.

### **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.

Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).

Rajoitteiden käyttö on ohjeistettu yksikössä. Erilaiset rajoitteet toteutetaan vain lääkärin määräämänä, määräaikaisena. Yksikössä pyritään toteuttamaan omannäköinen päivä jokaiselle asiakkaalle hyödyntämällä tietoa asiakkaan elämänhistoriasta. Asiakkaiden mielipiteitä kysytään ja selvitetään. Yksikössä järjestetään harrastetoimintaa ja erilaisia tapahtumia, jotka tuovat mielihyvää asiakkaiden arkeen. Yksikössä kiinnitetään huomiota laadukkaaseen ja kunnioittavaan kirjaamiseen. Asiakkaan omat ajatukset ja toiveet huomioidaan ruokailutottumuksissa sekä sosiaalisessa elämässä ja mahdollisesti harrastetoiminnassa. Asiakkailla on vapaus liikkua yksikössä ja ulkona, mikäli vointi ja turvallisuus se sallivat.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Päivätoiminnassa ei lähtökohtaisesti ole käytössä rajoittamistoimia ulko-ovien lukituksen lisäksi.

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

Pakotteiden ja rajoitteiden käyttö on sallittu ainoastaan lääkärin ja omaisten luvalla ja se kirjataan asiakkaan tietoihin. Rajoitustoimia käytetään hyvin harkiten, huomioiden asiakkaan turvallisuus. Rajoitteiden käyttö on aina voimassa määräaikaisena max. 3kk ja sen tarvetta arvioidaan säännöllisesti 3kk välein ja puretaan heti kun on mahdollista. Hoitajat arvioivat rajoitustoimen tarpeellisuutta jatkuvasti sekä huolehtivat, että se ei vaikuta asiakkaan toimintaan heikentävästi.

Hoitohenkilökunta kunnioittaa ja tukee asiakkaan itsemääräämisoikeutta niin kauan kun se on turvallista eikä aiheuta haittaa asiakkaalle.

Yksikössä rajoitustoimina on käytössä vuoteenlaidat, haaravyö ja hygienihaalarit. Lisäksi yksikön ulko-ovet ovat lukittu, eikä asiakas pääse poistumaan yksiköstä ilman valvontaa. Joskus asiakkaan tavarat laitetaan lukolliseen kaappiin, jotta ne eivät häviä. Myös ulkovaatteet joudutaan joskus laittamaan lukolliseen kaappiin, että asiakas rauhoittuisi olemaan yksikössä. Yksikössä on lukollisia ovia eri varastotiloihin ja kansliin, joihin asiakkailla tai omaisilla ei ole pääsyä. Kanslian ovi pidetään lukossa tietoturvasyistä. Keittiössä on lukollisia kaappeja, joihin asiakkaat tai omaiset eivät pääse. Kaapeissa säilytetään teräviä keittiövälineitä sekä pesuaineita.

Lue lisää

Linkit EOA yms ylimpien laillisuusvalvojen päätöksiin koskien itsemääräämisoikeutta  
Itsemääräämisoikeuden tukemisesta vammaispalveluissa ja kehitysvammahuollossa  
[Vammaispalvelujen käsikirjassa](#) (thl.fi)

[Muistisairaahan henkilön hoito EOAK/8165/2020](#)

[Lastensuojelun menettely sijaishuollon järjestämisessä EOAK/2857/2021](#)

## Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Asiakkaita kohdellaan asiallisesti. Epäasiallinen käyttäytyminen selvitetään ja tarvittaessa pidetään yhteinen kokous / hoitokokous. Mahdolliset vaaratilanteet selvitetään asiakkaan tai omaisten kanssa keskustellen. Toimintamalleista keskustellaan uuden työntekijän tullessa työsuhteeseen. Työyhteisössä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja koko työryhmä yhdessä tukee asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti elämänsä ratkaisuihin. Yksikön esihenkilö näyttää esimerkkiä vahvistaen henkilöstönsä asiakaslähtöiseen toimintaan, seuraa ja kehittää asiakkaiden omiin haluihin ja tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa.

Henkilöstön epäasiallisesta käyttäytymisestä tulee ilmoittaa esimiehelle, joka ottaa asian puheeksi hoitajan kanssa ja tarvittaessa ryhtyy työnjohdollisiin toimenpiteisiin (+ IUHVA ohjeet; suullinen huomautus, kirjallinen huomautus ja loppukädessä mahdollisesti työsuhteen purku). Tarvittaessa asiasta keskustellaan asiakkaan ja omaisen kanssa ja otetaan yhteys palvelupäällikköön.

Jokaisella työntekijällä on lain mukainen ilmoittamisvelvollisuus esimiehelleen (tekee Haipron kautta Spro -ilmoituksen), jos huomaa epäasiallista käyttäytymistä asiakasta tai työkaveria kohtaan. Asiakkaan epäasiallinen kohtelu on aina poikkeama ja se käsitellään työyksikön ohjeiden mukaisesti. Työyksikössä on käytössä IUHVA käyttämä HaiPro ohjelma poikkeamien raportoinniksi. IUHVA ohjeet huomautuksen antamisesta löytyy Intranetistä. Spro-ilmoitukset käsitellään yksikössä viipymättä.

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua siitä keskustellaan asiakkaan, läheisen tai omaisen kanssa ja mietitään erilaisia toimenpiteitä ja toimintamalleja. Käydään yksikkökokouksissa.

Asiakas tai omainen pystyy tekemään palvelusta tai hoidosta vaaratapahtumailmoituksen itausimaa.fi verkkosivuilla ([Vaaratapahtumailmoitus - Itä-Uudenmaan hyvinvointialue \(itauusimaa.fi\)](#))

Vaaratapahtuma voi liittyä esimerkiksi

- palvelun, hoidon tai diagnoosin viivästymiseen,
- lääkitykseen, palvelun tai hoidon järjestämiseen tai
- hoitoon liittyvään infektiin.



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

Asiakkaat ja omaiset osallistetaan omavalvonnan ja palveluiden kehittämiseen mm. asiakastytyväisyysmittausten kautta. Asiakastytyväisyyskyselyt pidetään 2-vuoden välein ja vastaukset kerätään paperisen kyselyn muodossa. Tämän lisäksi asiakkaiden ja omaisten antama palaute huomioidaan ja tuodaan yksikön talokokouksiin keskusteltaviksi. Ideat ja kehitysehdotukset otetaan huomioon ja päätetään tarvittaessa toimenpiteistä.

Asiakastytyväisyys -kyselyt tehdään organisaation ohjeiden mukaisesti joka toinen vuosi. Viimeisin on tehty lokakuussa 2017. Vuoden 2019 kysely siirrettiin alkuvuoteen 2020, jotta Wilhelminan toiminta olisi ollut käynnissä yli vuoden. Vuonna 2020 koronaviiruspandemia esti asiakastytyväisyyskyselyn pitämisen. Vastaukset käsitellään yhdessä henkilökunnan ja omaisten kanssa ja mietitään korjaavat toimenpiteet. Omaiset antavat palautetta suullisesti tai tarvittaessa kirjallisesti joko henkilöstölle suoraan tai esimiehen ja /tai muun tahon kautta. Pihlajalinna vastuulääkäripalvelun palaute ohjataan palvelupäällikölle, joka toimii hyvinvointialueen yhteyshenkilönä lääkäripalvelun asioissa.

Yksikössä otetaan jatkuvasti vastaan palautetta ja ehdotuksia ja niitä pyritään huomioimaan toiminnan kehittämisessä. Avointa keskustelua pidetään yllä vahvistamalla hoitosuhdetta, omaisten infotilaisuuksia/ keskustelutilaisuuksia/ juhlia ja muita tilaisuuksia järjestämällä. Järjestetään tarvittaessa asiakaskokouksia, joista kirjoitetaan LifeCareen teksti sovitusta asioista.

### **Vastuuhoitaja**

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Päivätoiminnan asiakkaille on nimetty vastuuhoitaja. Vastuuhoitaja huolehtii asiakkaan hoitosuunnitelman sekä väliarvioinnin tekemisestä sekä hoitaa tarvittaessa yhteydenpidon omaisten kanssa.

Päivätoiminnassa on nimetty vastuuviikkolainen. Vastuuviikkolaisen tehtävänä on huolehtia viikkoaikataulusta, kuljetuslistoista, lääkkeistä, uusien asiakkaiden kontaktoinnista sekä muista juoksevista asioista.

### **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 3/2023 (Valtion ravitsemusneuvottelukunta)

Ateriapalveluista vastaa Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen ravitsemusyksikkö. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen ravitsemuslinjauksia noudatetaan. Itä-Uudenmaan hyvinvointialue noudattaa kansallisia ravitsemussuosituksia. Ruoka tuodaan lämpökärryissä osastolle, jossa ruoka annostellaan asiakkaille. Kylmätuotteet tilataan erikseen Mysli- järjestelmästä. Jokaisella asiakkaalla on ateriakortti, josta kaikki työntekijät näkevät yksilöllisesti asiakkaan ruokatottumukset.

Yksikössä huolehditaan, että yö paasto ei veny liian pitkäksi (yli 11h). Yksikössä on tarjolla myöhäisiltapalaa sekä aikaista aamupalaa sitä tarvitseville. Jokaisen asiakkaan henkilökohtaisia ruokavaliota kunnioitetaan ja ravitsemus toteutetaan asiakkaan mieltymyksiensä mukaisesti, mikäli tuotteet ovat saatavilla keittiöstämme.

Jokaiselle jaksolle tulijalle tilataan ruuat Mysli- järjestelmässä. Sieltä tilataan kullekin asiakkaalle yksilöllisesti ruuat annoskoot, allergiat tai muut rajoitteet huomioiden. Jokaisella on yksilöllinen ateriakortti, josta jokainen hoitaja näkee asiakkaan ruokatottumukset.

Hoitajat seuraavat päivittäin asiakkaiden syömistä ja juomista. Huomiot tehdään päivittäisiin kirjauksiin. Yksikössä on käytössä ruokakortit, minne on merkitty asiakkaan mieltymyksiä ravinnon ja nesteen suhteen. Tarvittaessa voidaan tehdä tarkempaa seuranta nesteen ja ruoan määrästä. Ravitsemustyöryhmän laatima ravitsemuskäsikirja ohjeistaa henkilökuntaa. Henkilökunta on saanut koulutusta ravitsemuskäsikirjan sisällöstä. Ohjataan ja neuvotaan ravitsemusasioissa. Informoidaan asukkaita ja omaisia lisäravinteista. Ravitsemuspäiväkirja, nestelista ja painon seuranta otetaan tarvittaessa käyttöön.

Wilhelminassa jaetaan lautaselle ruokaa, joten asiakkaalla on mahdollisuus itse päättää mitä haluaa ja kuinka paljon. Henkilökunta seuraa asukkaiden ruokailua ja jos esimerkiksi asiakas syö huonosti tai arvioinnin mukaan on mahdollisuus aliravitsemukseen, niin tilataan energiapitoisempaa ruokaa (TEHO I ja TEHO II). Hoitajat avustavat ruokailemisessa tarvittaessa.

Ruokalista on kiertävä. Ruoka on monipuolista, täyspainoista ja terveellistä.

Yksikön ravitsemusvastaava on Tuula Finnbäck ja Maria Aaltovirta.

Ruokapalvelulla on oma omavalvontasuunnitelma, jota yksiköissä noudatetaan mm. lämpötilamittauksia toteuttamalla.

### **Hygieniaikäytännöt**

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygienia- ja puhtaanapito-tila 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).

Työntekijöillä on voimassa olevat hygieniapassit, jakelukeittiöissä on päivitetty omavalvontasuunnitelma, jonka mukaisesti tehdään esim. ruokien lämpötilojen mittauksia. Yksikön hygieniavastaavan tehtävä on tiedottaa uusista käytänteistä muulle henkilökunnalle.

Noudatamme aseptista työtapaa, hyvää käsihygieniaa ja poistamme eritetahrat välittömästi mikrobien leviämisen estämiseksi.

Ohjataan ja autetaan asiakkaita henkilökohtaisessa hygieniassa tarvittaessa.

Tartuntatautilanteissa noudatamme paikallisia ja HUS mobiiliyksikön hygieniaohteita.

Kaikki käyttävät suojakäsineitä ja/tai suojavaatteita tarvittaessa.

Hygieniavastaavina Wilhelminassa toimivat Maria Aaltovirta ja Monica Juvonen.

Käsidesin käyttöä seurataan vuositasolla (HUS-logistiikan tilastoinnit).

Henkilökunta perehdyttää opiskelijoita ja sijaisia hygieniaohteista.

Itä-uudenmaan hyvinvointialueella on oma hygieniaohtaja.

Yksikössä käy siistijä, joka huolehtii päivittäissiivouksesta. Asiakkaiden vaihtojen välillä huoneet siivotaan perusteellisesti ennen uuden asiakkaan saapumista.

Työntekijät hoitavat asiakkaiden pyykkihuollon. Comforta oy huolehtii potilas- ja liinavaatteista.

## **Infektioiden torjunta**

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektoita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatauti- ja lääkkeitä vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#) Kirjoittakaa auki, miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään yksikössä.

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

## **Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:**

Maria Aaltovirta ja Monica Juvonen p.040 489 9904

## **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.

Päivätoiminnassa ei järjestetä hammashoitoa, vaan asiakkaat tai heidän omaisensa/asianhoitaja järjestävät asiakkaan hammashoidon.

Asukkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Koko hoitohenkilökunta seuraa ja dokumentoi sekä kirjallisesti että suullisesti asiakkaan terveydentilasta sekä tarvittaessa konsultoivat asiakkaan hoitavaa tahoa (kotihoito tai terveysasema) tai ohjaavat asiakasta hakeutumaan oikeaan palveluun.

Kiireellisissä tapauksissa asiakas lähetetään ambulanssilla päivystykseen, siihen tarvitaan asiakkaan vastuulääkärin lähete.

### **1.4.4 Muistutusten käsittely**

#### **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

Muistutus tulee toimittaa osoitteeseen:

Kirjaamo

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Mannerheiminkatu 20 K, 3. krs 06100 Porvoo

tai sähköisesti turvapostilla, ohje alla.

Näin lähetät salatun viestin Kirjaamolle sähköpostilla

♣ Kirjoita selaimen: <https://www.turvaposti.fi/viesti/kirjaamo@itauusimaa.fi>

♣ Kirjoita avautuvan näytön ylipäälle kenttään oma sähköpostiosoitteesi, johon saapuu Turvaposti-palvelimelta lähetyksesi vahvistuspyyntö.

♣ Kirjoita viesti ja liitä mahdollinen liite/liitteet. Liitteiden yhteenlaskettu enimmäiskoko on 100 Mb.

♣ Klikkaa ”Lähetä”.

♣ Turvaposti-palvelimelta saat vahvistuspyynnön sähköpostiosoitteeseesi, joka sinun pitää vielä kuitata klikkaamalla viestissä olevaa linkkiä. Viesti lähtee vastaanottajalle vasta tämän kuittauksen jälkeen!

Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

### **Sosiaali- ja potilasasiamies**

Anette Karlsson

Puh. 040 514 2535

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

Voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen

- jos sinulla on kysyttävää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- jos sinulla on kysyttävää potilaan asemasta ja oikeuksista
- jos tarvitset apua muistutuksessa, kantelussa tai muutoksenhaussa
- jos tarvitset apua potilas- ja lääkevahinkoilmoituksissa
- jos tarvitset ohjausta ristiriitatilanteiden ratkaisussa

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun asioidessaan sosiaalitoimessa. 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:

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.
- 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 käsittelyssä 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 yhteydenottomakkeella. 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?

Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Muistutusmenettelyn tarkoituksena on, että asiakkaan asia käsitellään mahdollisimman lähellä palveluprosessia ja sellaisen henkilön toimesta, joka voi ratkaisullaan nopeasti ja suoraan vaikuttaa havaittujen epäkohtien korjaamiseen.

Muistutuksella ei haeta muutosta yksilöpäätökseen. Muistutus voi kuitenkin vaikuttaa siihen, miten toimintayksikössä vastaisuudessa toimitaan ja kohdellaan asiakkaita.

Kantelu:

Sosiaalihuollon asiakas tai potilas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista ja viranomaisen menettelystä vapaamuotoisen hallintokantelun aluehallintovirastoon, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai valtioneuvoston oikeuskanslerille.

Kantelun tekeminen on mahdollista myös kunnan ja valtion viranomaisille. Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviraan (esimerkiksi vakavat hoitovirheet, valtakunnalliset tai periaatteellisesti tärkeät asiat).

Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa. Kantelumenettely ei ole virallisesti muutoksenhakuprosessia, joten hallintokantelulla ei voi saada muutosta yksittäisen palvelupäätöksen sisältöön. Kanteluratkaisuun ei voi hakea muutosta valittamalla.

Hallintokanteluja tehdään sosiaalihuollon osalta muun muassa

- palvelujärjestelmän ja toimintayksiköiden toimivuudesta
- henkilöstön riittävydestä
- menettelytavoista ja työkäytännöistä
- asiakkaan huonosta kohtelusta
- hoidon ja palvelujen riittämättömyydestä tai saatavuudesta

Kanteluratkaisussa voidaan ottaa kantaa myös tarkoituksenmukaisuuskysymyksiin tai toiminnan laatuun, asiakkaan kohteluun tai muihin kantelun yhteydessä esille tulleisiin kysymyksiin.

Kantelulla saa koetun epäkohdan valvovan viranomaisen tietoon. Kantelun perusteella valvova viranomainen voi esimerkiksi antaa viranomaiselle huomautuksen.

Viranomaisen on vastattava muistutukseen kohtuullisessa ajassa (noin kuukausi). Muistutuksen tekeminen ei vaikuta asiakkaan oikeuteen hakea muutosta sosiaalihuoltoa koskeviin päätöksiin tai oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.

#### **1.4.5 Henkilöstö**

Yksikössä työskentelee 19,5 henkilöä, joista 15 työskentelee lyhytaikaishoitoyksikössä. Päivätoiminnassa on kolme (3) työntekijää sekä 1,5 työntekijää toimii kotiin annettavassa tuntihoitossa. Lisäksi yksikössä toimii palveluesihenkilö. Yksikön käytössä ei ole varahenkilöstöä.

Päivätoiminnan työntekijät ovat koulutukseltaan lähihoitajia. Pidempiaikaisia poissaoloja ja osaaikaisuuksista johtuvia vajeita olemme saaneet hyvin rekrytoitua määräaikaisia työntekijöitä. Lyhyisiin sijaisuuksiin käytämme Tempore- henkilöstövuokrausfirmaa.

Esihenkilö ja esihenkilön sijainen seuraa tehtyjä tunteja sekä järjestää riittävän työvoiman yksikköön. Yksikössä käydään jatkuvaa keskustelua asiakasmateriaalista sekä resurssitarpeista. Asiakastilanteeseen reagoidaan tarvittaessa, jos on enemmän hoitoa tarvitsevia niin henkilökuntaa resursoidaan enemmän.

Äkillisissä sairauslomissa arkisin pyritään saada ulkopuolinen sijainen kyseiseen vuoroon. Esihenkilö tai häntä sijaistava sairaanhoitaja tekee työsopimuksen sijaisen kanssa. Tarvittaessa voidaan täyttää lyhytaikainen poissaolo oman yksikön työntekijöiden avulla. Tällöin työntekijän tuntisaldo lisääntyy ja se tasataan mahdollisuuksien mukaan 3 viikon tasoittumisjakson aikana.

Itä-uudenmaan hyvinvointialueella sijaisia hankitaan alle 21 päivän sijaisuuksiin Tempore rekrytoinnin kautta sekä yli 21 päivän sijaisuuksiin Mehiläisen kautta. Yli 6 kuukautta oleviin sijaistarpeisiin haetaan lupa, huomioiden ensin uudelleensijoitettavat. Rekrytoinnit tehdään Laura-järjestelmän kautta.

Jotta esihenkilön työhön jää riittävästi aikaa, voi esihenkilö delegoida työtehtäviä osaavalle työntekijälle.

Henkilöstöä rekrytoitaessa varmistamme hakijan ammatillisen pätevyyden Julki-Terhikistä, jotta pätevyys vastaa rekrytoinnissa ilmoitettua pätevyyttä. Yli kolmen kuukauden sijaisuuksissa vaadimme työntekijää esittämään rikosrekisteriotteen. Rekrytointien yhteydessä varmistamme myös hakijan kielitaidon. Kielitaidon riittävyys varmistetaan aina sanallisesti. Tavoitteena on, että vuorossa on aina molempien kotimaisten kielten osaaja, jotta jokaisen asiakkaan kohdalla voidaan varmistaa palveluiden saaminen omalla äidinkielellä. Yksikössä on käytössä hoitotyön suomi-ruotsi sanakirjoja.

Tarjoamme uusille työntekijöille kattavan, työntekijän tarpeita vastaavan, perehdytyksen. Työntekijöidemme tulee suorittaa Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen lääkehoit

osuunnitelman mukaiset lääkehoitoluvat, ammattinsa mukaan, koeaikana. Lisäksi työntekijän tulee suorittaa tietoturvallisuuteen, laiteturvallisuuteen sekä asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät koulutuskokonaisuudet. Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua koulutuksiin sekä muuhun ammattitaitoa lisäävään opetukseen työsuhteen aikana.

Yksikössä toimii alan opiskelijoita työharjoitteluissa sekä sijaisina. Sijaisena toimiessa palveluesihenkilön tehtävänä on varmistaa opiskelijan riittävä osaaminen ja opintopisteet. Lääkehoitoa toteuttaakseen opiskelijalla tulee olla suoritettuna lääkehoidon opinnot koulussa. Palveluesihenkilön sijaisena toimiva sairaanhoitaja ottaa ensimmäisenä vastaan uuden työntekijän tai opiskelijan. Opiskelijaa informoidaan organisaatiosta ja yksiköstä sekä toimintatavoista ja pelisäännöistä työpaikalla. Opiskelijalla on aina nimetty ohjaaja. Koko henkilökunta vastaa perehdytyksestä kokonaisuudessaan.

Tavoitteena yksikössämme on, että jokainen työntekijä saa täydennyskoulutusta vähintään kolme päivää vuodessa. Työntekijä voi itse seurata tulevia koulutuksia koulutuskalenterista. Myös ulkopuolisia koulutuksiin pääsyä on mahdollista anoa. Työyksiköihin järjestetään kohdennettua koulutusta tarpeiden mukaisesti.



Mikäli työntekijän osaaminen tai toiminta vaarantaa asiakas- ja potilasturvallisuuden on toiset työntekijät siitä ilmoitusvelvollisia. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä kuulemismenettely, jonka mukaisesti yksikössä toimitaan.

#### **1.4.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta**

Vanhuspalvelulaki velvoittaa toimintayksikköä täyttämään ympärivuokautisen hoidon henkilöstömitoituksen 0,65. Palveluesihenkilö seuraa päivittäin mitoituksen riittävyyttä sekä raportoi kolmen viikon välein mitoituksen toteutumisen palvelupäällikölle. Tämä henkilöstömitoitus ei koske päivätoimintaa. Yksikön henkilöstötilanteeseen vaikuttaa myös asiakasmäärät, joten joka päivä yksikössä ei tarvitse aina olla saman verran henkilöstöä paikalla

#### **1.4.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi**

Teemme jatkuvasti yksikössämme yhteistyötä kotikuntoutuksen, kotihoidon ja ikääntyneiden asiakasohjauksen kanssa. Kiireelliset asiat hoidamme puhelimitse, mutta kiireettömissä asioissa käytämme viestimiseen suojattua sähköpostia.

Ikääntyneiden asiakasohjauksen kanssa olemme sopineet menettelytavat erilaisten asiakkaiden osalta. Päivätoiminnan hakemukset ikääntyneiden asiakasohjaus siirtää päivätoiminnan jonoon. Ikääntyneiden asiakasohjaus tekee palvelupäätöksen sekä kuljetuspäätöksen. Päivätoiminta kontaktoi asiakkaan sekä sopii päivätoiminnan aloittamisesta.

#### **1.4.8 Toimitilat ja välineet**

Wilhelmina yksikkö sijaitsee Porvoon kaupungin omistamassa kiinteistössä Näsin terveysaseman yhteydessä, rakennuksessa F. Yksikön yläkerrassa on terveysasema vuodeosasto 3. Yksikössä on 16 asiakas huonetta, joista kaksi on kahden hengen huoneita, muut yhden hengen huoneita. Jokaisessa huoneessa on oma wc ja sen yhteydessä suihku. Huoneissa on sairaalasängyt, yöpöydät sekä kaapit. Asiakas saa tuoda omia henkilökohtaisia tavaroitaan jakson ajaksi. Huone on jakson ajan asiakkaan henkilökohtaisessa käytössä. Päivätoiminnalla on käytössä isomman ryhmä- ja oleskelutilan lisäksi askarteluhuone, lepo huone sekä oleskelutila. Päivätoiminnan ja lyhytaikaishoidon yhteiskytössä on kuntohuone. Yksikössä on myös sauna, joka on erillään muista, tulokäytävällä. Saunaa käytetään tarpeen mukaan. Saunan päälle ja pois kytkentä tapahtuu palveluesihenkilön huoneesta.

Yksikössä on asiakkaille yhteinen ruokailu-/oleskelutila sekä tv-huone. Sisäpiha on aidattu. Ulko-ovet ovat lukossa sekä niihin on asennettu ovihälyttimet, joista menee hälytys hoitajan Dectiin, mikäli oven aukaisee. Ovien lukituksia parantamalla haluamme parantaa asiakas turvallisuutta. Keittiön kaapeista osa on lukittuja. Lukituissa kaapeissa säilytetään teräaseet ja puhdistusaineet.

Yksikössä on tilavat säilytystilat: varasto, liinavaatehuone, hoitotarvikevarasto, pyykkihuone sekä huuhtelu huone. Hoitajat vastaavat asiakkaiden vaatteiden pesusta työvuoroissaan.

Lisäksi on käytössä potilas- ja liinavaatteita, jotka tilataan Comfortalta. Siistijät vastaavat siivoushuoneen siisteydestä ja turvallisuudesta, ovi pidetään lukittuna.

Yksikköön on tehty

- Porvoon ympäristöhuollon tarkastus 3/2024
- Palotarkastus
- Omavalvonnan tarkastuskäynti 1/2024

Toimitilat ovat soveltuvat yksikön käyttöön. Tilat ovat ergonomiset sekä turvalliset. Riittävään hygieniaan on kiinnitetty huomiota. Yksikön tilojen ansiosta infektioiden torjunta ja leviämisen estäminen on mahdollista.

Yksikön esihenkilö huolehtii työntekijöiden perehdyttämisen tilojen paloturvallisuuteen. Työntekijöiden kanssa tehdään turvallisuuskävely 1 x kk. Yksikössä on kansliassa luettavissa pelastussuunnitelma, toimintaohjeet poikkeustilanteisiin sekä valmiussuunnitelman yleinen osa, jotka ovat osa työntekijän perehdytystä. Yksikön välittömässä läheisyydessä (naisten pukuhuone) on väestösuoja.

Kiinteistön huollosta vastaa Porvoon kaupunki. Työntekijät voivat laittaa huoltopyynnön Vivaldi-sovelluksen kautta. Vivaldi-sovellukseen QR-koodi löytyy kanslian seinältä.

Näsin kiinteistössä toimii Securitaksen vartija arkisin klo 8-18. He käyvät osastolla joka ilta kierroksella ennen poistumista kiinteistöstä. Vartijat ovat tavoitettavissa 24/7 puhelimitse. Kiinteistössä on Tunstall-hälytyn järjestelmä. Henkilöstöhälyttimen hälytys menee arkisin klo 8–18 Securitakselle. Öisin ja viikonloppuisin yksikön henkilöstöhälytykset menevät myös osastolle 3.

Wilhelminassa ei ole erikseen vierailuaikoja.

#### **1.4.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

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 lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteista annetussa laissa. Lääkinällisellä 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 lääkinällisistä 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. ja laitteet viedään Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen laiterekisteriin.

Yksikössä on tarvittaessa myös omia liikkumisenapuvälineitä, kuten rollaattoreita ja pyörätuoleja, joita voidaan väliaikaisesti lainata asiakkaille heidän yksikössä oleskelunsa ajaksi.

Yksikön työntekijät perehdytetään laitteiden käyttöön sekä tarvittaessa järjestetään laitekoulutusta.

Pihlajalinna lääkäripalvelut (pikamittarit HB, CRP, EKG, INR)

Asiakkaat saavat laitteet ja apuvälineet muualta kuin Wilhelminasta. Tarvittaessa hoitajat ohjeistavat kuitenkin asiakkaita niiden käytössä tai pyytävät fysioterapeutilta konsultaatiota laitteen käyttöön tai laitteen uusintaan, jos kyseessä apuväline. Hoitajat saavat tarvittaessa asianmukaisen koulutuksen laitteiden käyttöön. Laitteivioista tehdään HaiPro-ilmoitus, josta laitetaan erillinen ilmoitus myös Fimealle.

Henkilökunta keskustelee omaisen ja asiakkaan kanssa apuvälineen tai muun lääkinnällisen laitteen tarpeesta. Tarvittaessa otetaan yhteyttä apuvälinelainaamoon. Nämä merkataan erilliselle lomakkeelle LifeCareen sekä tehdään erillinen lainasopimus asiakkaan ja apuvälinelainaamon kanssa. Kuntoutustiimiä konsultoidaan tarvittaessa. Asiakkaalla on lähtökohtaisesti omat henkilökohtaiset liikkumisen apuvälineet käytössä yksikössä ollessaan. Yksikkö hankkii itse seisomanostolaitteet, henkilönostimet, sähkösängyt sekä mittausvälineet.

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

Yksikön laitevastaava: sairaanhoitaja Maria Aaltovirta: maria.aaltovirta@itauusimaa.fi 040 175 9222

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen lääkinnällisten laitteiden ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö organisaatiossa on asiakas- ja potilasturvallisuuden erityisasiantuntija Nelli Lönnrot: nelli.lonnrot@itauusimaa.fi

#### **1.4.10 Lääkehoitosuunnitelma**

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. 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 vastuuhenkilö. Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon toteuttamisessa.

Erillinen työryhmä päivittää sosiaali- ja terveystoimen lääkehoidonsuunnitelmaa. Sairaanhoitajat tekevät esihenkilön kanssa yhdessä yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman (B-osio), jotka päivitetään vuosittain tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Henkilöstön tulee suorittaa 5 vuoden välein lääkehoidon koulutus ja siihen liittyvä tentti (LOVE-koulutus) ja näytöt hyväksytysti.

## Rajattu lääkevarasto

Päivätoiminnalla ei ole käytössä rajattua lääkevarastoa.

### 1.4.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidylle. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Tiedonhallinta sosiaali-ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. THL on laatinut mallipohjan tietoturvasuunnitelman laatimisen helpottamiseksi. Mallipohja, joka löytyy edellä olevasta linkistä, on tarkoitettu otettavaksi käyttöön soveltuvin osin eri palveluissa.

### 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.

Henkilökunta suorittaa tietoturvakoulutuksen.

Työsopimusta laadittaessa käydään läpi vaitiolovelvollisuuden liittyvät seikat.

LifeCare tunnuksia tehtäessä hakija allekirjoittaa tietojen salassapitolomakkeen.

Kirjaamisiin ja potilastietojen katseluun liittyviä ohjeistuksia käydään yksikössä ajoittain läpi kokouksissa. Kirjaamisen ohjeita tehdään kirjaamisen yhdenmukaistamiseksi.

Opiskelijoita perehdytetään ja pyydetään erillinen allekirjoitus vaitiolovelvollisuuden sitoutumiseen ja sen merkitykseen. Koko henkilökunta käy tietoturvakoulutuksen ja jokainen työntekijä saa työsuhteen alkaessa omat henkilökohtaiset tunnuksensa eri tietojärjestelmiin. Kirjaamisesta on yksikössä ohjeet sekä tarvittaessa järjestetään koulutusta kirjaamiseen liittyen.

Henkilöstön perehdyttäminen tietosuoja-asioihin ja asiakirjahallintoon on osa yleistä perehdytysohjelmaa.

Henkilötietolaki, LifeCaren käyttöohje, salassapitovelvollisuus, IUHVA ohjeistus

### **Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Sebastian Ekblom  
puh. 040 6204972

[sebastian.ekblom@itauusimaa.fi](mailto:sebastian.ekblom@itauusimaa.fi)

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

Salassa pidettävät asiakirjat säilytetään lukitussa kaapissa ja hävitetään asianmukaisesti.

Asiakastiedot kirjataan LifeCare-potilastietojärjestelmään, joka on suojattu salasanalla. Tunnuksia antaa sairaanhoitaja Maria Aaltovirta, joka on LifeCaren pääkäyttäjä tai palveluesihenkilö Eeva-Leena Kämäräinen. Asiakkaiden perustiedot löytyvät myös asiakkaiden asiakaskansioista, joita säilytetään kirjaamishuoneessa. Asiakkaiden tietoja annetaan vain valvotusti. Asiakastietojen luovuttaminen vaatii asiakkaan suostumuksen. Jos asiakas ei ole kykenevä terveydentilansa vuoksi antamaan suostumustaan, sen voi antaa asukkaan laillinen edustaja. Yksikön esimiehen vastuulla on huolehtia asiakastietojen käsittelystä työpaikalla ja työtilojen järjestelyistä niin, ettei tietoja joudu luvottomasti sivullisille. Asiakkaan tietoihin liittyvien keskustelujen tulee tapahtua asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen. Pihlajalinnan tietojärjestelmään päästäkseen henkilökunta saa käyttäjätunnuksia Eeva-Leena Kämäräiseltä, joka tilaa ne Pihlajalinnalta. Jokainen työntekijä käy säännöllisesti tietoturvakoulutuksen sähköisesti.

#### **1.4.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen**

Yksikön asiakkailta sekä omaisilta kerätään säännöllisesti palautetta. Yksikön ulko-oven edustalla on palautelaatikko, johon voi jättää kirjallista palautetta. Saadun palautteen pohjalta kehitämme omaa toimintaamme ja negatiivisesta palautteesta haluamme löytää toimia, jotta voimme estää vastaavat kokemukset jatkossa. Negatiiviset ja positiiviset palautteet koemme tärkeäksi, jotta voimme kehittää toimintaamme.

Asiakastytyväisyyskysely toteutetaan kahden (2) vuoden välein.

### **1.5 Omavalvonnan riskienhallinta**

#### **1.5.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen**

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.

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

Yksikössä on käytössä riskien arviointiin riskiarviointi HaiProssa. Riskiarviointi tehdään ainakin 1x vuodessa, mutta sitä päivitetään aina tarvittaessa. Riskien hallinnan yhteenveto on osa työntekijöiden perehdytystä ja se käsitellään työntekijöiden kanssa 2x vuodessa yksikkökokouksissa. Riskien hallinnan yhteenveto on työntekijöiden luettavissa kansliassa.

Työyksikössä on erillinen yksintyöskentelyohje.

Työntekijät tekevät riski-ilmoitukset HaiPro:n kautta. Riskiarviointi käydään yksikössä läpi ja on osa perehdytystä. Riski-ilmoitukset ja läheltä-piti-tilanteet käydään yksikkökokouksissa läpi viikoittain.

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Työntekijät ilmoittavat riskitekijöistä tai poikkeavista olosuhteista esihenkilölle.

Työntekijä tekee ilmoituksen HaiProon mikäli riski aiheuttaa vaaratilanteen tai läheltä-piti-tilanteen.

Esihenkilö käsittelee ilmoituksen sekä päivittää tarvittaessa riskiarvioinnin.

Esihenkilö tuo ilmoituksen yksikkökokoukseen, jossa koko työyhteisö käy läpi ilmoituksen sekä pohtivat keinoja riskin poistamiseksi tai minimoimiseksi.

Tarvittaessa käydään keskustelua työsuojelupäällikön tai palveluvastaavan kanssa.

Vakavista poikkeamista tehdään ilmoitus viipymättä sekä esihenkilö tekee ilmoituksen AVI:lle. Vakavat poikkeamat käsitellään yksikössä heti.

*Työtapaturma on vakava, jos työntekijä menehtyy tai hänelle aiheutuu pysyvä tai vaikealaatuinen vamma esimerkiksi luiden murtumat tai murtumat, jotka vaativat leikkaushoitoa. Muissa kuin edellä mainituissa tapauksissa vamman vakavuus ja siitä aiheutuva haitta, voi selvitä vasta myöhemmin. Vamman vakavuudesta voi antaa viitteitä sairauspoissaolon pituus, joka on myönnetty tapahtuman johdosta. Esihenkilö on tapahtuneesta yhteydessä työsuojeluviranomaiseen, joka arvioi tapahtuman vakavuutta. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella päähän kohdistuneista työtapaturmista esihenkilö tekee AINA ilmoituksen aluehallintovirastolle viipymättä tapahtuman jälkeen. Tieto ilmoituksen tekemisestä lähetetään myös työsuojelupäällikölle.*

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

Turvallisuusriskien arviointi tehdään 1xvuosi, viimeisin tehty 1/2024, sekä tarpeen mukaan.

Riskienhallinta tehdään HaiPro järjestelmässä yhteistyössä työntekijöiden kanssa. Riskienhallinnasta saatava raportti on osa perehdytystä.

## **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 agendalla on aina työturvallisuus- ja työhyvinvointiasiat sekä kirjattujen ilmoitusten käsittely.

**Tutustu STM:n julkaisuun:**

**Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:**

### **1.5.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely**

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.

Henkilöstön epäasiallisesta käyttäytymisestä tulee ilmoittaa esimiehelle, joka ottaa asian puheeksi hoitajan kanssa ja tarvittaessa ryhtyy työnjohdollisiin toimenpiteisiin (+ IUHVA ohjeet; suullinen huomautus, kirjallinen huomautus ja loppukädessä mahdollisesti työsuhteen purku). Tarvittaessa asiasta keskustellaan asiakkaan ja omaisen kanssa ja otetaan yhteys palvelupäällikköön.

Jokaisella työntekijällä on ilmoittamisvelvollisuus esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista käyttäytymistä asiakasta tai työkaveria kohtaan. Asiakkaan epäasiallinen kohtelu on aina poikkeama ja se käsitellään työyksikön ohjeiden mukaisesti. Työyksikössä on käytössä IUHVA käyttämä HaiPro ohjelma poikkeamien raportoinniksi (epäkohtailmoitus). IUHVA ohjeet huomautuksen antamisesta löytyy Intranetistä. ”Epäkohta voi tapahtua asiakkaan ja henkilöstön välillä tai asiakkaan ja muiden asiakkaiden välillä. Epäkohtia ovat asiakasturvallisuudessa ilmenevät puutteet, asiakkaan kaltoinkohtelu ja toimintakulttuuriin sisältyvät asiakkaalle vahingolliset toimet (esim. henkilön perusoikeuksien rajoittaminen vakiintuneita hoitokäytäntöjä suorittaessa) ja epäeettiset toimintaohjeet. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, henkistä, seksuaalista tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Ikäihmisen kaltoinkohteluksi katsotaan myös huono ja epäeettinen kohtelu, hoidon ja avun laiminlyönti sekä ikäihmisen ihmisarvoa alentava kohtelu.”

IUHVA-intrasta pääsee myös tekemään väärinkäytösilmoituksen: Whistleblower-ilmoituskanavalla.

Henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat HaiPro ilmoitusjärjestelmässä, johon ilmoitetaan sekä työtaturmat, että läheltä piti-tilanteet. 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.



HaiPro- ohjelmassa tehdään myös ilmoitus asiakkaiden läheltä piti-tilanteista ja vaaratilanteista sekä lääkepoikkeamista. Ilmoitukset käydään läpi joka viikkoisessa talokokouksessa. Näissä sovitaan korjaavista käytänteistä.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Kaikki vaarailmoitukset käsitellään viikoittain talokokouksessa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Työtaturmat kirjataan yhdessä esimiehen kanssa mahdollisimman nopeasti IF-lomakkeelle ja lähetetään eteenpäin. Vakavista haittatapahtumista, sekä jos hoitajan päähän kohdistuu isku, esihenkilö tekee AVI:lle ilmoituksen viipymättä.

Sähköiset apuvälineet huolletaan säännöllisesti 1xvuosi (10/2023) Lojer OY:n toimesta ja vikatilanteissa korjaus saadaan muutaman arkipäivän sisällä.

Maaliskuussa 2019 on tehty koneturvallisuuskartoitus kaikista sähkökäyttöisistä laitteista.

Palotarkastukset tehdään pelastuslaitoksen toimesta sovitusti. Palohälytysjärjestelmä testataan joka kuun ensimmäinen tiistai huoltomiehen toimesta. Yksikön pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus selvitys löytyy liitteenä.

Porvoon vesilaitokselle on lähetetty yksiköiden yhteystiedot vedenjakelun häiriötilanteessa.

Jokainen työntekijä käy tietoturvallisuuskoulutuksen netissä vuosittain.

Talossa on käytössä Tunstall-turvajärjestelmä. Tunstall tekee vuosihuollon 1xvuosi (11/2023)

Työterveyshuollon työpaikkakäynnit tehdään suunnitellusti, seuraava tulossa 2/2024.

Työnantajan toimesta järjestetään täydennyskoulutuksia. Lääkehoidon luvat tulee olla kaikilla hoitotyöhön osallistuvilla IUHVA lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. (LOVe-koulutus).

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

Yksikössä otetaan jatkuvasti vastaan palautetta omaisilta ja asiakkailta. Palautetta huomioidaan omavalvonnan kehittämisessä. Joka toinen vuosi toteutetaan asiakastytyväisyyskyselyt. Asiakkaiden ja omaisten palautteet käsitellään viikkokokouksessa. Yksikön käytävällä on myös palautelaatikko, jotta palautetta voi antaa vapaasti ajankohdasta riippumatta.

### **1.5.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen**

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. Kaikki vaaratilanne- ja työtaturmailmoitukset siirtyvät sähköisesti työturvallisuuspäällikölle. Ilmoituslomakkeet löytyvät Intran sivuilta.

Talokokouksessa käsitellään kaikki ilmoitetut vaaratilanteet ja työtaturmat.

Visma Fivaldi -ohjelmaan laitetaan tilaus kiinteistön korjauksista heti, jos tarpeen. Isommista vahingoista ilmoitetaan tilapalveluille intran kautta (Efecte tukipyyntö).

Esim. sähkösätköjen vioissa tehdään huoltopyyntö heti Lojerille.

Tunstall - hälytyskellojen huolto tilataan sähköisesti. Säännöllinen huolto tehdään 1xvuosi (11/2024).

Kaksi kertaa vuodessa tehdään myös siivouksen laatukierros.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatuerokeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi.

Ehdotetaan kaikille riskeille korjaavia toimenpiteitä, syiden selvittämistä ja menettelytapojen muuttamista turvallisemmaksi.

Muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökuntaa: Vakavat tapahtumat käsitellään heti, muut tapahtumat viikoittain talokokouksessa. Selkeät ohjeet, miten vaaratapahtumat ilmoitetaan. Talokokouksessa kerrataan säännöllisesti, miten vaaratilanteista ilmoitetaan Whistleblower- ja HaiPro-ohjelmilla. Whistleblower on kanava, jossa voi tehdä väärinkäytösilmoituksen.

Tarvittaessa tiedotetaan myös omaisille ja yhteistyökumppaneille.

## **1.5.4 Ostopalvelut ja alihankinta**

### **Porvoon kaupungin kiinteistöhuolto**

Porvoon kaupungin kiinteistöhuolto vastaa kiinteistön huollosta ja kunnossapidosta. Yksikkö ilmoittaa kiinteistöhuollolle havaitsemistaan puutteista Vivaldi-sovelluksella. Kiinteistöhuolto suorittaa säännölliset korjaustoimet tai tilaa erillisen tekijän toisesta yrityksestä. Porvoon kaupunki omistaa kiinteistön ja vastaa kiinteistön hoidosta ja huollosta.

### **Comforta**

Asiakkaiden potilasvaatteet sekä liinavaatteet tilataan Comfortalta.

### **Lindström**

Hoitajien työvaatteet tilataan Lindströmilä. Jokaisella vakituisella työntekijällä sekä pitkäaikaisilla sijaisilla on omat nimetyt työvaatteet. Lyhytaikaisille sijaisille on yhteiskäyttöön tarkoitettuja vaatteita.

### **Tunstall**

Kiinteistön hälytysjärjestelmä on Tunstallin. Hälytysjärjestelmään kuuluvat hoitajakutsut, oivihälyttimet, Dectit ja hoitajahälyttimet.

## **Lojer**

Yksikön asiakassängyt ovat Lojerin vuokrasänkyjä. Lojer tekee vuosihuollon 1xvuosi sekä tarvittaessa tulevat korjaamaan sänkyjä.

## **Metsätähti**

Metsätähdeltä tilataan hoitotarvikkeet ja siivoustuotteet. Hoitotarvikkeet kattavat hoitotyössä käytettävät suojat, desinfektioaineet, puhdistusaineet, rasvat ja pesuvälineet sekä sairauden seurantaan tarvittavat välineet kuten verensokerimittari, sen osat ja insuliinin pistoon tarvittavat turvaneulat. Lisäksi yksikössä on pieni varasto inkontinenssituotteita sekä haavanhoitoon tarkoitettuja sidoksia.

## **Tempore**

Temporen kautta teemme henkilöstövuokrausta lyhyisiin sijaisuuksiin. Tempore vastaa työntekijöidensä osaamisesta sekä riittävästä pätevyydestä tehtävään.

### **1.5.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta**

Varautumista ja turvallisuutta hyvinvointialueella koordinoi pelastuslaitoksen alaisuudessa oleva Varautuminen ja turvallisuus -yksikkö.

Yksikkö tukee työntekijöitä ja johtoa valmiussuunnittelussa, -harjoittelussa ja -koulutuksissa sekä arkipäivän turvallisuuteen liittyvissä kysymyksissä.

Valmiuspäällikkö Juha Alander vastaa hyvinvointialueen ja pelastuslaitoksen valmiussuunnittelusta ja varautumisen toimeenpanosta. Valmiuspäällikön vastuulla on myös yhteistyö muiden viranomaisten ja kuntien kanssa.

Valmiusasiantuntija Evyatar Grofin erityisalana on hyvinvointialueen henkilöstön ja tilojen turvallisuuden kehittäminen ohjeiden, neuvonnan ja teknisten järjestelmien kautta. Hän vastaa myös tilaturvallisuustekniikan kehittämisestä, kuten lukitusjärjestelmistä, kulunvalvonnasta sekä kameravalvonnasta.

Valmiusasiantuntija Fredrika Kuuskoski keskittyy erityisesti sosiaali- ja terveystoimen varautumiseen. Hän vastaa hyvinvointialueen yksiköiden valmiussuunnittelusta ja henkilöstön kouluttamisesta. Hän osallistuu osaltaan erilaisten valmiusharjoitusten suunnitteluun.

## **2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

### **2.1 Toimeenpano**

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on laadittu laatu- ja omavalvontaohjelma, joka on julkaistu verkkosivuilla. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä

ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

*Omavalvontasuunnitelma antaa tiedon yksikköemme toiminnasta ja se on meidän toimintamme suuntaviiva. Omavalvontasuunnitelmaa päivitämme 2x vuodessa tai tarpeen mukaan. Omavalvontasuunnitelman laadinnassa on huomioitu työntekijät sekä omavalvontasuunnitelma käydään työyhteisön kanssa läpi kaksi kertaa vuodessa tai tarpeen mukaan.*

## 2.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen julkisilla verkkosivuilla ja on luettavissa paperiversiona yksikössä. Omavalvontasuunnitelmassa kuvattua toiminnan asianmukaisuutta seurataan ja siitä raportoidaan julkisesti hyvinvointialueen verkkosivuilla neljän kuukauden välein. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tapahtuu palvelujen laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

## 3 Omavalvontasuunnitelman laatija ja päiväys

Nimi: Eeva-Leena Kämäräinen  
Titteli: Palveluesihenkilö  
Päivämäärä: 20.5.2024

## 4 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö

Nimi: Eeva-Leena Kämäräinen  
Titteli: Palveluesihenkilö