



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVAL-  
VONTASUUNNITELMA  
2024

HOITOKOTI KUIKANPESÄ OY

YHTEISÖLLINEN ASUMINEN  
TALO KOISTINEN

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

**SISÄLTÖ** (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1) .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) .....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	6
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi .....	6
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma .....	7
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §) .....	8
4.2.2 Asiakkaan kohtelu .....	8
4.2.3 Asiakkaan osallisuus .....	10
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	11
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	11
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	11
4.3.2 Ravitsemus.....	13
4.3.3 Hygieniäkäytännöt.....	14
4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito .....	15
4.3.5 Lääkehoito.....	16
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	16
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	17
4.4.1 Henkilöstö.....	18
4.4.2 Toimitilat.....	20
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	21
4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	22
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) .....	23
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	24
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....	24
11 LÄHTEET .....	25
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	25

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: <b>Hoitokoti Kuikanpesä Oy</b> OID-koodi: 1.2.246.10.23064293.10.0	Kunnan nimi: <b>Ilomantsi</b> Kuntayhtymän nimi:
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2306429-3	Sote -alueen nimi: <b>Siun-sote</b>
Palveluyksikön nimi Talo Koistinen. OID-koodi: 1.2.246.10.23064293.10.18	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen <b>Ilomantsi</b>	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä <b>Mielenterveyskuntoutujien ympärivuorokautinen palveluasuminen. Asiakaspaikkamäärä 10</b>	
Toimintayksikön katuosoite <b>Koistisentie 3. 82900 Ilomantsi</b>	
Postinumero <b>82900</b>	Postitoimipaikka <b>Ilomantsi</b>
Toimintayksikön vastaava esimies <b>Anna Rytönen</b>	Puhelin <b>0453518797</b>
Sähköposti <b>anna.rytonen@hoitokotikuikanpesa.fi</b>	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) <b>Päätös toiminnan aloittamisesta annettu 01.06.2023.</b>	
Palvelu, johon lupa on myönnetty <b>Mielenterveyskuntoutujien yhteisöllinen asuminen</b>	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Alihankintana ostetaan tilitoimiston palvelut sekä tilintarkastuspalvelut. Tiilitoimistona toimii Ilomantsin yrityspalvelut ja tilintarkastajana toimii Joen tilintarkastajat oy.	

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

<b>Toiminta-ajatus</b>
Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.
Mikä on yksikön toiminta-ajatus?
Hoitokoti Kuikanpesä Oy on mielenterveyskuntoutujille laadukkaita asumispalveluja tuottava taloudellisesti kannattava yksityinen yritys, joka tarjoaa palveluja valtakunnallisesti. Toimintamme perustuu toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset lait

ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Toimintamme perusarvoja ovat ihmisläheinen, tasavertainen ja yksilöllinen kuntoutus, jota toteuttaa ammattitaitoinen ja moniammatillinen henkilökunta. Kuikanpesän toimintaperiaatteisiin kuuluu myös ympäröivän luonnon terapeuttinen käyttö asiakkaiden kuntoutumisen edistäjänä.

### **Saavuttaaksemme ja toteuttaaksemme yllä mainitut päämäärät:**

- Henkilökuntamme on moniammatillinen ja ammattitaitoinen. Työssämme noudatamme ammattieettisiä periaatteita.
- Ammattitaidon kehittymistä tuemme lisäkouluttamalla henkilökuntaa tarvittaessa
- seuraamme ja arvioimme asiakaspalautetta säännöllisesti
- seuraamme ja arvioimme kuntoutuksen vaikuttavuutta mittauksin ja kyselyin
- reagoimme välittömästi toiminnassa ilmenneisiin epäkohtiin kehittämällä toimintaa
- seuraamme taloudellista kannattavuutta.

## **3 RISKINHALLINTA (4.1.3)**

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?

### **Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

### **Riskinhallinnan työnjako**

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan 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 henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskit työvaiheissa pyritään ennakoimaan tarkasti asiakaspapereihin tutustumalla, henkilökunnan perehdyttämällä, ammattitaitoisella työotteella, yhteisön sääntöjen noudattamisella, henkilökunnan lisä-

koulutuksella, sekä riskikohtien minimoimisella toimintaa suunniteltaessa. Asiakkaiden valintaprosessista vastaa toiminnan vastuuhenkilö Anna Rytönen, joka ottaa päätöksentekoon mukaan hoitokodin muusta toiminnasta vastaavan yrittäjän Matti Härkösen ja talousvastaavan yrittäjän Maarit Palviaisen. Lisäksi tarvittaessa hän konsultoi henkilökuntaa, jos asiakkaan profiilissa on ilmoitettu ominaisuuksia, joista jollakin hoitajalla on kokemusta tai tietoa.

Riskienhallintaan oleellisesti liittyy hoitokodin toimintaympäristön kehittäminen ja turvallisten toimintatapojen laatiminen ja niiden omaksuminen. Turvallisuuden tunnetta sekä asukkaiden, että henkilökunnan keskuudessa olemme kehittäneet kulunvalvonnalla ja hälytysjärjestelmän avulla. Henkilökuntaa on lisäksi koulutettu ennakoimaan vaaratilanteita ja selviytymään niistä ammatillisesti. AVEC-koulutuksesta olemme saaneet hyvää oppia mielenrveyskuntoutujien parissa työskentelyyn.

Riskienhallinnan keinona pidämme myös avointa keskustelua asukkaiden ja henkilökunnan välillä. Avoin keskusteluyhteyden ylläpitämiseksi henkilökunnan ja asukkaiden välillä pidämme viikoittain yhteisöpalavereita ja asukkaiden ja hoitajien välisiä keskusteluja.

### **Riskien tunnistaminen**

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Työntekijän havaitessa epäkohtia, tulee hänen reagoida tilanteisiin välittömästi ja riittävällä vakavuudella. Työntekijän on myös ilmoitettava kehityskohteesta joko kirjallisesti tai suullisesti toiminnan vastuuhenkilölle. Vastuuhenkilö arvioi tilanteen ja aloittaa tarvittavat jatkotoimenpiteet. Jos palaute vaatii toimenpiteitä, on vastuuhenkilön velvollisuus keskeyttää laatuvaatimuksista poikkeava toiminta ja tehtävä korjaavat toimenpiteet. Hän myös informoi asiakasta siitä, miten palaute tullaan käsittelemään. Ne palautteet, jotka eivät vaadi kiireellisiä toimenpiteitä, käsitellään johtoryhmässä kerran kuussa. Johtoryhmä kirjaa palautteet käsitellyiksi ja tekee tarvittavat toimenpiteet. Käsitellyt palautteet arkistoidaan palautekansioon, joka säilytetään talo- ja laatuosaston toimistossa.

### **Riskien käsitteleminen**

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. 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.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Työntekijä kirjaa haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kuikan poikkeama/kehitysraporttipohjalle ja toimittaa lomakkeen toiminnan vastuuhenkilölle. Toiminnan vastuuhenkilö tekee tarvittavat toimenpiteet ja arkistoi raportit vuosittain Valviralle tehtävää raportointia varten. Jos toimenpiteet vaativat toiminnassa tapahtua merkittäviä muutoksia, toimenpidemuutokset käsitellään yrityksen johtoryhmässä. Jos läheltä piti-tilanteet tai haittatapahtumat vaativat asiakkaiden kanssa tehtävää jälkiselvitystyötä, informoi työntekijä asiasta esimiestä, joka arvioi tarvittavat resurssit jälkiselvityksen tekemiseen.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Laatu- ja laatuvaatimusten, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Jos jossakin palveluprosessissa työntekijä havaitsee sovitusta vaatimuksista poikkeavaa toimintaa tai palvelua, työntekijän on reagoitava siihen ja korjattava tilanne mahdollisuuksien mukaan. Jos kyseessä on asiakkaan antama palaute, työntekijän on selvitettävä asiakkaalle, miten asiakas voi palautteen antaa ja miten se käsitellään. Asiakas voi antaa palautteen kirjallisesti joko vapaamuotoisena, tai siihen varten tehdyllä lomakkeella, joka löytyy Hoitokoti Kuikanpesä Oy:n omavalvontasuunnitelmien liitteistä.

Työntekijän on ilmoitettava havaitsemastaan kehityskohteesta joko kirjallisesti tai suullisesti toiminnan vastuuhenkilölle. Vastuuhenkilö arvioi tilanteen ja aloittaa tarvittavat jatkotoimenpiteet. Jos palaute vaatii toimenpiteitä, on vastuuhenkilön velvollisuus keskeyttää laatuvaatimuksista poikkeava toiminta ja tehtävä korjaavat toimenpiteet. Hän myös informoi asiakasta siitä, miten palaute tullaan käsittelemään. Ne palautteet, jotka eivät vaadi kiireellisiä toimenpiteitä, käsitellään johtoryhmässä kerran kuussa. Johtoryhmä kirjaa palautteet käsitellyiksi ja tekee tarvittavat toimenpiteet. Käsitellyt palautteet arkistoidaan palautekansioon, joka säilytetään talo kuikanpesän toimistossa.

#### **Muutoksista tiedottaminen**

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä informoidaan henkilökuntaa Hilikka-asiakastietojärjestelmässä esimiehen huomiona tai jos korjaava toimenpide liittyy kiinteistöihin, kirjaus kirjataan kiinteistöhuomiona. Henkilöille, jotka eivät käytä työssään Hilikka-järjestelmää, otetaan tuloste kirjauksesta ja toimitetaan henkilökohtaisesti. Esimies huolehtii, että kirjatut tavoittavat kaikki asianosaiset. Aukkaita tiedotetaan siltä osin, kuin ne heitä koskevat, seuraavassa yhteisöpalaverissa. Yhteistyötaholle tiedottamisesta vastaa toiminnan vastuuhenkilö.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)**

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Omavalvontasuunnitelman laadinnasta ja päivityksestä vastaa toiminnan vastuuhenkilö Anna Rytönen. Yhteisössä vallitsevien käytänteiden suunnitteluun on otettu mukaan myös yksiköissä asuvat henkilöt ja työntekijät.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Anna Rytönen  
0453518797  
anna.rytkonen@hoitokotikuikanpesa.fi

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

<p>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Omavalvontasuunnitelma toimii ohjeena toiminnan toteuttamiselle ja samalla se on toteutetun palvelun kuvaus. Omavalvontasuunnitelman avulla sekä asiakkaat, työntekijät ja maksajataho tulevat tietoisiksi siitä mitä asumispalvelun tuotteeseen kuuluu ja mihin Hoitokoti Kuikanpesä oy on sitoutunut. Omavalvontasuunnitelma liitteineen antaa myös selkeän työvälineen uusien asiakkaiden ja työntekijöiden perehdyttämiselle.</p> <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa tiheämpäänkin. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.</p> <p>Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa allekirjoituksellaan hoitokodin vastuuhenkilö Anna Rytönen.</p> <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai toiminnan oleellisesti muuttuessa useammin. Päivittämisestä vastaa Anna Rytönen.</p>
<p><b>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</b></p> <p>Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p>
<p>Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?</p> <p>Omavalvontasuunnitelma on esillä kaikkien nähtävänä Talo Koistisen yhteisessä olohuoneessa osoitteessa Koistisentie 3.82900 Iloantsi.</p> <p>Palveluyksikön omavalvontasuunnitelma viedään vapaasti luettavaksi hoitokoti kuikanpesän nettisivuille.</p>

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p><b>4.2.1 Palvelutarpeen arviointi</b></p> <p>Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.</p>
<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</p> <p>Asiakkaan palveluntarpeen arvioinnin tekee lähettävä taho ja määrittelee palveluluokan asiakkaan tarpeen mukaan. Palveluntuottaja sitoutuu prosessin hyväksymisvaiheessa noudattamaan hankintatoimen kanssa tehtyjä laatulupauksia asumispalvelun toteuttamisessa. Sijoitusprosessin hyväksymisen jälkeen asiakas kotiutetaan hoitokodille siihen palveluluokkaan, jota asiakaslähtöisessä prosessissa on kilpailutettu.</p> <p>Asiakkaan palvelun- ja kuntoutuksen tarpeen arviointi alkaa välittömästi hoitokodille muuton jälkeen. Arvioinnissa on oleellisesti mukana lähettävän tahon sosiaalityöntekijät, asiakas itse ja mahdollisesti myös heidän omaisensa. Asiakkaan kanssa tehdään ensimmäisen kolmen kuukauden aikana kuntoutumissuunnitelma ja tämä käydään tarkasti läpi ensimmäisessä verkostopalaverissa asumiskoordinaattoreiden ja asiakkaan kanssa. Verkostopalaverissa on mukana asiakas, toiminnanvastuuhenkilö/sairaanhoitaja Anna Rytönen, fysioterapeutti/toimintaterapeutti Matti Härkönen ja asiakkaan halutessa myös lähiomainen/lähiomaiset. Asukkaan sijoitusprosessia ennakoivasti lähettävä taho on tehnyt</p>

asiakkaalle TUVA-arvioinnin, josta päivittäisten toimintojen tuki ja hoivan tarve selviää mitattavin määrin. Mittari perustuu haastatteluun ja asiakasta hoitavan tahon arviointiin. Hoitokodilla asiakkaan päivittäistä avun tarvetta voidaan tarkemmin mitata toimintaterapeuttisten mittareiden avulla ja havainnoidulla. Toimintaterapeutti tekee tarvittaessa asiakkaasta MOHOST- havainnointimenetelmällä toimintaterapeuttisen arvioinnin, jossa selviää asiakkaan vahvuudet ja puutteet toiminnallisessa suoriutumissa. Havainnointimenetelmää tukemaan käytetään tarvittaessa OSA-itsearviointimenetelmää. Hoitokodilla on lisäksi käytössä OPHI II- haastattelumenetelmä, jonka avulla voidaan tarkentaa asiakkaan toimintahistoriaa. Arviointimenetelmien pohjalta voidaan tarkentaa henkilökohtaista kuntoutussuunnitelmaa ja rakentaa asiakkaan toimintasuunnitelma tukemaan hänen kuntoutumistaan.

Hoitokodilla hoidon tarvetta arvioi myös sairaanhoitaja ja psykiatrian erikoislääkäri. Sairaanhoitaja selvittää asiakkaan psykiatrisen ja somaattisen sairaushistoria ja niiden hoitoon oleellisesti liittyvät asiat jo asiakkaan kotiutumsvaiheessa ja tekee suunnitelman, kuinka asiakkaan vointia kuntoutumisen aikana seurataan ja tuetaan. Ensimmäisellä psykiatrin vastaanotokerralla psykiatri tarkistaa asiakkaan kokonaislääkityksen ja tekee näkemyksen mukaisesti päätökset lääkityksestä. Asiakkaan oikeus kokonaislääkityksen arviointiin ja psykiatrin vuosikontrolliin turvataan koko kuntoutumisen ajalla vähintään hankintojen minimivaatimusten mukaisesti.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Ennen hoitokodille tuloa asiakkaan palvelutarve arvioidaan lähettävän tahon toimesta. Tässä arvioinnissa päätetään asiakkaan palveluluokka. Vuosittain palveluntuottaja määrittelee eri palveluluokille vuorokausihinnan, jolla hän on valmis sitoutumaan asiakkaan hoitoon. Palveluntuottajat listataan järjestykseen, joka perustuu hintaan, sekä laatuasteisiin. Asiakas ohjataan listan ensimmäiselle palveluntuottajalle, jolla on sillä hetkellä vapaa asukaspaikka. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus kieltäytyä tarjotusta paikasta perustelluista syistä, jotka on hankinta-asiakirjoissa ilmoitettu. Jos näin käy asiakas ohjataan listan seuraavalle palveluntuottajalle, jolla on vapaa asumisenpaikka jne. Tämänhetkessä sijoitusprosessissa toteutuu asiakkaan oma tahto asumispaikastaan. Palvelutarpeen ja palveluluokan arviointiprosessista ei meillä ole tietoa, kuinka paljon asiakasta palveluluokkaa määriteltäessä kuunnellaan. Hoitokodille tultua ja hoito- ja kuntoutumissuunnitelmaa laadittaessa asiakkaan ja omaisten mielipiteitä ja tavoitteita kuntoutumiselle kuunnellaan ja yhdessä kuntoutumissuunnitelma laaditaan.

#### 4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä sovitavia asioita.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Hoito- ja kuntoutussuunnitelma laaditaan asiakkaan kotiutumisen jälkeen ensimmäisten kolmen kuukauden aikana. Hoito- ja kuntoutumissuunnitelmaan eritellään pitkän- ja lyhyen aika välin tavoitteet ja yhdessä suunnitellaan kuinka tavoitteisiin päästään. Suunnitelmaan kuvataan asiakkaan arkiselviytymisen vahvuudet ja heikkoudet, sairaudesta aiheutuvat oireet, kokonaisvointiin vaikuttavat asiat kuten sosiaaliset suhteet tai somaattisten sairauksien mukana tulevat arkielämän haasteet.

Ensimmäisessä verkostopalaverissa käydään läpi laadittu kuntoutumissuunnitelma ja yhdessä asiakkaan ja verkoston kanssa sitä vielä tarkennetaan. Palaverissa kirjataan ylös tavoitteet seuraavalle kuntoutumisenjaksolle ja samalla sovitaan seuraava palaveriaika, jossa arvioidaan tavoitteiden saavuttamista sekä muita mahdollisia arkiselviytymisen haasteita asiakkaan kohdalla. Asiakas on koko kuntoutumisensa ajan mukana laatimassa hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa ja hänellä on mahdollisuus koko laatimisprosessin ajan vaikuttaa suunnitelman sisältöön. Suunnitelma joko annetaan sosiaalityöntekijälle verkostopalaverissa tai postitetaan asiakkaan luvalla tiedoksi verkostolle. Suunnitelma tallennetaan asiakastietojärjestelmään ja tulostetaan myös asiakkaalle hänen niin halutessaan.



<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>Henkilökuntaa tiedotetaan uuden asiakassuhteen alussa ja kerrotaan asiakkaalta- ja tai hoitotaholta saatu ennakkoinformaatio. Ennakkotiedot, jotka saamme ennen asiakkaan saapumista hoitokodille, tallennetaan tulevan asiakkaan Hilikka-kansioon, josta kaikkia hoitajia ne kehoitetaan lukemaan.</p> <p>Hoitajien perehdytysuunnitelmassa on määritelty vastuut ja velvollisuudet siitä, mitä hoitotyössä tulee ottaa huomioon ja asiakkaan kuntoutumisen seuranta- ja kuntoutumisen suunnitelmallisuus ovat tärkeitä perehdytyksessä esille nostettuja asioita.</p> <p>Asiakkaan kuntoutumissuunnitelma liitetään asiakastietojärjestelmään ja jokaista hoitajaa veloitetaan lukemaan suunnitelma ja väliarviointit ja toimimaan niissä määriteltyjen tavoitteiden mukaisesti. Esimies vastaa siitä, että hoitajat tiedostavat velvollisuutensa toimia tämän ohjeistuksen mukaisesti</p>
<p><b>4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)</b></p> <p>Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.</p>
<p>Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Talo Koistisen asukkaan tulee olla 18 vuotta täyttänyt, joten hoito- ja kasvatussuunnitelmaa ei laadita eikä seurata.</p>
<p><b>4.2.2 Asiakkaan kohtelu</b></p> <p><b>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</b></p> <p>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. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.</p>
<p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</p> <p>Hoitokodilla noudatetaan perustuslain ja asiakaslain kohtia henkilökohtaisesta vapaudesta ja koskemattomuudesta. Jokaisella asukkaalla on oikeus kotirauhaan ja koskemattomuuteen Koistisella. Lisäksi perustuslaissa määritelty oikeus yksityiselämään ja kunniaan turvataan.</p> <p>Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia käsitellään ja ratkaistaan siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon hänen etunsa.</p> <p>Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan tarjoamalla hänelle kodinomainen mahdollisuus tasokkaaseen ja turvattuun elämiseen. Jokaisella asukkaalla on oma huone, jonne kenelläkään ei ole lupaa mennä ilman hänen lupaansa. Tähän on ainoana poikkeuksena se, että huoneeseen menemisellä ilman asukkaan lupaa turvataan henkilön tai muiden asukkaiden turvallisuutta ja hyvinvointia. Kyseiset tilanteet kirjataan ylös perusteluineen.</p>

Hoitokodin asukkaiden yksityiselämää tuetaan kuntoutus- ja hoitosuunnitelman/palvelusuunnitelman mukaisilla kotilomilla, joilla asukkaat voivat nähdä läheisiään ja ystäviä. Lisäksi asukkaille läheiset ihmiset ovat tervetulleita vierailemaan hoitokodille. Majoitus pyritään järjestämään ensisijaisesti asukkaan huoneeseen tai mahdollisuuksien mukaan vapaisiin majoitushuoneisiin.

Asukkaiden kirje/puhelinsalaisuutta varjellaan siten, että matkapuhelinten käyttö on hoitokodilla sallittua ja kuntoutujalle tulevat kirjeet/postipaketit saa asukas aukaista itse. Edellä mainittuihin poikkeuksena ovat tilanteet, joissa on vahva epäily siitä, että asiakaspostissa on mahdollisesti lähetetty kuntoutujalle tai yhteisölle vaarallista materiaalia. Puhelujen osalta tulee olla myös vahva epäily siitä, että puhelut ovat vaaraksi asiakkaalle. Kyseisistä rajoitetoimenpiteistä sovitaan asiakkaan kanssa etukäteen ja rajoitteet kirjataan rajoitelomakkeelle

#### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Rajoitetoimenpiteet eivät lähtökohtaisesti kuulu asumispalveluihin ja niiden käyttöä pyritään kaikin mahdollisin keinoin välttämään.

Rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään minimoimaan yhteisesti sovituilla säännöillä ja keskustelemalla asiakkaan kanssa hänen kuntoutumiseensa liittyvistä asioista. Keskustelut käydään asiakaslähtöisesti, jolloin kuntoutuja määrittelee itse ne toimenpiteet, jotka ovat tarpeen kuntoutumisen etenemiselle. Sairaudentunnottomien asukkaiden kohdalla rajoitetoimenpiteiden minimoimisesta keskustellaan lähettävän tahon kanssa ja näissä tapauksissa hoitokodin rajoitekäytäntö tukeutuu asiantuntijalausuntoihin sekä kokemuksiin asiakkaan kuntoutumisen edistymisestä.

Rajoitetoimenpiteistä raportoidaan vuosittain Valviraa. Raportoinnista vastaa toiminnan vastuhenkilö Anna Rytkönen.

#### *Pohdittavaksi:*

*- Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininomaiset käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)*

*Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.*

#### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastaavalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puolustaa asiakasta tilanteessa, jossa häntä kohdellaan epäasiallisesti tai loukkaavasti. Oheisista tilanteista informoidaan esimiestä, jonka jälkeen esimies arvioi tilanteen molempia osapuolia kuullen (toisen / ulkopuolisen osapuolen kuuleminen ei aina ole mahdol-

lista, eikä tarkoituksenmukaistakaan). Jos tilanne sitä vaatii, asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiainmieshen. Tällöin asiasta informoidaan myös asiakkaan verkostoa (esimerkiksi sosiaalityöntekijä ja edunvalvoja) puhelimitse, tarvittaessa myös kirjallisesti.

Jos hoitohenkilökuntaan kuuluva on kohdellut asiakasta epäasiallisesti tai loukkaavasti on toimintaohje sama kuin edellä, mutta johtaa sen lisäksi hoitajan toiminnan varoitusmenettelyyn.

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

Asiakkaan kokemus epäasiallisesta kohtelusta on aina selvitettävä ja vaikka tilanteen selvittelyn jälkeen ei ilmenisikään todisteita siitä, että epäasiallista kohtelua olisi tapahtunut, tulee asia keskustella tilanteeseen liittyvien henkilöiden kanssa läpi. Tilanteen selvittämisestä vastaa toiminnan vastuuhenkilö. Arjessa toki on tilanteita, jolloin vastuuhenkilö ei ole fyysisesti läsnä ja tällöin vuorossa oleva työntekijä pyrkii muodostamaan tilanteesta kokonaiskuvan ja kirjaamaan tapahtumat tarkasti ylös asiakkaan tietoihin ja informoimaan sattuneesta vastuuhenkilöä. Vastuuhenkilö käy ensi tilassa tapahtumat läpi asianosaisten kanssa ja muodostaa tilanteesta kokonaiskuvan. Tilanearvion pohjalta asiakasta ja mahdollisesti omaisia informoidaan jatkotoimenpiteistä.

Jos asiakkaalle on toisen asukkaan tai henkilökunnan toimesta aiheutunut haittaa tai vaaraa, tulee tilanne jatko selvittää asianmukaisin keinoin ja riittävällä vakavuudella.

#### **4.2.3 Asiakkaan osallisuus**

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

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

##### **Palautteen kerääminen**

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Suullista palautetta otetaan vastaan päivittäin ja ne kirjataan Hilikkaan Hoitokoti Kuikanpesä Oy:n yksikköön yleishuomiona. Tällöin koko henkilökunnalla, toiminnan vastuuhenkilöllä ja yrittäjillä on ajantasainen tieto asiasta. Huomiot herättävät aina keskustelua ja keskustelun kautta yleensä ratkaisut pulmatilanteisiin löydetään. Lisäksi asiakkaalla ja omaisilla on mahdollisuus ottaa yhteyttä toiminnan vastuuhenkilöön keskustellakseen asumiskuntoutuksen sujumisesta ja kehittämisestä.

Talo Koistisella on käytössä myös kirjallinen asiakaspalauttejärjestelmä. Jokainen asukas täyttää asiakastytyväisyyspalautelomakkeen (liite: Asiakastytyväisyyskysely) joulukuussa. Henkilökunta avustaa tarvittaessa palautelomakkeen täyttämistä. Palautteen keräämisestä ja analysoinnista vastaa laatu-vastaaja Matti Härkönen. Mittarikriteerinä asiakastytyväisyyspalautteessa pidetään tasoa 3 keskiarvoltaan. Jos keskiarvo tietyssä toiminnan osiossa on alle tuon mittarikriteerin, aloitetaan ko. prosessin tarkastelu ja korjaavat toimenpiteet.

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

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakkaan mielipiteet ja kehitysehdotukset arvioidaan ja otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä. Asiakkailta ja omaisilta kerättyjä suullisia ja kirjallisia palautteita käytetään aidosti hyväksi toiminnan laatua arvioidessa ja toimintaa kehittäessä. Vuosittain kerättävä laajempi asiakaspalautte analysoidaan ja saatuja tuloksia verrataan myös aikaisempina vuosina kerättyyn aineistoon. Jos palautteissa on toistuvasti poikkeamia alle kriteeritason, johtoryhmä käsittelee poikkeaman ja ryhtyy tarvittaviin parannustoimenpiteisiin. Johtoryhmä tiedottaa muulle henkilökunnalle palautteista saadut tulokset

#### 4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla 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.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Matti Härkönen  
Toiminnan vastuuhenkilö  
puh.0453518798 matti.harkonen@hoitokotikuikanpesa.fi

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Siun- soten kuntayhtymän sosiaaliasiamiehet:

**Puh. 0133308268**

**Puh. 0133308265**

ma-pe klo 9–11.30

Käyntiosoite:

**Torikatu 18 A, 3.krs**

**80100 Joensuu**

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttaja-asiamiehen tehtävänä on turvata kuluttajien asemaa ja valvoa kuluttajansuojalain ja useiden muiden kuluttajan suojaksi säädettyjen lakien noudattamista.

Puh. 029 505 3050

ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Jos asiakas on tyytymätön samaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle.

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja palautteet käsitellään johtoryhmässä, johon kuuluvat toimitusjohtaja Maarit Palviainen ja vastuuhenkilö/ hallituksen puheenjohtaja Matti Härkönen. Jos yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelut tai muut valvontapäätökset vaativat toimenpiteitä hoitokodin toimintaan, pyritään ne tekemään ensi tilassa. Yksikön vastuuhenkilö on vastuussa toimenpiteiden toteutumisesta. Toteutetut toimenpiteet informoidaan henkilökunnalle ja tarvittaessa asukkaille ja heidän omaisilleen. Jos toimenpiteistä tulee ilmoittaa valvontaviranomaisille, vastuuhenkilö tekee sen.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukset pyritään käsittelemään viikon sisällä ja kiireellisesti käsiteltävät asiat jo samana päivänä.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

### 4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Hoitokoti Kuikanpesä Oy:n moniammatilliseen henkilökuntaan kuuluu lähihoitaja, sairaanhoitaja, psykiatrian erikoislääkäri, fysioterapeutti ja toimintaterapeutti. Lisäksi avustavissa tehtävissä toimii keittäjä, kiinteistönhuoltajat ja siivoaja. Heidän ammatillinen osaamisensa takaa hoitokodilla asuvien asiakkaiden fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin. Tarvittaessa koko henkilökunta on myös yksikkö Koistisen asukkaiden tukena, jos esimerkiksi fysioterapeutista osaamista tarvitaan.

Asiakkaan henkilökohtainen kuntoutus- ja hoitosuunnitelma on rakennettu tukemaan kuntoutujan suoriutumista. Asiakkaan valmiudet otetaan huomioon henkilökohtaisessa toimintasuunnitelmassa. Toimintaterapeutti tekee tarvittaessa asiakkaasta MOHOST- havainnointimenetelmällä toimintaterapeutin arvioinnin, jossa selviää asiakkaan vahvuudet ja puutteet toiminnallisessa suoriutumisessa. Havainnointimenetelmää tukemaan käytetään tarvittaessa OSA-itsearviointimenetelmää. Hoitokodilla on lisäksi käytössä OPHI II- haastattelumenetelmä, jonka avulla voidaan tarkentaa asiakkaan toimintahistoriaa. Arviointimenetelmien pohjalta voidaan tarkentaa henkilökohtaista kuntoutussuunnitelmaa ja rakentaa asiakkaan toimintasuunnitelma tukemaan hänen kuntoutumistaan.

Fysioterapeutti arvioi tarvittaessa asiakkaan fyysistä tilannetta ja kuntoutumissuunnitelmaan kirjataan ylös tavoitteet fyysisen toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja parantumiseksi.

Talo Koistisella ei ole käytössä varsinaista viikko-ohjelmaa, vaan viikko rytmittyy kodin askareista, kodin ulkopuolisen harrastustoiminnan ja työtoiminnan rytmittämänä. Retket, kulttuuritapahtumat ja kansalaisopiston kerhot ovat esimerkkejä toiminnoista, joissa asiakkaat voivat olla sosiaalisessa kanssakäymisessä toisten ihmisten kanssa ja niihin osallistumiseen kannustetaan. Hoitokoti järjestää asukkaille kaupunkireissuja, matkoja, käyntejä urheilutapahtumissa jne. Lisäksi asiakkaan henkilökohtaiseen suunnitelmaan voidaan asettaa tavoitteita esimerkiksi opintojen suhteen.

Hoitokodin henkilökunta avustaa asukkaita elämänhallinnan haasteissa tukemalla heitä ja selvittämällä esimerkiksi toimeentuloon liittyvissä asioissa. Hoitotyön johtaja ja toimitusjohtaja avustavat asiakkaita toimeentulotuen ja muiden sosiaalietuuksien hakemisessa, ellei asiakkaalla ole edunvalvojaa tai välitystilinhoitajaa. Lisäksi jokaisen asukkaan kanssa tehdään rahankäyttöön liittyvä suunnitelma ja sitä noudatetaan yhteisesti sovitulla tavalla. Lisäksi asiakkailla on mahdollisuus hankkia kannustusrahaa sitoutumalla suunnitelmalliseen työtoimintaan yksikössä tai Hoitokoti Kuikanpesä Oy:n työtoiminnassa.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

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

Toimintakykyä arvioivia mittareita hoitokodilla on TUVA-arviointi ja toimintaterapeutin mittarina MOHOST. TUVA-arviointi tehdään asiakkaan verkostopalavereiden yhteydessä ja sen suorittaa asuminen koordinaattori. Toimintaterapeutti käyttää tarvittaessa asiakkaan toimintakykyä arvioidessa standardoitua MOHOST mittaria. Lisäksi henkilökunta tekee jatkuvaa arviointia asiakkaan suoriutumisesta haastattelun ja havainnoinnin avulla ja kirjaa havainnot Hilikka- asiakastietojärjestelmään. Mittaus- ja arviointituloksista tehdään yhteenveto ja kirjataan asiakkaan väliarviointilausuntoon.

Asiakkaan fyysistä kuntoa seurataan säännöllisesti hoitajan vastaanotoilla, jossa mitataan verenpaine ja paino, jotka tallennetaan Hilikka-asiakastietojärjestelmään.

#### 4.3.2 Ravitsemus

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

Hoitokodilla noudatetaan palvelusopimukseen määriteltyjä ruokahuollon vähimmäisvaatimuksia, joissa säännöllinen ruokarytmi on huomioitu. Yksikössä pidetään myös huoli siitä, että asukkaat saavat riittävän suuria annoksia huomioiden heidän henkilökohtaiset tarpeensa. Aterioilla on vaatimustenmukaisesti tarjolla ruokajuomia, eikä juomista rajoiteta, ellei siihen ole lääketieteellistä syytä. Tarvittaessa seuraamme myös riittävää nesteiden nauttimista nestelistoilla, joihin merkataan nesteiden nauttimisen vähimmäisvuorokausiannokset ja nautitut nestemäärät.

Ateriat kuuluvat hoidon hintaan. Lähettävä taho veloittaa asiakkaita aterioinnista asiakasmaksuna, joka on määritelty yksilöllisesti tulojen ja menojen mukaan. Hoitokodilla tarjoillaan jokaisena viikonpäivänä aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Ateriat valmistetaan yhteisöperiaatteen mukaisesti ja asukkaat avustavat ruokien valmistuksessa vuorossa olevaa hoitajaa. Erityisruokavaliot otetaan huomioon ja tarvittaessa ruokailuja täydennetään välipaloin sairauteen liittyvien ravintotarpeiden mukaisesti. (esimerkiksi yöpala diabeetikoille) Hoitokodin ohjelmaan liittyvillä matkoilla ja retkillä hoitokoti tarjoaa ateriat, ellei omavastuuaterioinnista ole ennakkoon sovittu.

Asiakkaiden ravitsemustilaa seurataan ja asukkaita kannustetaan ja ohjataan terveelliseen ruokailuun. Asiakkaiden ravitsemustilaa seurataan tarvittaessa laboratoriomittauksin, jotka suoritetaan Ilomantsin terveyskeskuksen laboratoriossa. Insuliinidiabeetikoilla on omat henkilökohtaiset verensokerimittarit ja heille on tehty yhdessä diabeteshoitajan kanssa säännöllinen mittaamissuunnitelma, jonka toteuttamista hoitajat valvovat.

Asiakkaan erityisruokavaliot ovat tiedossa jo asukkaan kotiutumisvaiheessa. Hoitokoti Kuikanpesä Oy:n ruokahuollon omavalvontasuunnitelmassa on auki kirjattu selkeät ohjeet, kuinka toimia esimerkiksi ruoka-aineallergikkoja huomioiden. Hoitokodilla on aterioilla aina mahdollisuus valita kasvisruokavaihtoehto. Jos asiakkaalla on sairauteen liittyen lisäravinnon tarve, niiden hankinnasta keskustellaan ennakkoon lähettävän tahon kanssa.

### 4.3.3 Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Hygieniakäytännöt ja infektio- ja tartuntotartuntojen ehkäiseminen perustuvat jokaisen työntekijän koulutuksessa saatuun tietotaitoon sekä kirjalliseen ohjeistukseen infektioiden torjunnan perusteista (LIITE. Infektioiden torjunnan perusteet). Lisäksi henkilökunta on ohjeistettu kirjallisella menettelytapaohjeella toiminnasta veritapaturman tapahduttua (LIITE. Toiminta veritapaturman tapahduttua. LIITE. Työtapaturmailmoituslomake). Epäiltäessä epidemiaa toimitaan ruokahuollon osalta omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja muun epidemiaepäilyn osalta toimintaohjeessa kuvatun mukaisesti (LIITE. Toiminta epidemiatilanteessa).

Hoitokodin palkkaama siivoaja on tehnyt siivoussuunnitelman, joka on kaikkien nähtävillä yksiköiden ilmoitustauluilla. Suunnitelmassa on kirjattu ylös siivoukseen liittyvät toimenpiteet ja millä aikavälillä eri kohteet siivotaan. Talo Koistiselle on luotu oma viikko-ohjelma yleisten tilojen siisteydestä huolehtimiseksi ja tähän kaikki osallistuvat yhteisöhoidon periaatteen mukaisesti. Siivoaja on laatinut myös ohjeistukset eri liottimien ja siivousvälineiden käytölle ja huolehtii, että henkilökunta ja asukkaat ovat ohjeista tietoisia. Puhdistusaineet ja eri tilojen siivouksessa käytettävät välineet ovat säilytyksessä asianmukaisissa tiloissa ja niiden kunnosta ja puhtaanapidosta vastaa yrittäjä Maarit Palviainen, joka työskentelee Koistisen yhtenä vastuuhoitajista.

Asuinhuoneiden siisteydestä vastaa asukkaat itse omien voimavarojen mukaisesti. Tilanteissa, joissa asukkaalla ei voimavaroja tähän ole, siivouksesta vastaa vuorossa oleva hoitaja tai avustava henkilöstö. Viikko-ohjelmaan on siivouspäivät määritelty ja siivousta ja sen onnistumista valvoo ja avustaa vuorossa oleva henkilökunta. Jokaisen asukkaan tavoitteena on huolehtia oman huoneensa perussiivouksesta. Eritapahtumissa siivoustoimenpiteet tekee hoitaja tai siivoaja hänen laatimien ohjeiden mukaisesti. Ns. eritepakit, joista löytyy eritapahtumien puhdistamiseen erikoistarvikkeet, löytyvät jokaisen yksikön kodinhoituhuoneista. Eritepakit on nimetty näkyvällä tekstillä.

Pyykinpesusta ja kuivaamisesta vastaa jokainen asukas itse omien taitojen ja voimavarojen mukaisesti. Tarvittaessa henkilökunta avustaa asukkaita. Kaikissa yksiköissä on pyykkihuoltoa varten pesukoneet ja kuivausrummut.

Asiakkaiden henkilökohtaisen hygienian hoitoon kiinnitetään myös erityistä huomiota ja tarvittaessa avustetaan heitä pesutapahtumissa, vaatehuollossa sekä oman asunnon siisteydestä huolehtimisessa. Asiakkaiden kanssa on sovittu, että ruokailutapahtumiin tullaan puhtaana ja siististi pukeutuneina ja käsihygieniasta huolehditaan aina ennen ruokailutapahtumia pesemällä kädet sekä käyttämällä käsideisiä.

Verkostopalavereissa asiakkaan hygieniakäytännöt, kuten esimerkiksi suihkussa käyntivälit keskustellaan auki ja väliarviointiin määritellään tavoitteet henkilökohtaisen hygienian hoitamisesta. Myös asiakkaan kykyä itsenäiseen toimintaan hygieniasioissa arvioidaan ja tarvittaessa määritellään lisäapu niiden tiimoilta. Edistyminen hygieniakäytännöissä kirjataan ylös ja käydään läpi verkostopalavereissa ja määritellään uudet tavoitteet. Riittävän henkilökohtaisen hygieniatason saavuttamiseksi voidaan käyttää tarvittaessa suihkulistoja, joilla seurataan suihkussa käyntitiheyttä.

Jätehuollosta vastaa vuorossa oleva hoitaja tai avustava henkilöstö. Koistisella on oma jäteastia, jonne kompostoitamattomat jätteet laitetaan lajittelun jälkeen. Käytössä on kompostori, jonne kompostoitavat jätteet toimitetaan.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

Siivouksesta on tehty siivoussuunnitelma, jonka on laatinut hoitokodin siivoaja Ella Ikonen-Kanninen. Vuorossa oleva hoitaja vastaa siivoussuunnitelman toteutumisesta. Ruokahuollon hygieniasta on tehty ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, jonka päivityksestä on vastuussa keittäjä Kati Ahonen. Ruokahuollon omavalvontasuunnitelmaa sovelletaan soveltuvin osin myös talo Koistisen ruokahuollon toteuttamisessa. Ruokatarvikkeiden asianmukaisesta toimittamisesta hoitokodille vastaa Markku Palviainen

#### 4.3.4 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.

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Asiakkaiden kotikuntien velvollisuus on järjestää perusterveydenhuollon palvelut asukkaille. Hoitokoti Kuikanpesä järjestää kuljetuksen palveluihin, jos asiakkaalla itsellään ei ole mahdollisuutta järjestää sitä tai asiakas ei jostakin syystä pysty matkustamaan yleisillä kulkuneuvoilla. Hoitokodin henkilökunta on vastuussa asiakkaan säännönmukaisten terveydenhuollon kontrollien toteutumisesta ja seurannasta. Suurin osa asiakkaista on Siun-soten alueelta, joten he saavat perusterveydenhuollon palvelut Ilomantsin terveyskeskuksesta. Myös kaikilla muilla, kun Siun-soten asiakkailla on oikeus käyttää Ilomantsin terveyskeskuksen palveluita. Kotikunta tekee suorahankinnan terveyskeskuspalveluista Siun-sotelta. Tällöin asiakas asioi Ilomantsissa ja seuranta / toteutumisen valvontavastuu on hoitokodin henkilöstöllä. Hoitokodin sairaanhoitaja ottaa vastaan kontrollien, tutkimusten jne. vastaukset ja arvioi niiden kiireellisyyssasteen ja varaa tarvittaessa vastaanottoajat asukkaille. Kiireellisissä psykiatrisissa tapauksissa hoitokodilla on mahdollisuus konsultoida Teho-Avoa. Kaikki vastaukset ja mahdolliset lääkärin määräykset dokumentoidaan ja arkistoidaan Hilikka-asiakastietojärjestelmään ja asiakkaan papereihin.

Hoitokodin lääkärinä toimii psykiatrian erikoislääkäri Mette Arstila, joka käy pitämässä vastaanottoa hoitokodilla kahden- kolmen kuukauden välein. Lääkärin kanssa on sovittu myös konsultaatiomahdollisuus puhelimitse kaksi kertaa kuukaudessa. Muissa lääkäriasioissa asiakkaat ohjautuvat joko Ilomantsin terveyskeskukseen tai erikoissairaanhoidon.

Ei kiireellisissä asioissa asiakkaiden voimien- ja hoidontarpeen arvioinnin tekee pääsääntöisesti hoitokodin sairaanhoitaja tai vuorossa oleva hoitaja. Tarpeen mukaan varataan päivystävän sairaanhoitajan aika Ilomantsin terveyskeskuksesta, joka arvioi lisätoimenpiteiden tarpeellisuuden.

Kiireellisissä tapauksissa hoidon tarpeen arvioinnin suorittaa ensisijaisesti hoitokodin sairaanhoitaja ja hätätilanteissa kuka tahansa vuorossa oleva hoitaja.

Mahdollisen kuolemantapauksen sattuessa toiminnan vastuuhenkilö ohjeistaa henkilökuntaa tilanteen selvittelyssä. Asumispalvelun tilaaja on määrittellyt ohjeet vainajien kuljetuksesta ja niitä tulee hoitokodilla noudattaa. Vastuuhenkilö ottaa yhteyttä yritykseen, joka on tehnyt sopimuksen hankintatoimen kanssa vainajien kuljetuksesta.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Hoitokoti pitää huolen, että asiakkaalla on mahdollisuus vastaanottokäynteihin, asianmukaiseen lääkeytykseen ja terveydentilan seurantaan sekä riittävään hoitoon ja huolenpitoon hoitokodilla. Terveydenti-



<p>laa seurataan säännöllisesti hoitajan vastaanotoilla, joissa suoritetaan painon, verenpaineen ja tarvittaessa verensokerin mittaukset. Sairaanhoidon huolehtii asiakkaiden pitkäaikaissairauteen liittyvien vastaanottokäyntien ja laboratoriomittausten varaamisesta ja tulosten seurannasta.</p>
<p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p> <p>Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa sairaanhoitaja/vastuuhenkilö Anna Rytönen.</p>
<p><b>4.3.5 Lääkehoito</b></p> <p>Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.</p>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>Lääkehoitosuunnitelman ylläpitäjänä ja vastuuhenkilönä toimii sairaanhoitaja Anna Rytönen, joka vastaa suunnitelman päivittämisestä ja ottaa vastaan lupakäytänteiden mukaiset lääkkeenjako- ja injektioiden pistonäytöt. Hän myös huolehtii siitä, että lääkkeenjako- ja injektio- ja infuusioiden lääkkeitä on voimassa ja informoi hoitajia, kun lupien uusimisprosessi on ajankohtaista. Toiminnan vastuuhenkilö vastaa siitä, että kaikilla lääkehoitoprosessiin osallistujilla on asianmukaiset näytöt ja koulutukset käytyinä ja ajan tasalla. Yksikön lääkäri vahvistaa lääkkeenantoluvat allekirjoituksellaan.</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>Kokonaisvastuu hoitokodin lääkehoidosta on yksikön lääkäri Mette Arstilalla. Päivittäisestä lääkehoidon toteuttamisesta vastaa sairaanhoitaja Anna Rytönen.</p>
<p><b>4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa</b></p> <p>Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeita vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.</p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Asiakkaan palvelukokonaisuuteen oleellisesti liittyy verkostotyö asiakkaan kotikunnan sosiaalitoimeen, asiakkaan asumispalveluista vastaavaan tahoon, asiakkaan taloudenhoidosta vastaavaan tahoon sekä terveyden- ja sairaudenhoitoon. Pääsääntöisesti verkostotyöstä vastaavat sairaanhoitaja/vastuuhenkilö Anna Rytönen ja fysioterapeutti/toimintaterapeutti/vastuuhenkilö Matti Härkönen. Yhteydenpidosta asiakkaan edunvalvontaan maksuliikenteen osalta vastaa yrittäjä Maarit Palviainen. Hän lisäksi vastaa sosiaalitoimeen osoitetuista toimeentulohakemuksista. Verkostoyhteistyötä toteutetaan verkostopalaverissa ja yhteydenotoilla eri toimijatahoihin.</p> <p>Verkostopalaveriin kirjoitetaan asiakkaasta kirjallinen väliarviointi, johon merkataan oleelliset asiat asiakkaan kuntoutumisen toteutumisesta. Väliarviointi annetaan asumisen koordinaattoreille, jotka skannaavat sen Mediatri asiakastietojärjestelmään.</p> <p>Jos asiakkaalle tulee äkillinen tarve siirtyä esimerkiksi päivystyksellisesti hoitoon, tulostaa vuorossa oleva hoitaja asiakkaan hoitoon liittyvät olennaiset tiedot Hilikka-asiakastietojärjestelmästä asiakkaan</p>

mukaan. Mukaan laitetaan myös voimassa oleva lääkelista ja mahdollisesti terveyden tilaan liittyvät mittaustulokset.

#### **Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)**

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Alihankintana hoitokodilla on käytössä vain palkkatoimiston palvelut, sekä tilintarkastuspalvelut. Moilemmat tahot ovat velvollisia pitämään huolen siitä, että heidän toimintansa on laillista ja asianmukaista. Hoitokodilla ei ole mahdollisuutta tai tarvetta tarkistaa alihankkijoiden toiminnan sisältöä.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)**

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

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

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Toimintaa ohjaava lainsäädäntö tulee olla selkeästi mielessä yksikön vastuuhenkilöllä ja hänen kauttaan lait, määräykset ja ohjeet tulee jalkauttaa myös toiminnan tasolle. Lisäksi palveluntuottajan on aktiivisesti pyrittävä korkeaan turvallisuuskulttuuriin, johon liittyy esimerkiksi säännölliset palotarkastukset.

Hoitokodilla on tehty turvallisuus selvitys, jossa tulevien asiakkaiden toimintakykyisyys on arvioitu pelastautumistapahtumien varalta. Lisäksi turvallisuus selvityksessä on arvioitu toimintakyvyn heikkene misestä johtuva lisäävun tarve. Selvityksessä on myös määritelty ne toimenpiteet, joilla henkilökunta ja asukkaat voivat ennaltaehkäistä tai varautua pelastautumistapahtumiin. Turvallisuus selvityksen pohjalta on tehty pelastautumissuunnitelma, johon on määritelty tarvittavat varotoimenpiteet ja kouluttautumis-/pelastusharjoitusvelvoitteet. Pelastautumisharjoituksille on määritelty minimitasot, joiden toteutumisesta vastaa turvallisuuspäällikkö Matti Härkönen. Pelastautumisharjoituksia pidetään minimisään kerran vuodessa kuikanpesän henkilökunnan järjestämänä ja lisäksi Ilomantsin palolaitoksen kanssa yhteistyössä alkusammutusharjoitus. Korona aikaan alkusammutusharjoitukset eivät toteutuneet, mutta 12/2024 alkusammutusharjoitus toteutui. Pelastautumissuunnitelma on nähtävillä talo Kuikanpesän toimistossa. Pelastautumissuunnitelman päivityksestä vastaa turvallisuuspäällikkö Matti Härkönen. Paloviranomaisen tarkastukset toteutuvat vuosittain, joissa viranomaisen toimesta tarkastetaan turvallisuus- ja pelastautumissuunnitelmat ja tarkastetaan yksikön tilat. Jos tarkastuksessa ilmenee jotain parannettavaa, toimenpiteet tehdään välittömästi. Viimeisin pelastustoimen tarkastus toteutui 1/2024.

Terveydensuojeluviranomaisen tarkastukset ovat hoitokodin palveluyksiköissä toteutuneet säännöllisesti. Tarkastuksissa on kiinnitetty huomiota elintarviketurvallisuuteen, asumisturvallisuuteen ja yleiseen hygieniatasoon. Jos tarkastuksissa on ilmennyt jotakin kehitettävää, toimenpiteet on tehty välittömästi tai viranomaisen kanssa suunnitellun aikataulun mukaisesti.

#### 4.4.1 Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatuslaki ja päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Oma-avontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Talo Koistisella on asiakaspaikkoja 7. Lupienmukainen koulutettujen henkilöiden määrä on 2.2 ja avustavissa tehtävissä toimii 0.7 henkilöä jos asiakaspaikat ovat täynnä. Hoitokodin vastuhenkilö pitää huolen siitä, että vähintään minimimäärä henkilöstössä toteutuu asiakasmäärään verrattuna.

Talo Koistisen vakio henkilöstö on lähihoitajia. Heidän lisäksensä yksikössä työskentelee tarvittaessa fysioterapeutti/toimintaterapeutti. sekä sairaanhoitaja. Lääkäri Mette Arstila vastaa Koistisen asukkaiden lääkityksestä, sekä lääkärin vuosikontrolleista ja tarvittavien lausuntojen tekemisestä. Heidän työpanoksensa ei kuitenkaan ole kokoaikaista, koska he huolehtivat myös hoitokodin muiden yksiköiden tarpeista. Heidän työpanoksensa jakautuu siis useampaan yksikköön. Vastuhenkilö Anna Rytönen on yksikön käytettävissä päivittäin. Lisäksi avustavissa tehtävissä toimii yksi henkilö, joka vastaa kiinteistöstä, ulkoiluiden hoidosta ja ruoka-aineiden hankinnasta ja asianmukaisesta kuljetusketjusta hoitokodille.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Hoitokodilla pidetään huoli, että jokaisessa yksikössä ja vuorossa on koulutettu hoitaja vahvuudessa. Sijaisia palkataan tarpeen mukaan ja hoitajana toimiessaan heillä tulee olla koulutuksen tuoma pätevyys ja oikeus toimia kyseisessä roolissa. Avustavissa tehtävissä voidaan käyttää myös kouluttamattomia sijaisia, jos heillä on tehtävään riittävät taidot ja valmiudet.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Hoitokoti Kuikanpesä oy:n työsuojeluohjelman mukaisesti. Vastuhenkilö vastaa siitä, että henkilökunnan määrä on oikea asiakasmäärään nähden.

##### Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilökunnan rekrytinnista vastaavat yrittäjät Matti Härkönen ja Maarit Palviainen. Rekrytinnissa käytetään TE-toimiston palveluita ja työpaikkailmoitusta paikallislehdessä sekä yrityksen nettisivuilla. Lisäksi rekrytinnin apuna on ollut Business-Joensuu, joka jakanut työpaikkailmoituksia sosiaalisen median kanavoissa sekä oppilaitoksissa.

Rekrytinnissa asetamme naiset ja miehet, sekä nuoret, että iäkkäämmät työntekijät samalle lähtöviivalle ja päätös työntekijän kelpoisuudesta tulee puhtaasti työkokemuksen sekä haastattelussa esille

nousseiden ominaisuuksien perusteella. Ulkomaalaistaustaiset henkilöt ovat myös tervetulleita työyhteisöön, jos heillä on kiitettävä suomen kielen taito. Asiakkaamme eivät pääsääntöisesti osaa englantia tai muuta vierasta kieltä, joten kommunikointi muulla kuin suomen kielellä on mahdotonta. Rekrytointitilanteissa huomioidaan myös vajaakuntoisten henkilöiden mahdollisuutta työllistyä hoitokotityöhön.

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltavuus ja luotettavuus?

Asiakkaamme tulee olla 18 vuotta täyttäneitä, joten lasten kanssa työskentelyä ei ole.

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

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Hoitokoti Kuikanpesä Oy:n perehdytysuunnitelman mukaisesti. Käytössämme on perehdytysuunnitelma, jossa vastuu eri osa-alueiden perehdyttämiselle on vastaavalla sairaanhoitajalla, toiminnan vastuuhenkilöllä sekä perehdytyksestä vastaavalla lähihoitajalla. Osa-alueiden läpikäynti kuitataan aina perehdytysuunnitelmaan päivämäärällä ja allekirjoituksella. Samaa perehdytysuunnitelmaa mukailten käytetään sekä työntekijöillä, että opiskelijoilla. Opiskelijan ohjauksesta ja perehdyttämisestä vastaa pääsääntöisesti ohjaava lähihoitaja. Toiminnan vastuuhenkilö käy toki läpi vastuut ja lakeihin liittyvät perehdytysasiat ja sairaanhoitaja lääkehoitoon liittyvät asiat myös opiskelijoille.

b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).

Jos jossakin palveluprosessissa työntekijä havaitsee sovitusta vaatimuksista poikkeavaa toimintaa tai palvelua, työntekijän on reagoitava siihen ja korjattava tilanne mahdollisuuksien mukaan. Jos kyseessä on asiakkaan antama palaute, työntekijän on selvitettävä asiakkaalle, miten asiakas voi palautteen antaa ja miten se käsitellään. Työntekijän on myös ilmoitettava kehityskohteesta joko kirjallisesti palautelomakkeella (Liite: asiakaspalautelomake) tai suullisesti toiminnan vastuuhenkilölle. Vastuuhenkilö arvioi tilanteen ja aloittaa tarvittavat jatkotoimenpiteet. Jos palaute vaatii toimenpiteitä, on vastuuhenkilön velvollisuus keskeyttää laatuvaatimuksista poikkeava toiminta ja tehtävä korjaavat toimenpiteet. Hän myös informoi asiakasta siitä, miten palaute tullaan käsittelemään. Ne palautteet, jotka eivät vaadi kiireellisiä toimenpiteitä, käsitellään johtoryhmässä kerran kuussa. Johtoryhmä kirjaa palautteet käsitellyiksi ja tekee tarvittavat toimenpiteet. Käsitellyt palautteet arkistoidaan palautekansioon, joka säilytetään talo kuikanpesän toimistossa.

Jos poikkeamat ja palautteet vaativat laatuja järjestelmään ohjeistusmuutoksia tai

tarkennuksia, täyttää laatuvaastaava poikkeama-/kehitysraportin. (Liite: poikkeamaraportti). Seuranta- ja mittausarvioissa esiin tulleet poikkeamat käsitellään välittömästi seuraavassa johtoryhmän kokouksessa. Laatuvaastaava vastaa siitä, että tarvittavat muutokset palveluprosesseihin toteutetaan mahdollisimman pikaisesti.

Mahdolliset epäasiallisen kohtelun tilanteet käsitellään avoimesti asiakkaan kanssa. Käsittelyssä on mukana asiakas, tilanteesta perillä oleva hoitaja ja mahdollisesti toiminnan vastuuhenkilö. Esiselvityksen jälkeen keskusteluun otetaan mukaan esimerkiksi mielipahaa aiheuttavan osapuolen kanta ja perustelu toimintaan. Tehdään johtopäätökset ja korjaavat toimenpiteet. Tässä vaiheessa mukana on hyvä olla toiminnan vastuuhenkilö Anna Rytönen.

Vaara- ja haittatilanteista tehdään aina kirjallinen raportti tilanteen havainneen hoitajan tai muun työntekijän toimesta. Raportti toimitetaan toiminnan vastuuhenkilölle. Toiminnan vastuuhenkilö määrittelee mahdolliset lisäselvitykset ja toimintaohjeet jatkokäsittelyille.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Esimies/toiminnan vastuuhenkilö Matti Härkönen tekee vuosittain koulutussuunnitelman ja henkilökunnan koulutautumista seurataan koulutusseurantalomakkeella. Yksikön vastuuhenkilö Anna Rytönen on mukana koulutussuunnitelman laatimisessa.

Hoitokoti Kuikanpesä oy:n tavoitteena on ylläpitää ja kehittää henkilökunnan ammattitaitoa säännöllisen lisäkoulutuksen avulla. Koulutusta toteutetaan sisäisen koulutuksen ja ulkoisen koulutuksen avulla. Sisäisen koulutuksen sisältö riippuu koulutustarpeesta ja henkilökunnalla olevan osaamisen sisällöstä. Ulkoisen koulutustarpeen määrittelee henkilökunnan tarve lisäkoulutukseen. Koulutustarve kartoitetaan säännöllisesti vuoden viimeisessä henkilöstöpalaverissa joulukuussa. Henkilökunta ohjeistetaan ilmaisemaan henkilökohtainen koulutussuunnitelma seuraavalle vuodelle ja se kirjataan ylös henkilöstöpalaverin muistion liitteeksi. Hoitokoti Kuikanpesä oy varaa vuosittain minimissään 200 euroa jokaista vakituista työntekijää kohden koulutautumisrahaa. Tämän summan käytöstä tai käyttämättä jättämisestä vastaa jokainen työntekijä itse. Lisämäärärahan myöntämisestä päättää johtoryhmä tapauskohtaisesti.

#### 4.4.2 Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.

Tilojen käytön periaatteet

Koistisentie 3 osoitteessa toimivassa yksikkö Talo Koistisessa on asiakaspaikkoja 7. Lisäksi käytössä on lyhytaikaista asumista varten kalustettu lisähuone. Jokaisella asukkaalla on oma huone ja yksikössä on tilava yhteinen oleskeluhuone. Yksiköstä löytyy yhteensä 4 wc:tä, yksi suihkutila ja yksi sauna. Varastotilaa on noin 100 neliötä rakennuksen kellarikerroksessa. Asukkaat ruokailevat yksikön keittiössä. Lisäksi heille on varustettu yhteiseen tilaan kahvinkeittopiste ja jääkaappi/pakastin kylmäsäilytystä varten. Yksikössä on asiamukaiset kodinhoitotilat, joissa pyykkihuolto toteutetaan. Hoitokodin ulkoalueet ovat kesällä kovassa käytössä. Ulkoalueilla grillausmahdollisuus ja ulkoalusteet varattu mahdollisia ateriointeja ja kahvitteluja varten.

Kaikki asuinhuoneet ovat valmiiksi kalustettuja, mutta asukkaan niin halutessa hän voi tuoda omat kalusteet asuinhuoneeseensa. Kaikki huoneet ovat lisäksi varustettu televisio- ja Audio laitteilla.

Asukkailla on oman huoneen lisäksi oikeus käyttää yhteisiä oleskelutiloja. Välillä 20.00-08.00 tiloista eristetään lukollisella ovella keittiötila ja hoitajien toimistotila.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Asuinhuoneiden siisteydestä vastaa asukkaat itse omien voimavarojen mukaisesti. Yhteisten tilojen siisteydestä huolehtimisessa noudatamme yhteisöasumisen periaatteita, eli kaikille asukkaille on jaettu vastuualueet siisteydestä huolehtimisessa. Yksikössä on luotu viikko-ohjelma, joka takaa yksikön siistinä pysymisen. Jos hoitokodilla tarvitaan perusteellisempaa siivousta, apuna voidaan käyttää Hoitokoti Kuikanpesä Oy:n palkkaamaa siivoajaa. Lähtökohtaisesti jokaisen asukkaan tavoitteena on huolehtia oman huoneensa perussiivouksesta, joka tukee myös tavoitteita vähemmän tuettuun asumiseen siirtymisessä. Eritapahtumissa siivoustoimenpiteet tekee hoitaja tai avustava henkilöstö siivoajan laatimien ohjeiden mukaisesti. Ns. eritepakit, joista löytyy eritapahtumien puhdistamiseen erikoistarvikkeet, löytyvät jokaisen yksikön kodinhoituhuoneista. Eritepakit on nimetty näkyvällä tekstillä.

#### 4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

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

Koistisen yksikön asukkailla ei ole käytössä hälytinpainikejärjestelmää. Kiinteistö on rakenteeltaan sellainen, että avun huutaminen on mahdollista kaikista yksikön tiloista. Kaikilla asukkailla on lisäksi matkapuhelin, jonka avulla he saavat yhteyden hoitajaan tarvittaessa. Yksikköön on rakennettu vapaasti käytössä oleva wifi-verkko, joten vaikka matkapuhelimessa ei puheaikaa olisikaan jäljellä, saa he yhteyden hoitajaan wifi-verkon kautta. Yöaikaan heillä on myös mahdollisuus soittaa Talo Kuikan Pesällä työskentelevälle yöhoitajalle, jos on hätä ja apua tarvitaan.

Yhteisöllisen asumisen yksikön ulkoalueita valvotaan kahdella wifi kameralla, joista reaaliaikainen kuva menee turvallisuusvastaava Matti Härkösen puhelimeen. Kameroissa on muistikortit, jotka tallentavat video. Vain sisäänkäyntejä valvotaan kameravalvonnalla. Tallenteet säilyvät noin 30 vuorokautta, jonka jälkeen tallennin yli nauhoittaa uutta kuvaa. Kameravalvonnasta on asianmukaiset kyltit ulkoalueella, sekä kameravalvonnan rekisteriote Talo Koistisen toimistossa.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Jarkko Hirvonen puh.0456030604

#### 4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon 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. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Ammattimaisella käyttäjällä tarkoitetaan ...

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Hoitokodilla on käytössä verensokerimittari, verenpainemittareita ja alkometri. Koneellisesti säädettäviä sänkyjä ei ole käytössä. Käytössä olevat laitteet tarkistetaan, puhdistetaan ja kalibroidaan toimittajan määrittelemällä tavalla. Laitteiden huollosta ja kalibroinnista vastaa lähihoitaja **Jarkko Hirvonen**. Hän myös arkistoi dokumentit kalibrointiprosessista ja huoltotoimenpiteistä.

Hoitokodin asukkailla voi olla itsellään apuvälineitä tai terveydenhuollon laitteita, joiden toimintakunnon ja käytön ohjauksesta vastaa laitteen toimittanut taho. Päivittäisessä käytössä toki hoitajat vastaavat siitä, että asiakas saa riittävää ohjausta laitteiden ja apuvälineiden käyttöön. Tämän takia jokaisen apuvälineen ja terveydenhuollon laitteen toimintaan ja käyttöön tulee vuorossa olevan hoitajan olla perehtynyt sillä vakavuudella, että voi asiakasta neuvoa laitteiden käytössä. Henkilökunta myös avustaa apuvälineiden päivittäishuoltoon liittyvissä asioissa, jos asiakas ei itse kykene tekemään.

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

Vaikka Talo Koistisella ei ole käytössä terveydenhuollon laitteista muita kuin verenpainemittari, alkometri ja verensokerimittari, niin vaaratilanneilmoituksen tekemisen periaatteet on hyvä olla kaikkien tiedossa.

Fimean verkkosivuilla on ohjeet vaaratilanneilmoituksen tekemisestä. Sieltä löytyy pdf-lomake ilmoituksen tekemiseen ja ohjeet lomakkeen lähettämiseksi Vaaratilanteen mahdollisuus tuki on asiakkailta itsellään mahdollisesti olevien terveydenhuollon laitteiden osalta, jolloin hoitajan on hyvä tietää menetelytavat ilmoittamisen suhteen. Lisätietoa vaaratilanneilmoituksesta löytyy:

[https://fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen](https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen)

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Jarkko Hirvonen puh.0456030604

## 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja palveluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojausten periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Asiakastiedon rekisterinpitäjänä toimii Siun-Sote. Hoitokodilla on käytössä Hilikka-asiakastietojärjestelmä, jonne tallennetaan asumispalvelun aikainen tieto. Asiakkaan poistuessa hoitokodin palveluista asiakas ulos kirjataan järjestelmästä ja tuotetaan uloskirjausraportti, joka toimitetaan kotikunnan arkistoon. Uloskirjausraportoinnin jälkeen asiakkaan kaikki tiedot tuhotaan hoitokodin asiakastietojärjestelmästä ja hoitokodin omassa toiminnassa käytetty kirjallinen aineisto joko tuhotaan tai toimitetaan kotikunnan arkistoon saatujen ohjeiden mukaisesti.

Työntekijän perehdytysuunnitelmassa kiinnitetään huomiota työntekijän asianmukaisen kirjaamisen ohjeistamiseen. Peruskoulutuksen myötä ammattihenkilöt ovat harjaantuneet asiakaskirjaukseen, joita täydennetään perehdytysvaiheessa yksikön hyvien kirjaamiskäytänteiden mukaisiksi. Toiminnan esimies seuraa myös kirjaamista ja tarvittaessa ohjeistaa henkilökuntaa. Kirjaaminen on hoitokoti Kuikanpesän toiminnan yksi kulmakivi ja kirjaamiskäytänteitä pyritään parantamaan jatkuvasti.

Perehdytyksessä varmistetaan työntekijän valmiudet Hilikka-asiakastietojärjestelmän asianmukaisesta käytöstä ja tarvittaessa työntekijää lisä koulutetaan sen käyttöön. Lisäksi työntekijää ohjeistetaan kirjaamaan huomiot jokaisessa työvuorossa jokaisesta asiakkaasta hyvien kirjaamiskäytänteiden mukaisesti.

Henkilöstöpalavereissa kirjaamisen sujuvuudesta keskustellaan ja ilmenneisiin ongelmiin ja kehityskohteisiin pyritään kiinnittämään jatkossa paremmin huomiota.

Jokainen työntekijä kirjautuu asiakastietojärjestelmään omilla tunnuksilla, joita esimies hallinnoi. Työntekijät myös kirjautuvat ulos koneelta kirjaamisen jälkeen, joten kirjaustapahtumat yksilöityvät oikeille henkilöille.

Pyritään varmistamaan, että jokaisessa vuorossa työntekijällä on aikaa kirjaamiseen ja hänellä on rauhallinen tila sitä suorittaa. Hoitajilla on käytössään lukollinen toimisto, jossa kirjaaminen lähtökohtaisesti voi keskeytymättä toteutua. Hilikka-asiakastietojärjestelmä mahdollistaa myös mobiilikirjaamisen, joten esimerkiksi vastaanottokäyntien yhteydessä hoitaja voi kirjaukset tehdä viipymättä.



Hoitokodilla on tehty tietosuojasuunnitelma, jota säilytetään ympärivuorokautisen palveluasumisyksikön toimistossa osoitteessa Haravapurontie 1. Tietosuojasuunnitelmaan on kasattu tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä, ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Toiminnan vastuuhenkilö Matti Härkönen toimii tietosuojavastaavana ja hän päivittää tietosuojasuunnitelmaa vuosittain tai silloin jos ohjeistukset muuttuvat.

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

Hoitokoti Kuikanpesä Oy kouluttaa ja perehdyttää.

c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Asiakastilanteissa lähes päivittäin on keskustelussa asiakastietojen kirjaamiseen ja säilytykseen liittyvät asiat. Asiakkaita siis aktiivisesti informoidaan asiakastietojen säilyttämiseen liittyvistä asioista. Hoitokodin rekisteriseloste on näkyvillä yhteisen tilan ilmoitustaululla.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Matti Härkönen. Haravapurontie 1. 82900 Iloanta. puh.0453518798

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Yksiköllä on selkeä toimintaperiaate kehittämistarpeiden ilmoittamisesta, käsittelystä ja korjaavien toimenpiteiden käytäntöön panosta. Vastuunjako on selvä. Prosessin kokonaisvastuu toiminnan vastuuhenkilö Matti Härkösellä. Hänen apunaan toimii Talo Koistisen vastuuhenkilö Anna Rytönen.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.  
Paikka ja päiväys

Iloantissa 30.12.2024

Allekirjoitus  
Anna Rytönen

## 11 LÄHTEET

### LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

[http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

[https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM\\_2014\\_4\\_lastensuoj\\_laatusuos\\_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7](https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7)

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN\\_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1)

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

[http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030>

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuoja selosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b)

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005)

## TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.