

OMAVALVONTASUUNNITELMA

1 JOHDANTO

Omavalvontasuunnitelman laadimisesta on säädetty sosiaalihuoltolain 47 §:ssä ([26.8.2022/790](#)). Sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Omavalvontasuunnitelmaa on käytettävä myös asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden jatkuvaa seurantaa varten.

Palveluntuottajalla on lakisääteinen velvollisuus laatia omavalvontasuunnitelma, toimia sen mukaisesti sekä valvoa alihankintana tilattua tuotantoa. Omavalvonta on palvelujen tuottajan itsensä toteuttamaa suunnitelmallista laadun- ja riskienhallintaa sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista. Työntekijän omavalvonta koskee jokaista yksittäistä ammattihenkilöä ja se on lakisääteinen tehtävä ja työntekijän eettinen velvollisuus on toimia turvallisesti. Ammattilaiset ovat vastuussa tekemästään työstä, osaamisestaan ja sen kehittämisestä sekä valvovat itse toimintansa laatua.

Toimintayksikkötasoinen omavalvontasuunnitelma on osa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvonnan kokonaisuutta. Omavalvontasuunnitelmat liitetään osaksi omavalvontaohjelmaa.

Omavalvontaa ohjaavat Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteiset periaatteet:

Hyvinvointialue:

- Hyvinvointialueella on ohjaus- ja neuvonta sekä valvontavelvollisuus;
- Hyvinvointialueen tulee ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa, yksityisiä palvelujen tuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa;
- Hyvinvointialueella tulee olla tarkoituksenmukaiset rakenteet, resurssit ja osaaminen hoitaa valvontaa;
- Valvonta on samansisältöistä sekä omaan ja yksityiseen sote-palvelutuotantoon.

Palveluntuottaja:

- Ensisijainen valvontatapa on hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan omavalvonta, jossa toimijat valvovat itse lainmukaisuuden, vastuiden ja sopimusten toteuttamisesta ja kirjaavat konkreettiset toimenpiteet omavalvontasuunnitelmaan ja -ohjelmaan;
- Omavalvontaa toteutetaan päivittäisessä toimintakulttuurissa;
- Omavalvontaa tehdään, jotta asiakkaille ja potilaille voidaan tarjota laadukkaat, turvalliset ja asianmukaiset palvelut;
- Omavalvonnan päämääränä on tukea johtamista, palvelujen järjestämistä ja toiminnan kehittämistä.

Työntekijä:

- Työtehtävissä noudatetaan lakeja ja ohjeita;
- Ylläpidetään työtehtävien edellyttämää toimintakykyä ja osaamista;
- Toteutetaan palvelu yhdessä asiakkaan tai potilaan kanssa sopien ja tiedotetaan asiakasta tai potilasta tämän oikeuksista;
- Osallistutaan toimintakäytäntöjen jatkuvaan kehittämiseen omavalvonnan keinoin.

Lomake kattaa kaikki määräyksen asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Ohjaavaan tekstiosuuteen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata.

2 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelualue

Ikäihmisten palvelut

Palveluntuottajan nimi

Y-tunnus

Pohjois-pohjanmaan hyvin vointialue, POHDE

3221326

Palvelumuoto – asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan

Asiakaspaikkamäärä

Ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen

27+1

Yksityisen palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)

Palvelu, johon lupa on myönnetty

Ilmoituksen ajankohta

Palvelualue, joka on rekisteröity

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

SOL, Fodbar, Kiho, Heikkilän taksi, Vaalan apteekki, Nine solutions (vuokrassa)

Toimintayksikön yhteystiedot ja sijaintikunta

Puhelin

Sähköposti

Alihankintana hankittavat palvelut ja niiden tuottajat

Siivouspalvelut: SOL

Ruokahuolto: Fodbar

Kiinteistöhuolto: Kiho

Apteekki/Labra kuljetus: Heikkilän taksi

Vaalan apteekki: Lääkkeiden annosjakelu

Nine solutions(sisältynyt vuokraan): Turvapuhelin järjestelmä

Palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa hankittavien palveluiden laadun?

Palveluntuottajien kanssa yhteiset tarkastukset ja palaverit säännöllisesti ja tarvittaessa.

Palveluntuottajilla on omat palvelukuvaukset ja omavalvontasuunnitelmat, jotka tulee esittää pyydettyä.

Palvelusta palaute ja reklamaatio tarvittaessa sekä ilmoitus palvelun poikkeamasta.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

X Kyllä

Ei

Suunnitelma omavalvontasuunnitelman seurannasta ja ajantasaisena pitämisestä Päivittäminen säännöllisesti 1x1 vuodessa ja tietojen muuttuessa.

3.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma sekä omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistäväillä tavoilla. Omavalvontasuunnitelman toteutumista on seurattava säännöllisesti. Kehitystyötä tehdään asiakkailta, yhteistyökumppaneilta sekä henkilökunnalta säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä:

Toimintayksikön osoite

Takatie 2 91700 VAALA, yksikön ilmoitusseinällä.
--

Toimintayksikön verkkosivun osoite

https://pohde.fi/tietoa-meista/valvonta/

Lastensuojelulaitoksille on säädetty velvollisuus laatia yleinen hyvää kohtelua koskeva suunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa. Sen laatimisessa ja tarkistamisessa on kuultava yksikköön sijoitettuja lapsia ja heille on annettava mahdollisuus osallistua suunnitelman tekemiseen ja se tulee käydä läpi yhdessä lasten kanssa. Suunnitelma on erillinen asiakirja, joka tulee sijoittaa kaikkien nähtäville. Suunnitelma tulee lähettää tiedoksi lapsen sijoituksesta vastaavalle kunnalle ja lasten asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma tulee arvioida ja tarkistaa vuosittain. Suunnitelman sisällöstä säädetään yksityiskohtaisesti lastensuojelulain 61 b §:ssä. Lisätietoa suunnitelmasta löytyy THL:n ylläpitämästä [lastensuojelun käsikirjasta](#).

Lastensuojelun hyvän kohtelun suunnitelman tiedot:

Laadittu

päivämäärä

Tarkistettu

päivämäärä

4 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT, TOIMINTAPERIAATTEET JA LAATU

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Kuvaus toiminta-ajatuksesta

Kuvaus

Palveluasunnon voit saada lyhyt aikaiseen tai jatkuvaan asumiseen. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen on tarkoitettu ikäihmiselle, jonka toimintakyky on selvästi alentunut, hoivan ja huolenpidon tarve on ympärivuorokautista ja hän tarvitsee päivittäisissä toiminnoissaan 1-2 hoitajan apua ja jotka ei selviydy kotonaan turvallisesti kotiin annettavien palveluiden ja tukitoimien turvin. Henkilökunta on paikalla ympäri vuorokauden. Asukkaille nimetään omahoitaja, joka vastaa hoidon suunnittelusta ja yhteyden pidosta omaisiin.

Takatien palvelutalo haluaa tarjota ikäihmisille turvallisen, kodinomaisen palveluasumisen mahdollistamisen, jossa tuetaan asiakkaan omatoimisuutta ja toimintakykyä. Päivittäisessä työssä käytetään kuntouttavaa työotetta ja kinestetiikka toimintamallia.

Vuoro hoitopaikalla mahdollistetaan lakisääteisen omaishoidon vapaat omaishoitajille.

4.1 Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palvelujen tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelujen tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/ palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/ palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys ja ammatillisuus. Yhteisesti sovitut arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat työyhteisössä vallitsevan toimintakulttuurin, mikä näkyy mm. asiakkaiden ja omaisten kohtaamisessa.

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteiset arvot hyvinvointialueen strategiassa:

Näemme ihmisen

Sinä pohjoispohjalainen ihminen olet meille tärkeä. Näemme ja kuulemme tarpeesi. Toimimme yhdenvertaisesti hyvinvointisi, turvallisuutesi ja aktiivisen osallistumisestasi hyväksi.

Kohtaamme ammattitaidolla

Me osamme ja voimme hyvin. Kaikissa kohtaamisissa vaalimme luottamuksellista ja turvallista ilmapiiriä. Toimimme kaikissa tilanteissa vastuullisesti. Ratkaisemme ja luomme hyviä asiakaskokemuksia yhdessä.

Edelläkävijänä vaikuttavuudessa

Olemme edelläkävijä tutkimuksessa ja vaikuttavien palveluiden luomisessa. Johdamme tiedolla kohti yhteisesti asetettuja tavoitteita. Kannustamme oppimiseen ja uskallamme rohkeasti kokeilla uutta.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet

Miten arvot ja toimintaperiaatteet kytkeytyvät Pohjois-Pohjanmaan yhteisiin arvoihin?

Takatien ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asuminen koostuu kodinomaisesta, viihtyisästä ja turvallisesta ympäristöstä. Asiakkaan henkilökohtaiset tarpeet huomioidaan oman asunnon sisustuksessa.

Palvelukokonaisuudessa pyrimme edistämään asiakkaan turvallisuutta, arvokasta elämää, tukemaan omatoimisuutta ja mahdollistamaan fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja henkisen hyvinvoinnin ja kuntoutumista. Hoito suunnitellaan asiakkaan yksilöllisistä tarpeista. Asiakasta aktivoidaan ja kannustetaan omatoimiseen ja itsenäiseen suoriutumiseen omien voimavarojen mukaan kinestetiikan toimintamallia hyödyntäen. Henkilökunta on ikäihmisten hoitoon perehtynyt ja ammattitaitoinen.

Takatien palveluasumisessa on kiinnitetty huomiota ympäristön esteettömyyteen, turvallisuuteen ja viihtyisyyteen. Asiakas voi vapaasti liikkua, itsenäisesti suoriutua ja vahvistaa omaa sosiaalista toimintakykyä ja osallisuutta omien voimavarojen mukaan.

Takatien palveluasumisessa arjen mielekkyys ja viriketoiminta on jokapäiväistä. Tuokioiden pito on suunnitelmallista ja kuuluu kaikille työntekijöille. Toteutuminen on varmistettu laittamalla tiettyyn vuoroon. Tämä on sovittu yhdessä henkilöstön kanssa. Asukkaiden hoitoympäristö pidetään rauhallisena ja turvallisena. Hoitotyö on kokonaisvaltaista ja ympärivuorokautista ja siihen sisältyy myös hyvä elämänloppuvaihehoito ja saattohoito.

Takatiellä on käytössä omahoitajamalli. Asukkaan muuttaessa hänelle nimetään omahoitaja, joka huolehtii hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisen ja pitää yhteyttä omaisiin. Lisäksi hän huolehtii asiakkaan RAI toimintakyvyn mittarin arvioinnista laatimisesta ja päivittämisestä. Hoitajille on mahdollista soittaa ja heidät tavoittaa puhelimitse jokaisena vuorokaudenaikana. Yhteistyö omaisten kanssa tärkeä. Omaisia kannustetaan osallistumaan hoitoon, ulkoiluun ja yhteistyöhön henkilökunnan kanssa.

Keskeiset eettiset periaatteet ja arvot iäkkäiden palveluissa ovat ihmisarvo, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja yksilöllisyys. Hyvä hoito ja palvelu perustuvat voimavaralähtöisyyteen sekä oikeudenmukaisuuteen. Hyvään hoitoon ja palveluun kuuluu turvallisuus ja oma osallistuminen.

Toiminta perustuu toimintakyvyn ja kuntoutumisen tukemiseen, jossa asukkaita ohjataan omien voimavarojen löytämiseen ja käyttämiseen kaikissa päivittäisissä toiminnoissa. Periaatteemme on tarjota asukkaillemme mahdollisimman yksilöllinen, kodinomainen, turvallinen ja toimintakykyä tukeva loppuelämän koti. Asukkaat asuvat omissa huoneistoissaan, asunto on asukkaan koti, jossa hän voi rajoitteistaan ja sairauksistaan huolimatta asua turvallisesti ja mahdollisimman itsenäisesti. Hänellä on mahdollisuus ja oikeus saada apua tarvittaessa toimintakykynsä mukaan. Asukkaita tuetaan siten, että asiakkaan itsemääräämisoikeus ja omatoimisuus säilyvät mahdollisimman kauan. Heille annetaan mahdollisuus tehdä itseään koskevia päätöksiä. Asukas on mukana, aktiivisesti itseään koskevien suunnitelmien laatimisessa ja seurannassa.

Asukkaalle annetaan mahdollisuus valita palveluja oman harkintansa mukaan, sekä mahdollisuus valita päiväohjelmansa osallistuen yhteisiin toimintahetkiin oman tahtonsa ja voimavarojensa mukaisesti. Jokaisen asukkaan päivittäisen toiminnan lähtökohdaksi on hyvä elämä, yksilöllisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Jokainen asukas on yksilö ja häntä kunnioitetaan erityispiirteineen ja ominaisuuksineen. Hyvä palvelu perustuu laatuun ja osaamiseen.

Takatien palvelutalon työntekijöiden toimintaa ohjaa ammatillisuus, inhimillisyys, oman/toisen työn kunnioittaminen, inhimillisyys. Perusajatuksena on, että vanhuuden tuomat vaivat eivät ole este monipuoliselle elämälle, toiminnalle ja tekemiselle ja vapaudelle. Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettiin 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.

Toimintayksikön toimintaa ohjaa eettiset periaatteet: kunnioitus, itsemääräämisoikeus, voimavaralähtöisyys, oikeudenmukaisuus, yksilöllisyys, osallisuus, turvallisuus

4.2 Laadunhallinta

Laadunhallinnan avulla kehitetään asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä esimerkiksi palvelujen vaikuttavuutta. Laadunhallinnan kokonaisuuteen kuuluu esimerkiksi palveluprosessien, asiakaslähtöisyyden ja yhteistoiminnan toteutumisen arviointi.

Kuvaus käytössä olevasta laadunhallinnan periaatteista.

Miten laatu varmistetaan ja sen toteutumista seurataan?

Laatua tarkastellaan RAI- mittariston avulla. Lisäksi mittaristosta saadun tiedon avulla voidaan toimintaa kehittää. Ympäri vuorokautiseen palveluasumiseen on laadittu 17 mittaria, joita seurataan valtakunnallisella ja organisaatio tasolla. Näihin laatumittareiden tavoite tasoihin pääsemistä, seurataan säännöllisesti RAI ja henkilöstö/tiimi palaverissa.

Henkilöstö voi tuoda ajatuksia ja ideoita toiminnan laadun parantamiseksi yhteisissä palaverissa ja kehityskeskusteluissa.

Asiakastyytyväisyys kyselyt 1 x vuosi, THL- kysekyiden tulosten hyödyntäminen. Omaisilta/läheisiltä tulleiden palautteiden tarkastelu ja toiminnan kehittäminen. Haipro:sta saatavan tiedon tarkastelu ja toiminnan kehittäminen.

Sosiaalihuoltolain 1301/2014 48§ mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus. Omavalvontasuunnitelma päivittäminen. Ympäristön viihtyvyys ja turvallisuus.

Pohteen valvontayksikkö säännölliset valvontakäynnit.

Laatupoikkeamat ja niihin reagointi ajantasaisesti

5 RISKIENHALLINTA

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.

5.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

5.2 Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Omavalvontasuunnitelman liitteenä tulee olla riskienhallinta- ja turvallisuussuunnitelma ([STM ohje 2011:15 riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu](#)).

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

Luettelo riskienhallinnan/ omavalvonnan toimeenpanosta

Riskienhallinnan tarkoitus on toiminnan turvaaminen päivittäisessä ympäristössä eri osa-alueilla. Riskienhallinta käsittää turvallisuusriskien tunnistamisen ja arvioinnin sekä turvallisuustoiminnan. Riskienhallinnalla tuetaan johtamista ja strategisten tavoitteiden saavuttamista. Tietoisuus turvallisuusriskeistä ja turvallisuuden tilasta, jotta voidaan tunnistaa riskit, arvioida niiden vaikutus turvallisuuteen ja toimintaan ja laatia toimintaohjeet eri tilanteita varten. Samalla selvitetään keinot, joilla pystytään varautumaan eri vaaratilanteisiin, suojautumaan niiltä ja turvaamaan toiminnan jatkuvuus häiriötilanteista huolimatta.

Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti vuosittain ja aina toiminnan tai toimintaympäristön muuttuessa. Poikkeamat käsitellään säännöllisesti henkilöstöpalavereissa. Korjaavat toimenpiteet alkavat esim. asiakaspalautteesta, henkilökunnan palautteesta tai reklamaatiosta.

Esihenkilöllä/johdolla on näkyvä sitoutuminen turvallisuustavoitteisiin suunnittelussa ja strategioissa. Henkilöstön jatkuva tuki ja riittävien resurssien varaaminen esim. työvuoro suunnittelussa. Eri tilastojen seuranta on osa myös johdon työnkuvaa.

Henkilöstön sitouttaminen ja motivointi tapahtuu riittävän tiedotuksen, koulutuksen sekä toiminnoittain asetettujen tavoitteiden avulla. Vastuutetaan ilmoittamaan epäkohdista, jotka lisäävät turvallisuusriskiä toiminnassa. Ajankohtaisten ongelmien ratkominen ilman, että aiheutuu lisä vahinkoja.

Riskienhallinta on jokapäiväistä toimintaa. Palavereissa käsitellään säännöllisesti mm. Haipro tapahtumat ja mietitään yhdessä, kuinka voidaan ennakoida vaara/läheltä piti tilanteet ja kuinka ne estettäisiin.

Haipro seurannan mukaan Takatien ympärivuorokautisen palvelutalon suurimmat haasteet ovat kaatumiset ja muistisairaiden häiriökäyttäytymiset. Suurin osa asiakkaista on muistisairaita.

Takatien riskienhallinta raportin mukaan vaara/haittaa aiheutuu työntekijöiden kannalta: yksin työskentely (öisin, kotihoito x2 yössä tarvittaessa), väkivallan uhka (muistisairaat asiakkaat), raskaat siirrot ja nostot (apuvälineiden käyttö ei kaikilla onnistu, kinestetikka), melu (asiakkaiden aiheuttama), työpaikan lämpötila (kesäisin) Haipro: asiakkaiden kaatuminen, aggressiivinen käyttäytyminen yleisimpiä.

5.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

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

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

Kaikki vaaratapahtumat, "läheltä piti" -tapahtumat ja haittatapahtumat niin asukasturvallisuudessa kuin työturvallisuudessa raportoidaan sähköiseen HaiPro - ohjelmaan henkilöstön/vastuuyksikönpäällikön toimesta.

Henkilökunta ilmoittaa haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista omaisille ja tarvittaessa ottaa yhteyttä lääkäriin, jos tilanne arvioidaan lääkärin konsultaatiota tarvitsevan.

Korjaavia toimenpiteitä toimintaympäristössä esiintyvissä asioissa: henkilöstön tulee minimoida riskit ja poistaa vaaraa aiheuttava asia välittömästi. Jos henkilöstö ei pysty tähän, ilmoitus tehdään kiinteistönhoitajalle välittömästi sähköpostilla tai soittamalla. Aggressiivisen asiakkaan/vierailijan poistaminen tiloista ja muiden asiakkaiden turvaaminen on tärkeää.

Haittatapahtumista ja läheltä piti tilanteista, keskustellaan välittömästi työvuorossa olevien kanssa. Asiakkaalle tapahtuneet vahingot kirjataan potilasasiatietopapereihin (LifeCare) sekä raportoidaan seuraavalle työvuorolle suullisesti. Lisäksi HaiPro - ilmoitukset käsitellään yksikön viikkopalaverissa vähintään 3-6 kuukauden välein ja kirjataan palaverimuistioihin. Ilmoitusten käsittelystä vastaa pääsääntöisesti Takatien palvelutalossa vastuuyksikönpäällikkö. Vastuuyksikönpäällikkö käsittelee työtapaturmiin liittyvät ilmoitukset. Tarvittaessa HaiPro -ilmoituksiin reagoidaan välittömästi. Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi.

Työyhteisön kanssa kehitetään parannuskeinoja tilanteisiin ja toimintatapoihin. Uusista toimintatavoista tehdään kirjallinen toimintaohje. Korjattavat toimenpiteet, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään vastuuyksikönpäällikön toimesta henkilöstön kanssa työpaikkakokouksissa tai asiaa varten järjestetyssä erillisessä palaverissa. Tarvittaessa ollaan yhteydessä Pohteen ylempään johtoon ja valvontaan.

Miten ja kenelle asiakkaat ja omaiset voivat ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit? Asiakkaat ja omaiset voivat ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, poikkeamista ja riskeistä ensisijaisesti vastuuyksikönpäällikölle anne.m.seppanen@pohde.fi, p.050 4436102

Ilmoituksen voi tehdä myös vuorossa olevalle hoitajalle ja he tiedottavat asiasta vastuuyksikönpäällikköä.

Miten ne käsitellään?

Omaisten/asiakkaiden antamat palautteet käsitellään mahdollisemman pian. Tarvittaessa omaiselle annetaan selvitys tapahtuman kulusta myös kirjallisesti. Omaisen kanssa käydään keskustelua, miten hän toivoo asian hoidettavan, miten asiaa seurataan ja miten siitä hänelle tiedotetaan.

5.4 Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet uuden toimintamallin aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvontasuunnitelmaan.

Kuvaus korjaavien toimenpiteiden seurannasta ja kirjaamisesta?

Tärkeä rooli on työpaikka palaverissa. Siinä pohditaan esille tulleita kehittämistarpeita yhdessä. Tavoitteena löytää ratkaisu, jotta vastaava epäkohta ei ilmenisi uudelleen jatkossa. Lisäksi asiakas- ja omaiskyselyt ja palautteet antavat tietoa siitä, ovatko toimenpiteet oikeansuuntaisia. Haipro ilmoitusten seuranta, ilmeneekö samoja haittatapahtumia uudelleen.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan esim. ohjeistusten muuttuessa. Korjattavat toimenpiteet, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään vastuuyksikköpäällikön toimesta henkilöstön kanssa työpaikkakokouksissa tai asiaa varten järjestetyssä erillisessä palaverissa.

Vaaratapahtumien raportoinnin ja käsittelyn tavoitteena on Takatien toiminnan kehittäminen ja parantaminen turvallisemmaksi. Esille tulleita kehittämistarpeita pohditaan yhdessä, tavoitteena löytää ratkaisuja, jotta vastaavaa epäkohtaa ei enää jatkossa syntyisi. Toimintamallien muuttumisesta ilmoitetaan henkilöstöpalaverissa, ilmoitustaululle, tiedotteella ja sähköpostilla. Palaverista laaditaan muistiot. Jokaisella velvollisuus lukea, jos ei pääse palaveriin.

5.5 Muutoksista tiedottaminen

Tiedottaminen toimii perustana muutoksen onnistumiselle. Tiedottamisen avulla korjaavat toimenpiteet ja uudet toimintamallit jaetaan henkilöstön, asiakkaiden ja sidosryhmien käyttöön.

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille, mitä julkaistaan julkisessa tietoverkossa?

Toiminnan muutoksista ja/tai työtapojen muuttumisesta ilmoitetaan henkilökunnalle viikkopalaverien yhteydessä, paperisena sekä tarvittaessa henkilökohtaisella sähköpostilla tai muilla yhteisillä kanavilla. Muille tahoille ilmoitus toiminnan muutoksista tai työskentelyyn liittyvistä poikkeavuuksista infotaan paperi- ja/tai sähköpostitiedotteilla, yksikön ilmoitustaululla, kirjeitse/puhelimitse. Tietoa jaetaan myös Pohteen verkkosivuilla www.https://pohde.fi

Tutustu myös STM:n julkaisuun asiakas- ja potilasturvallisuudesta:
[Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:](#)

5.6 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain 48 §:n perusteella

Sosiaalihuoltolain 48 §:ssä säädetään sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan ilmoitusvelvollisuudesta. Sosiaalihuollon henkilöstön on viipymättä ilmoitettava 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. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Yksikön omavalvonnassa tulee määritellä, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Menettelyohjeet sosiaalihuoltolain 48–49 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta

Ohje ja ilmoituslomake liitetään osaksi omavalvontasuunnitelmia.

Vastuuyksikköpäällikkö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen voi tehdä sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva tai vastaavissa tehtävissä, toimeksiantosopimussuhteessa oleva tai itsenäinen ammattiharjoittaja.

Ilmoitusvelvollisuus koskee julkisia ja yksityisiä sosiaalipalvelun tuottajia. Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hän voi tehdä ilmoituksen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.

Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tahi palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensi sijassa perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin. Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa.

Pakotteiden ja rajoitteiden käytöstä tulee olla aina asiakaskohtainen, määräaikainen lääkärin ennakkopäätös rajoitteista. Ilmoitus ja kirjaus tulee tehdä lääkärille, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin.

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

Käytännössä työntekijä(t) tekee kirjallisen ilmoituksen esimiehelle havaitsemistaan epäkohdista. Epäkohtailmoituksen voi tehdä itsenäisesti tai yhdessä työkavereiden kanssa. Ilmoitus tulee aina tehdä kirjallisena ja siihen listataan konkreettisia esimerkkejä epäkohdista.

Ilmoituksen saatuaan esimiehen on ryhdyttävä toimiin epäkohtien poistamiseksi. Työnantaja ei saa kohdistaa ilmoituksen tekijään/tekijöihin mitään vastatoimia. Jos epäkohtailmoituksen käsittely yksikön sisällä ei tuota tilanteeseen muutosta kohtuullisessa ajassa, tehdään epäkohtailmoitusta pohjana käyttäen valvontapyyntö kuntaan ja/tai aluehallintovirastoon. Miten valvontalain 29§ mukainen ilmoitus tehdään? Työntekijä(t) tekee vapaamuotoisen kirjallisen ilmoituksen vastuuyksiköpäällikölle havaitsemistaan epäkohdista. Epäkohtailmoituksen voi tehdä itsenäisesti tai yhdessä työkavereiden kanssa. Ilmoitus tulee aina tehdä kirjallisena ja siihen listataan konkreettisia esimerkkejä epäkohdista. Kenelle ilmoitus palautetaan? Ilmoitus palautetaan oman yksikön vastuuyksiköpäällikölle (VYP). Vastuuyksiköpäällikkö ottaa ilmoituksentekijään yhteyttä ilmoituksen saatuaan ja informoi myös vastuualuepäällikköä. VYP ryhtyy toimiin epäkohtien poistamiseksi. Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, ilmoitus tehdään oman yksikön vastuuyksiköpäällikölle. Näihin epäkohtiin puututaan ensisijaisesti omavalvonnan kautta, esimerkiksi resurssiin ja kiireeseen liittyvät asiat sekä ympäristön siisteys. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien 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

6 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

6.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas- tai palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa tai palvelussa.

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään?

Kenen vastuulla päivittäminen on?

Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan ennakoivaan hoitosuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Hoito- palvelu- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Takatien palvelutalossa on nimetyt RAI-vastaavat, jotka huolehtivat RAI-arviointien ajantasaisuudesta ja arviointien päivittämisestä ajallaan. Asiakkaalle on määritelty 1 oma-/vastuuhoitajaa, jonka tehtävänä on asiakkaan RAI arvioinnin tekeminen ja hoito- ja palvelusuunnitelman laatiminen. Aasukkaille on nimetty myös vastuu sairaanhoitaja. Hoito- ja palvelusuunnitelman laatiminen aloitetaan tutustumisjakson jälkeen (2-4 viikkoa) yksikköön muuttamisen jälkeen. Hoito- ja palvelusuunnitelman ja Rai -arvioinnin päivittäminen tapahtuu puolivuositain ja tarvittaessa/voinnin muuttuessa. Näiden päivitysten yhteydessä asiakkaasta voidaan tarvittaessa tehdä MNA -ravitsemusarvio sekä FRAT -kaatumisriskiarvio. Säännöllisesti seurataan fysiologisia mittauksia voinnin seuraamiseksi.

Rai -arvioinnissa huomioidaan muiden hoitajien tekemät havainnot LifeCare kirjausten perusteella sekä suullisesti antamalla raportilla. Tarvittaessa asiakkaalle tehdään MMSE.

Miten laaditaan ja päivitetään palveluntuottajan tekemä palveluntoteuttamissuunnitelma?

Palveluntuottaminen perustuu palvelukuvaukseen. Palvelukuvaus on laadittu ja sisältyy palveluseteli käyttökirjaan. Palvelukuvaus on yhtenäinen kaikille ja palvelujen hankinta ja hallinta vastaa asiakirjan päivittämisestä.

Palvelukuvaus on julkinen asiakirja

https://teams.microsoft.com/l/message/19:meeting_NTgxNGU2NGMt-

MWY0MS00MDIhLTg1NjYtOGRkYW5MjliMzc2@thread.v2/1702630131729?context=%7B%22context-

Type%22%3A%22chat%22%7D

Miten asiakas ja hänen omaisensa ja läheisensä otetaan mukaan suunnitelmien laatimiseen ja päivittämiseen?

Asiakas osallistuu oman hoitosuunnitelman tekoon mahdollisemman varhaisessa vaiheessa. Asiakkaan omia toiveita kuullaan ja hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan asiakaslähtöisesti. Omainen voi osallistua suunnitelman laatimiseen/päivittämiseen asiakkaan näin halutessa. Osallistuminen voi tapahtua paikan päällä kuin etäyhteydessä.

Lisäksi omainen/asioidenhoitaja voi osallistua RAI arvioinnin tekemiseen yhdessä henkilöstön kanssa.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sekä palveluntoteuttamissuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Ennakoiva hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään LifeCare potilastietojärjestelmään, josta se on luettavissa kaikille hoitoon osallistuville. Lisäksi hoitosuunnitelmassa ilmenevät asiat tulee näkyä RAI -arviointilomakkeella, hoitotyön korissa. RAIMIT -lehti koostaa RAI -arviointilomakkeen tiedot LifeCarelle.

Päivittäisissä kirjauksissa kirjaaminen tehdään asiakaslähtöisesti. Kirjaamiset tehdään vuoro kohtaisesti.

Kirjauksessa huomioidaan mm. asiakkaan omat voimavarat, avuntarpeet, yleisvointi sekä ravitseminen, asiakkaan kanssa tehdyt asiat.

Kirjaukset tehdään tarkemmin aamuvuoron aikana, iltavuoron kirjauksissa painottuu mm. voinninmuutokset sekä hoitajan arvioimat tärkeät asiat. Myös yövuoron osalta kirjataan tiedot LifeCarelle.

Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan hyvinvointialueen on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos henkilö jo alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi.

Kuvaus RAI-mittarin käyttämisestä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa

Ensimmäinen Rai-arviointi tehdään ympärivuorokautisen asumisen asukkailla 2-4 viikkoa asukkaan muuttopäivästä. RAI-arviointi päivitetään puolivuositain tai asiakkaan toimintakyvyn olennaisesti muuttuessa. RAI:ta hyödynnetään asiakkaan päivittäisessä toimintakyvyn arvioinnissa. RAI-vastaavat seuraavat arviointien ajantasaisuutta.

6.2 Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa

Sijaishuoltopaikan tulee täydentää yhteistyössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa asiakassuunnitelmaa tarvittaessa erillisellä hoito- ja kasvatussuunnitelmalla. Jos lapselle ei ole aiemmin laadittu hoito- ja kasvatussuunnitelmaa, tulee se laatia viipymättä, jos lapseen on kohdistettu sijaishuollossa rajoituksia tai on todennäköistä, että lapseen tullaan kohdistamaan rajoituksia. Hoito- ja kasvatussuunnitelman tarkoituksena on havainnollistaa asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja kuvata yksityiskohtaisesti, miten lapsen tarpeisiin vastataan turvaten lapsen hyvä kohtelu.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma on tehtävä yhdessä lapsen kanssa ja sitä varten on kuultava myös lapsen huoltajia, jollei se ole ilmeisen tarpeetonta tai mahdotonta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on toimitettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

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

6.3 Asiakkaan kohtelu

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

6.4 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. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi on ensisijaisesti selvitettävä olosuhteissa kohtuudella toteutettavat mukautukset, jotka helpottavat asiakkaan toimimista. Yhteistyötä tehdään asiakkaan, omaisten, henkilökunnan sekä hyvinvointialueen viranhaltijan/ omatyöntekijän kanssa. Mukautuksia ovat esimerkiksi apuvälineiden käyttäminen, tilajärjestelyt sekä ryhmäkoko, toimintojen ajankohdan ja keston suunnitteleminen.

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](#)).

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyvien asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

Henkilön muuttaessa Takatien palveluasumiseen asukkaaksi järjestämme yhteisen tilaisuuden asukkaan, omaisten ja oma-/vastuuhoidajien kanssa. Tämän tapaamisen tarkoituksena on tutustua asiakkaaseen ja keskustella hänen tavoistaan ja mieltymyksistään mm. päivärytmiin ja mieliruokiin sekä elettyyn elämään ja asukkaan omiin tapoihin ja mieltymyksiin. Käytössä on myös ollut elämän puu lomake, jonka asiakas ja omaiset ovat täyttäneet yhdessä. Viimeistään ennen hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaa.

Takatien palvelukodin asukkaista suurin osa on muistisairaita, jolloin omaisen rooli korostuu asukkaan elämän historian kertomisessa. Henkilöstön on silloin helpompi esim. ymmärtää käyttäytymistä.

Asiakaan itsemääräämisoikeutta tuetaan päivittäin hänen hoidossaan ja kanssa käymisessä hänen kanssaan. Tullessaan asukkaaksi asukas voi tuoda mukanaan itselle tärkeitä tavaroita huoneeseensa ja hän saa sisustaa huoneensa haluamallaan tavalla. Tähän asiakkaan omaisia ja läheisiä kannustetaan ja rohkaistaan. Huoneen kalustamisessa pyydetään huomioimaan kalusteiden paloturvallinen sijoittelu ja esteetön liikkuminen.

Asiakas voi käyttää omia vaatteita ja osallistua päivittäin asuvalinnan tekemiseen. Henkilökohtaisesta huolehtimisesta kuten hiusten laittaminen tai kynsien lakkaaminen toteutetaan asiakkaan toiveiden mukaisesti. Asiakaan päivärytmi huomioidaan, esim. jos haluaa nukkua aamulla pidempään tai valvoa illalla/katsella televisiota/lukea kirjaa jne. Asiakkaat saavat apua ja tukea yksilöllisesti omiin toimintakykyvajaisiin ja päivittäisiin asioita tehdään yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Asiakkaita kohdellaan kunnioittavasti ja heidän tahtoaan kuunnellaan. Asiakas voi valita paikat yleisistä oleskelu- ja ruokailutiloista. Asiakaan ruokailumieltymyksiään toteutetaan (ruokajuoma, kahvi kermalla + sokerilla vai ilman, vaalea – vai tumma leipä jne.). Omaiset ja ystävät voivat tuoda asiakkaalle hänen mieliruokiaan (marjoja, suolakalaa, konjakkia ym.) joita henkilökunta tarjoaa asiakkaalle hänen halutessaan. Välipalaa ja/tai yöpalaa on mahdollista saada halutessaan ja/tai hoitajan havaitseman tarpeen perusteella.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan asiakkaan, asiakasta hoitavan lääkärin sekä omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös potilasasiakasasiakirjoihin. Rajoittamistoimenpiteitä tehdään vain asiakasturvallisuuden vaarantuessa. Arviointi rajoittumistarpeesta päivittäin. Asiakasta kuunnellaan ja hänen omat toiveet ja mieltymykset huomioidaan hoitotyössä. Asiakaan on mahdollista osallistua hoitoneuvotteluun toimintakyvyn salliessa. Hoitoneuvottelut pidetään asiakkaan ja omaisten kanssa asiakkaan omassa huoneessa tämän muutettua. Hoitoneuvottelu pidetään uusille asukkaille 1 kk sisään, johon osallistuvat tiimin sairaanhoitaja ja omahoitaja. Neuvottelussa annetaan tietoa Takatien palvelukodin käytännöistä ja samalla perehdytään asiakkaan mieltymyksiin, toiveisiin ja tarpeisiin. Myös omaisen toiveet pyritään huomioimaan asiakkaan hoidossa. Yhteyttä pidetään myös puhelimitse ja sähköpostilla omaisten kanssa. Rai-arviointiin osallistuvat asukas ja omaiset (oman tahtonsa mukaisesti). Omaisia kannustetaan soittamaan, jos jotain epäselvää tai jotain kysyttävää hoitoon liittyen. Asiakas saa käyttöönsä hänen tarvitsemansa apuvälineet. Apuvälineet tulevat Pohteen apuvälinekeskuksesta ympärivuorokautisen asumisen asukkaalle. Tarpeen arviointia tekevät asukkaan lisäksi moniammatillinen henkilökunta (esim. lähihoitajat, sairaanhoitajat, fysioterapeutti, lääkäri).

Vierailuaikoja ei ole. Omaiset voivat vierailla haluamallaan tavalla. Suositus vierailuajoista on 11-19 välillä. Suosituksen ajatellaan palvelevan omaisia, sillä kyseisenä aikana henkilöstö voi parhaiten keskittyä myös omaisten kanssa keskusteluun. Pohteen antamat suositukset otetaan toiminnassa huomioon. Saattohoitovaiheessa ja elämän loppuvaiheessa omaisia kannustetaan olemaan läsnä asiakkaan luona. Omaisten tuki saattohoitotilanteessa ja keskustelut tärkeitä. Arvotavarasta vastaa asiakas/omaiset. Takatien palvelukodin ulko-ovet on sähköisellä lukolla, joten hoitohenkilökunta voi seurata osastolla käyviä vierailijoita.

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. Rajoitustoimien edellytyksenä on myös, että toimintayksikössä on riittävä määrä sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöitä.

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 keskeistä huomioida, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassaolevaksi.

Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulain 11 luvussa. Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

Mitä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?

Jokaiselle asiakkaalle tehdään henkilökohtainen suunnitelma rajoittamistoimenpiteistä, jonka vastuulääkäri hyväksyy. Suunnitelma liitetään asukkaan henkilökohtaiseen palvelusuunnitelmaan, jolloin sen myös asukas ja lähiomaiset hyväksyvät.

Tilanteet, joissa itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan, kirjataan aina tarkasti potilastietojärjestelmään. Rajoittamista seurataan ja tarvetta arvioidaan aina päivittäin.

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

Liikkumisvapauden rajoittaminen

1. Asiakasta voidaan kieltää poistumasta tietyn yksikön tiloista tai alueelta mikäli; - hän käyttäytymisensä tai uhkauksensa perusteella todennäköisesti vahingoittaisi itseään tai muita - jos hän käyttäytymisellään vakavasti vaikeuttaa muiden asukkaiden toimintaa - jos hän vakavasti vaarantaa omaa turvallisuuttaan tai vahingoittaa omaisuutta

2. Jos asiakas poistuu yksikön alueelta, hänet voidaan noutaa takaisin yllämainituin perustein.

3. Asiakkaan poistumisen estämiseksi tai hänen siirtämisekseen, voi toimintayksikön henkilökunta käyttää vain sellaisia tarpeellisia rajoittamis keinoja, joita voidaan pitää puolustettavina. Puolustettavuutta arvioidessa on otettava huomioon asukkaan poistumisesta aiheutuva vaara hänen tai muiden terveydelle ja turvallisuudelle, käytettävissä olevat voimavarat sekä muut kokonaisarviointiin vaikuttavat seikat. Eriyttäminen ja sitominen rajoittamisena.

Yksi rajoitteista voi olla eriyttäminen. Asiakas voidaan siirtää tai ohjata toiseen huoneeseen, jos hän;

- käyttäytymisensä tai uhkauksensa perusteella todennäköisesti vahingoittaisi itseään tai muita

- käyttäytymisellään vakavasti vaikeuttaa muiden asukkaiden toimintaa

- vakavasti vaarantaa omaa turvallisuuttaan tai todennäköisesti vahingoittaa omaisuutta.

Kemiallisesta rajoittamisesta (mm. lääkkeellisestä rajoittamisesta) vastaa aina lääkäri. Henkilökunnan tehtävänä on lääkehoidon toteutus, arviointi ja yhteistyö lääkärin kanssa sekä asukkaan havainnointi ja seuranta. Eriyttämistilanteissa kiinnipitäminen on mahdollista ja jos se on tilanteen kannalta välttämätöntä. Eriyttäminen ja kiinnipitäminen on lopetettava heti, kun se ei enää ole välttämätöntä. Eriyttämisaika arvioidaan aina yksilöllisesti tilanteesta riippuen.

Sitomista voidaan käyttää rajoittamisen keinona, jos asukkaalla on ilmeinen riski vahingoittaa itseään heikentyneen liikuntakyvyn tai oman toimintakyvyn ymmärtämisen vuoksi. Sitomiseen voidaan käyttää magneettivyötä, haaravyötä tai hygieniahäälaria. Sitomisen käytöstä rajoitteena tulee aina olla hoitavan lääkärin arvio ja lupa. Päätös sitomisesta on merkittävä hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Virka-avun paikalle hälyttäminen. Virka-apua voidaan hälyttää paikalle, jos turvallisuutta vaarantavan henkilön rajoittaminen ei ole henkilöstön toimesta mahdollista. Tällaisissa tapauksissa esim. eriyttäminen tai kiinnipitäminen eivät ole käytännössä mahdollisia tilanteen ratkaisukeinoja. Poliisin kanssa voidaan keskustella mahdollisista tilanteista ennakkoon. Omaisuuden haltuunotto, jos asiakkaalla on hallussaan itsensä tai muiden terveyttä tai turvallisuutta vaarantavia esineitä, ne saadaan ottaa toimiyksikön haltuun. Nämä esineet luovutetaan tarvittaessa lähiomaiselle tai edunvalvojalle.

Potilastietojärjestelmiin kirjataan, mitä omaisuutta on otettu haltuun ja luovutettu lähiomaiselle tai edunvalvojalle. Halutessaan asiakas voi pitää arvoesineensä (korut, raha) itsellään, jolloin arvoesineiden hallussa olo on hänen omalla vastuullaan. Hätävarjelu ja pakkotila.

Vanhuspalveluissa voi tulla eteen tilanteita, joissa henkilö kohdistaa äkillisesti toisiin väkivaltaa, uhkailee väkivallalla tai käyttäytyy hyökkäävästi toisia kohtaan.

Tällaisissa tapauksissa itsensä tai toisten suojelemiseksi voi syntyä peruste hätävarjeluna tapahtuvaan hyökkäyksen torjuntaan. Hätävarjelulla tarkoitetaan vääryyden torjuntaa mahdollisesti rikostunnusmerkit täyttävin keinoin. Hätävarjelussa toimiminen, mikäli se on välttämätöntä, poistaa teon rangaistavuuden. Hätävarjelun liioittelu on rangaistavaa. Vaaratilanteita voi myös syntyä, joissa joku pelastaakseen itseään tai toista pakottavasta vaarasta, joutuu puuttumaan toisen koskemattomuuteen. Puuttumisella pyritään estämään arvioidun vahingon syntyminen suuremmaksi. Tällöin, jos vahingon estämien muutoin olisi mahdotonta, voi kyse olla pakkotilasta. Pakkotilassa toimiminen voi alentaa teosta tuomittavaa rangaistusta tai teko voi jäädä rankaisematta.

Lue lisää:

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

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

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

6.5 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.

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

Asiakkaiden asiallinen kohtelu varmistetaan ammattitaitoisella ja koulutetulla henkilökunnalla. Asiakkaat kohdataan yksilöllisesti, tasavertaisesti ja kunnioittavasti sekä asiakkaan itsemääräämisoikeus huomioiden. Yksikössä on kiinnitettävä huomiota asiakkaiden asianmukaiseen kohteluun. Mikäli epäasiallista kohtelua asukkaita kohtaan havaitaan, siihen on puututtava välittömästi.

Asukkaiden epäasiallisesta kohtelusta tiedotetaan yksikön vastuuyksikköpäällikölle, joka reagoi epäasialliseen kohteluun viipymättä. Vastuuyksikköpäällikön velvollisuus on keskustella epäasiallisesta käytöksestä asianomaisten kanssa. Mikäli epäasiallinen käytös on työntekijästä johtuvaa, on työntekijä velvollinen antamaan oman vastineen epäasiallisesta käytöksestään.

Vastuuyksikköpäällikkö voi antaa tarvittaessa tilanteessa suullisen huomautuksen työntekijälle ja tilanteen toistuessa vastuualuepäällikkö voi antaa kirjallisen varoituksen. Henkilökunta ilmoittaa asiakkaalle tapahtuneista haittatapahtumista ja läheltä piti tilanteista myös omaisille. Asiakkaalle tapahtuneet vahingot kirjataan potilasasiatietopapereihin (LifeCare) ja raportoidaan suullisesti ja kirjallisesti kunkin vuoron raportilla. Vuoden 2024 alusta voimaan tuleva valvontalaki kumoaa Sosiaalihuoltolain 48-49§ mukaisen ilmoitusvelvollisuuden. palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta säädetään valvontalain 29 §:ssä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX ®) Mikäli epäkohta ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 § tarkoitettuun oma-valvonta-suunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan

tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettynä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.

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

Mahdolliseen epäasialliseen kohteluun, haittatapahtumaan tai vaaratilanteeseen puututaan välittömästi, raportoiden siitä tarpeen mukaan asiakkaalle, asiakkaan omaisille ja myös tarvittaessa ikäihmisten toimialueen johdolle. Haittatapahtumasta tai vaaratilanteesta tehdään aina Haipro -ilmoitus henkilökunnan toimesta.

Epäkohdista tehdään mahdollisimman selkeä määritelmä: mitä on tapahtunut- ja miksi, ketä on ollut läsnä tapahtumassa, miten asia korjataan ja mitä olisi voitu tehdä toisin, sekä miten mahdollinen vastaavanlainen tilanne voidaan ennaltaehkäistä. Tarvittaessa toimenpiteet raportoidaan asianomaisille.

Vaaratapahtumat käsitellään säännöllisesti osastokokouksissa avoimuuden periaatteita noudattaen ja toimintamalleja muutetaan tarvittaessa. Näin pyritään ehkäisemään samojen virheiden toistuminen uudestaan. Haittatapahtuma- ja läheltä piti tapahtumien määrästä ja laadusta tehdään puolivuositain raportti, joka saatetaan tiedoksi työntekijöille ja ylemmälle johdolle.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa tai kokee epäasiallista kohtelua. Asumisella ja hänen läheisillään on mahdollisuus antaa palautetta kokemastaan epäasiallisesta kohtelusta ja saada niistä tarvittaessa selvitys. Palautetta voi antaa suoraan henkilökunnalle, vastuuyksikkö/vastuualuepäällikölle suullisesti tai kirjallisesti tai Pohteen internet sivujen kautta.

6.6 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Asukkaiden ja omaisten palautteet yksiköiden toiminnasta ja palveluista antavat tärkeää tietoa myös omavalvonnan kehittämiseen. Hoitohenkilöstö ja vastuuyksikköpäällikkö voivat keskustella suullisesti asukkaiden ja omaisten kanssa yksikön toiminnasta ja toiminnan laadusta.

Myös kirjallisen palautteen antaminen on mahdollista. Yhteiset tilaisuudet hoitohenkilöstön, asukkaiden ja omaisten kanssa ovat osa omavalvonnan kehittämistä. Säännöllinen keskustelu ja yhteydenpito omaisten kanssa on tärkeää.

Yksiköissä kuunnellaan päivittäin/vuoro-kohtaisesti asukkaita, heidän toiveitaan ja mieltymyksiä hoidon suhteen, sekä kuunnellaan myös heidän omaisiaan. Asukkaiden / omaisten / hoitohenkilöstön palaute välitetään vastuuyksikköpäällikölle erityisesti silloin, kun toiminnassa havaitaan puutteita/kehittävää/parannettavaa. Tarvittaessa vastuuyksikköpäällikkö välittää palautteen ja tiedon vastuualuepäällikölle. Myös henkilöstö voi olla yhteydessä vastuualuepäällikköön.

Yksikön toiminnan kehittämisessä huomioidaan lakisääteiset uudistukset ja suositukset.

Miten ja kuinka usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakaspalautetta voidaan kerätä suullisesti, sähköisesti tai paperisena palautepostilaatikon avulla.

Laajempi asiakaspalautekysely toteutetaan vähintään kerran vuodessa.

Miten asukkaita, omaisilta ja läheisiltä saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Palautteista valmistellaan yhteenveto, joka käydään yhteisesti läpi henkilöstön kanssa. Saatuja palautteita mietitään vuoro kohtaisesti, henkilöstön yhteisissä palavereissa ja kehittämisiltapäivien aikana. Havaittuja riskejä ja epäkohtia käytetään pohjana omavalvonnan kehittämisessä.

Otetaan vastaan kehitysideoita toiminnan kehittämiseen asukailta, omaisilta, opiskelijoilta ja omalta henkilökunnalta.

Palautteisiin reagoidaan ja niistä nouseviin asioihin tehdään tarvittaessa muutoksia toimintaa kehittäen laadukkaan hoidon mukaisesti

6.7 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. Tarvittaessa toimintaa kehitetään puuttumalla epäkohtiin ja tekemällä toimenpidesuunnitelma.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot?

Vastuuyksikköpäällikkö Anne Seppänen, anne.m.seppanen@pohde.fi, p. 050 4436102

Vastuualuepäällikkö Hillevi Turpeinen, hillevi.h.turpeinen@pohde.fi, p. 0404855324

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

Kanteluista- ja valvontapäätöksistä valmistellaan yhteenvetoraportti, joka käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa ja tarvittaessa toimialueen johdon kanssa.

Kanteluihin ym. reagoidaan ja kehitetään tarvittaessa yksikön toimintoja niistä nousseiden asioiden perusteella. Välittömästi kuntoon saatavat asiat on hoidettava viivytyksettä.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Kaisa Oikarinen Vastuualue: Oulun, Oulunkaaren ja Koillismaan alueen potilasasiavastaavan tehtävät.

Käyntiosoite: sovitaan erikseen kaisa.oikarinen@pohde.fi 040 318 5123.

Potilasasiamiehen tehtävät:

Potilasasiamiehen tehtäviin kuuluu neuvoa ja ohjata potilaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä kysymyksissä, joita ovat esimerkiksi

- oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun
- potilaan itsemääräämisoikeus
- potilaan tiedonsaantioikeus
- laillisen edustajan tai omaisen tiedonsaantioikeus ja toimivalta
- alaikäisen potilaan asemaa
- miten voi toimia ollessaan tyytymätön hoitoon tai kohteluun (muistutus-, kantelumenettely)
- potilas-/lääkevakuutuslain mukaisen potilas-/lääkevahingon vireille saamiseen ja korvausmenettelyyn (potilasvahinko-/lääkevahinkoilmoitus, korvaushakemus, muutoksenhaku)
- potilaan oikeuksista tiedottaminen ja niiden edistäminen. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1993) määrittelee potilasasiamiestoiminnan lakisääteiseksi toiminnaksi siten, että jokaiselle terveydenhuollon toimintayksikölle on nimettävä potilasasiamies.

Hyvinvointi alueella työskentelee useampi asiamies, osa potilasasiamiehenä ja osa potilas- ja sosiaaliasiamiehenä.

Sosiaaliasiamiehen tehtävät:

Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu neuvoa ja ohjata sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä, joita ovat esimerkiksi

- oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja siihen liittyvä kohteluun
- oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä
- oikeus saada palvelu- ja hoitosuunnitelma
- asiakkaan itsemääräämis- ja osallistumisoikeus
- asiakkaan, laillisen edustajan tai omaisen tiedonsaantioikeus ja tiedonantovelvollisuus
- asiakkaiden oikeuksista tiedottaminen ja niiden edistäminen
- seurata asiakkaiden oikeuksien toteutumista ja aseman kehittymistä hyvinvointi alueella sekä antaa siitä vuosittainen selvitys
- miten voi toimia asiakkaan ollessa tyytymätön palveluun tai kohteluun (muistutus- ja kantelumenettely)
- miten voi toimia ollessaan tyytymätön päätökseen (oikaisuvaatimus- ja valitusmenettely)
- varhaiskasvatuksen asiakkailla on myös oikeus käyttää sosiaaliasiamiehen palveluja.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) määrittelee sosiaaliasiamiestoiminnan lakisääteiseksi palveluksi. Sosiaaliasiamiehen rooli on ohjaava ja neuvova. Käytännön tasolla sosiaaliasiamies voi esimerkiksi osallistua asiakkaan luvalla asiakasneuvotteluihin sekä neuvoa asiakasta oikaisuvaatimusten, muistutus- ja kanteluasiakirjojen laadinnassa. Tarvittaessa sosiaaliasiamies avustaa

muistutusten laatimisessa. Sosiaaliasiamiehellä ei ole itsenäistä päätöksentekovaltaa eikä sosiaaliasiamies voi muuttaa viranomaisten tai toimielinten tekemiä päätöksiä. Tarvittaessa sosiaaliasiamies antaa neuvontaan liittyen asiakasasiakirjoihin, mutta sosiaaliasiamiehellä ei ole pääsyä niihin eikä niitä luovuteta asiamiehen toimesta. Sosiaaliasiamiehen oikeus salassa pidettäviin tietoihin perustuu aina asiakkaan suostumukseen. Asiakkaan oikeusturva keinoja ovat muistutus- ja kantelumenettely liittyen mahdolliseen kohteluun ja/tai tosiasialliseen toimintaan. Lähtökohtaisesti asiakkaalla on käytettävissä oikeusturvaan liittyen oikeus tehdä päätöksistä oikaisuvaatimus yksilöasianjaostoon tai valitus hallinto-oikeuteen.

Sosiaaliasiamieheen voi ottaa yhteyttä puhelimitse, sähköpostitse tai verkkoneuvonta. Sosiaaliasiamiehen luona on mahdollista asioida etukäteen varatulla ajalla. Yhteyttä sosiaaliasiamieheen voivat ottaa asiakkaat, heidän läheisensä ja omaisensa. Myös työntekijät voivat tarvittaessa olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen. Sosiaaliasiamiehen palvelut ovat maksuttomia. Halutessaan voi asioida anonyymisti.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

6.8 Omatyöntekijä

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.

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Kyllä. asiakkaan muuttaessa nimetään omahoitaja. Omahoitajien työtehtäviin kuuluvat asukkaiden hoidollisiin- ja kirjallisiin tarpeisiin vastaaminen, asukkaan elämänselämään perehtyminen sekä sen tuominen osaksi hoitotyötä. Omahoitajan tärkeä työtehtävä on luoda asiakkaan kanssa keinoja hänen osallisuuden ja yhteisöllisyyden toteutumiseksi. Omahoitajat tekevät aktiivisesti yhteistyötä asukkaiden omaisten kanssa.

7. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

7.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Lasten palvelujen laatua on kuvattu [THL:n](https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-laatusuositus)
[HYPERLINK "https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-laatusuositus"](https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-laatusuositus)
[HYPERLINK "https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-laatusuositus"](https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-laatusuositus)
[HYPERLINK "https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-laatusuositus"](https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-laatusuositus)
[HYPERLINK "https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-laatusuositus"](https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-laatusuositus)
[HYPERLINK "https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-laatusuositus"](https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-laatusuositus)
[HYPERLINK "https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-laatusuositus"](https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-laatusuositus)
ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa.

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Takatie palveluissa pyritään tukemaan fyysistä, psyykkistä, sosiaalista ja kognitiivista toimintakykyä päivittäisissä toiminnoissa kuntouttavalla hoito-otteella asiakkaan voimavaroja huomioiden. Voimavarat kartoitetaan asiakkaan muuttaessa sekä mahdolliset muutokset arvioidaan RAI ohjelman avulla ja kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Hoitotyössä kannustetaan, aktivoidaan ja rohkaistaan asiakasta itsenäiseen toimintaan. Hänellä on mahdollisuus nousta päivittäin vuoteesta, päivävaatteisiin pukeutuminen ja syödä istuma asennossa, jos se asiakkaan voimavarojen myötä on mahdollista. Hänelle mahdollistetaan päivittäin vuoteesta ylös nouseminen, pukeutuminen päivävaatteisiin sekä ruokailu istuma asennossa, jos se asiakkaan voimavarojen myötä on mahdollista. Riskitekijät, jotka altistavat kaatumisille pyritään puuttamaan varhaisessa vaiheessa. RAI arvioinnin kaatumisriski kartoitetaan säännöllisesti. Asiakkaiden apuvälineiden tarve arvioidaan yksilöllisesti ja hänelle järjestetään tarpeenmukaiset apuvälineet.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu ym. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Yhteistyöllä kolmannen sektorin kanssa mahdollistetaan asiakkaille kulttuuri, ryhmä ja harrastustoimintaa. Ulkopuolisia esiintyjä käy välillä esittämässä esityksiä (kuorot ym.). Päiväkodin lapset käyvät laulamassa ja ilahduttamassa vanhuksia muutaman kerran vuodessa. Seurakunta käy kerran kuukaudessa.

Säännölliset tuokiot pidetään päivittäin. Tuokioiden pito on lisätty tiettyyn työvuoroon, jolla toteutuminen varmistetaan.

Lisäksi se on suunnitelmallista ja päivittäinen tuokio näkyy ilmoitustaululla.

Toiminnassa pyritään huomioimaan asiakkaiden omat toiveet ja tarpeet.

Teknologian tuomat mahdollisuudet ovat lisääntyneet. (esim. striimaukset, YouTube-kanava).

Asiakkaiden vakaumusta kunnioitetaan ja huolehditaan heidän hengellisestä hyvinvoinnistaan. Kalenterivuoden mukaiset juhlapyhät ja merkkipäivät huomioidaan yksikön toiminnassa.

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

Hoito- ja kuntoutussuunnitelman laatimisen yhteydessä selvitetään asiakkaan toiveet virkistys- ja harrastustoiminnasta sekä asioista, joita asiakas haluaa arjessaan tehdä. Päivittäisessä hoitotyössä huolehditaan, että asiakkailla on mahdollisuus toteuttaa toiveitaan.

Yksikössä seurataan säännöllisesti mahdollisten vuodepotilaiden määrää ja tarvittaessa tarkistetaan toimintamalleja. Ryhmätoiminnan toteutumista seurataan ja dokumentoidaan.

7.2 Ravitseminen

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-aineyliherkkydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

Lue lisää:

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

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Ruokahuolto ostetaan yksityiseltä toimijalta. Takatien palvelukodin ruokahuolto on Fodbar nimisellä toimijalla.

Heille kuuluu ruuan valmistus, toimitus ja tilaukset. Takatien palvelutalon henkilöstö tarjoaa ruuan asukkaille.

Takatien palvelutalon ruokalistoiissa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan ruokasuosituksia ikääntyneille ja otetaan huomioon rakennemuunnellut ja erityisruokavaliot sekä erityistoivomukset.

Ateriapäivä sisältää aamupalan (n klo 8-9), lounaan (klo 12 +kahvi), päivällisen (klo 16) ja iltapalan (klo 19-21). Kahvit voidaan juoda myös iltapäivällä esim. juhlapyhinä.

Lisäksi asiakkaalle tarjotaan yksilöllisen tarpeen ja ruokavalion mukaiset ylimääräiset välipalat kuten esimerkiksi myöhäsiiltpala tai aamupäivän välipala. Asiakkaiden yö paasto ei saa ylittää 11 tuntia.

Asiakkaalle järjestetään päivittäinen ruokailu yhteisissä tiloissa tai tilanteen niin vaatiessa ateria tarjoillaan asiakkaalle hänen asuntoonsa. Heikkokuntoisten asiakkaiden riittävä nesteiden ja ravinnon saanti sekä ruokailussa tarvittava apu turvataan.

Palvelukotiin on laadittu keittiön (Fodbar) omavalvontasuunnitelma, joka sisältää tietoa mm. aterioiden ja elintarvikkeiden hankinnasta, kuljetuksesta, vastaanottamisesta, säilytyksestä, ruoanvalmistuksesta, tarjoilusta, jäähdytyksestä, astiahuollosta, siivouksesta, hygieniasta, jätehuollosta sekä henkilökunnan koulutuksesta ja perehdytyksestä.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Erytisruokavaliot ja rajoitteet huomioidaan tilatessa. Jokaiselle asiakkaalla on

Asiakkaan muuttaessaan selvitetään ruokavaliot, allergiat, tottumukset ja mieltymykset.

Hoito- ja palvelusuunnitelma sisältää arvion ravitsemustilasta ja sen avulla suunnitelman ravitsemuksen toteutumisesta.

Erytisruokavaliot järjestetään niille asukkaille, jotka sitä tarvitsevat.

Vajaa ravituille tai sen riskissä oleville, tulee olla tehostettu ruokavalio.

Tarpeen mukaan annetaan lisäravinteita, täydennys ja letkuruokavalmisteita.

Käytössä ruuan tilaukseen Jamix järjestelmä.

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

Ikääntyneiden asiakkaiden ravitsemus seurannassa huomioidaan: erityisruokavaliot, ruokahalu, yksilölliset tottumukset, annoskoko, ruuankoostumus, asiakkaan kykeneminen itse /avustettuna ruokaileminen.

Asiakkaan ruokahalua ja nesteiden saantia seurataan päivittäin ja kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Lisäksi ravitsemustilaa seurataan painon mittauksella 1–3 kuukauden välein ja tarvittaessa useamminkin.

Ravitsemus suunnitelmaa arvioidaan aina asiakkaan ravitsemustarpeiden muuttuessa, esim. asiakkaan laihtuessa, tai vähintään kuuden kuukauden välein RAI-arvioinnin, hoito- ja palvelusuunnitelman päivytyksen yhteydessä

7.3 Hygieniäkäytännöt

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

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

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja puhtaanapito-tilaa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Infektio- ja tartuntatauti- ja suojavarusteiden käyttö, omasta terveydestä ja siisteydestä huolehtiminen sekä sairauksien asianmukainen hoito.

Jokainen henkilökuntaan kuuluva on velvollinen noudattamaan hygieniaohjeita. Henkilökunnan tulee hallita asiakkaiden hoidossa tavanomaiset varotoimet. Henkilökunnalta edellytetään lain vaatimaa rokotesuojaa ja rokotesuoja tarkistetaan vuosittain (Tartuntatautilaki 1227/2016).

Henkilökunta opastaa myös asiakkaita ja tarvittaessa läheisiä ja muita vierailijoita käsihygienian noudattamisen ja toteuttamisen suhteen. Infektioita seurataan ja niistä raportoidaan säännöllisesti.

Epidemioista tiedotetaan ja niihin liittyviä erityisohjeistuksia noudatetaan. Palvelukodissa käytetään CE-hyväksytyjä suojavarusteita ja henkilökuntaa koulutetaan suojavarusteiden käyttöön. Työskentelyssä toteutetaan aseptista työjärjestystä. Tarvittaessa toteutetaan infektio- ja tartuntatautieristystä. Hygienia-asioiden koulutaudutaan mm. Oppiportin verkkokurssien ja hyvinvointi alueen järjestämien koulutuksien avulla.

Takatiehoidossa huolehditaan päivittäin asiakkaiden henkilökohtaisen hygienian ja ihonhoidosta. Samoin päivittäin huolehditaan suun terveyden hoidosta puhdistamalla hampaat, proteesit ja suun limakalvot.

Asiakkaita avustetaan puhtaan ja asianmukaisen vaatetuksen pukemisessa sekä huolehditaan hiusten hoidosta ja parran leikkuusta/hoidosta. Asiakkaat saavat tarvitsemansa peseytymisavun suihkussa sekä heillä on halutessaan mahdollisuus saunomiseen vähintään kerran viikossa.

Asiakkaille tilataan inkontinenssisuojat sopimuskumppanilta ja huolehditaan, että ne ovat tarpeenmukaisia ja niitä käytetään oikein. Inkontinenssisuojien kustannuksista vastaa hyvinvointialue.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Takatien palvelutalossa siivouksesta vastaa ulkopuolinen palvelutuottaja, SOL. Asukkaiden huoneet siivotaan viikoittain. Asiakahuoneiden säännöllinen perussiivous toteutetaan pääsääntöisesti kerran viikossa. Siivoukseen kuuluu lattioiden puhdistaminen kuivalla ja märällä, sekä pölyjen pyyhkiminen vapailta pöytäpinnoilta. WC ja suihkuhuone siivotaan. Yleiset tilat siivotaan useamman kerran viikossa. Siivous tapahtuu SOL siivoajan toimesta.

Poikkeus aikana esim. Korona tartuntoja siivousta tehostetaan infektiomääräysten mukaan.

Yleinen siisteyden pito kuuluu kaikille. Roskat viedään ja asiakas huoneet ja yleiset tilat pidetään siistinä. Ympäristöturvallisuus huomioidaan toiminnassa.

Siivoustyön laadun varmistamiseksi palveluntuottajan esihenkilö tekee omaa laadun seuranta ja raportoi siitä palveluntilaajalle. Palvelun tuottaja ja tilaaja käsittelevät seuranta raportit säännöllisesti.

Tilaaja ja tuottaja tekevät myös yhdessä visuaalista seuranta palvelun laadusta. Laadun seuranta perustuu sopimuksen laatutason kuvauksiin suhteessa toteutuvaan siivouksen laatuun. Lisäksi hoitajilla myös velvollisuus tehdä yleissilmäys ja siivota tarvittaessa.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

SOL toteuttavat suunnitelman mukaisia yleisten tilojen puhtaanapitotehtäviä.

Asiakahuoneiden säännöllinen perussiivous toteutetaan pääsääntöisesti kerran viikossa. Siivoukseen kuuluu lattioiden puhdistaminen kuivalla ja märällä, sekä pölyjen pyyhkiminen vapailta pöytäpinnoilta. WC ja suihkuhuone siivotaan. Yleiset tilat siivotaan useamman kerran viikossa. Siivous tapahtuu SOL siivoajan toimesta.

Poikkeus aikana esim. Korona tartuntoja siivousta tehostetaan infektiomääräysten mukaan.

Yleinen siisteyden pito kuuluu kaikille. Roskat viedään ja asiakas huoneet ja yleiset tilat pidetään siistinä. Ympäristöturvallisuus huomioidaan toiminnassa.

Siivoussuunnitelma nähtävissä yksikössä sekä liitteenä.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Takatien palvelutalo on siirtymässä siihen, että asiakkaiden vaatteet ja liinavaatteet pestään pesulassa ensi vuoden alusta. Henkilökunta huolehtii, että asiakkailla on aina käytettävissä puhtaita käyttötekstiileitä.

Palvelukodin tekstiilihuoltoon sisältyvät

- asiakkaan vaatteiden, liinavaatteiden, pyyhkeiden nimikointi, vaihto ja pesu sekä kaappeihin järjestäminen
- pyyhkeiden vaihto vähintään, joka toinen viikko ja yksilöllisesti asiakkaan tarpeen mukaan
- liinavaatteiden vaihto vähintään, joka toinen viikko ja yksilöllisesti asiakkaan tarpeen mukaan
- vuodevaatteiden pesu (tyynyt ja peitot) vähintään kaksi kertaa vuodessa tai yksilöllisesti asiakkaan tarpeen mukaan
- infektiopyykin asianmukainen käsittely ja pesu
- asiakas vastaa itse erityishuoltoa tarvitsevien vaatteiden ja tekstiilien huollosta ja pesusta

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

Työntekijä perehdytetään yksikön käytänteisiin töihin tullessaan. Vaatevastaavat huolehtivat tarvittavien vaatteiden ym. tilauksesta.

Takatien palvelutalossa on pyykkihuollosta vastaava tukityöllistetty hoitoapulainen, jonka tehtävä on purkaa rullakot ja viedä vaatteet asiakkaiden kaappiin.

7.3.1 Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautiin ja lääkkeille 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

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitaja toimii Takatien palvelutalossa hygieniayhdyshenkilönä. Tarvittaessa konsultoidaan PPSHP:n hygieniahoitajia.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Tavanomaisten varotoimien lisäksi noudatetaan erityisiä varotoimia infektiota sairastavan asukkaan hoidossa sekä epidemian aikana.

Ppshp:n infektioidentorjuntayksikkö järjestää tarvittaessa ohjausta ja koulutusta mm.

moniresistenssien bakteerien torjuntaan liittyen. Hygieniayhdyshenkilö tiedottaa muutoksista henkilökuntaa.

7.4 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.

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

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Suuhygienisti käy tarkistamassa asukkaiden suun terveyden säännöllisesti, kerran vuodessa ja tarvittaessa.

Tämän pohjalta asukkaille laaditaan yksiköllinen suunhoitosuunnitelma, mikä sisältyy hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Kiireetön sairaanhoito: Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa yksikön lääkäri ja oma terveyskeskus. Yksikön lääkäri käy Takatiellä 3 kuukauden välein, ajanvarauksen kautta konsultointi 2x viikossa. Muutoin lääkäri on tavoitettavissa puhelimitse virka aikana. Tarvittaessa Takatien palvelutalossa on mahdollisuus konsultoida etälääkärinä 16-22 ja viikonloppuisin 8-22. Yö aikaan Osyp päivystävä lääkäri.

Lääkäri päättää asukkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Terveyskeskukseen viedään asukkaiden laboratorionäytteet tai asukas käy terveysaseman laboratoriossa esim. EKG:tä varten.

Kiireellinen sairaanhoito: Virka-ajan ulkopuolella konsultoidaan etälääkärinä, jonka yhteystiedot ovat henkilökunnan saatavilla. Päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu terveyskeskuksessa. Mikäli asukas lähtee erikoissairaanhoidon, niin hänelle laitetaan mukaan lääkelista ja syy miksi on sinne tulossa. Mikäli avun tarve on kiireellinen, niin voidaan myös soittaa ensiapu paikalle.

Äkillinen kuolemantapaus: Takatien palvelutalossa soitetaan virka ajan ulkopuolella etälääkärille tai Osyp päivystävälle lääkärille. Virka-aikana oma lääkäri. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esihenkilöä.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Takatien palvelutalossa pitkäaikaissairaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, omatoimisuutta tukemalla, hyvä perushoito, johon sisältyy ravitsemus, nesteytys, hygienia, liikunta ja perustarpeet.

Asiakkaiden fysiologiset mittaukset tehdään säännöllisesti ja tarvittaessa. Tällaisia ovat verenpaineet ja painot. Diabeetikoilla seurataan verensokeria tarpeen/ohjeen mukaan. Verikokeet kerran vuodessa tai lääkärin tekemän suunnitelman mukaan. Tarvittaessa lämpöä ja happisaturaatiota tilanteen mukaan.

Ihon kuntoa tarkastetaan päivittäin hoitotoimenpiteiden ohessa. Mittausten ja seurannan tekemisestä on koko henkilöstö vastuussa.

Lääkitystä ja sen vaikuttavuutta arvioidaan jatkuvasti. Kirjaukset tehdään potilastietojärjestelmään päivittäisiin kirjauksiin sekä hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Takatien palvelutalon lääkäri käy 3 kuukauden välein Takatiellä. Käynneillä akuutit asiat sekä käy uusien asiakkaiden luona. Sairaanhoitaja vastaa kierrosta lääkärin kanssa ja tekee tarvittavat muutokset.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Takatien palvelutalossa vastuu on henkilöstöllä, lähihoitajilla ja sairaanhoitajalla.

Sairaanhoitajan toimenkuvaan kuuluu yhteistyö lääkärin kanssa.

Asiakkailla on asiakaskohtainen lääkehoitosuunnitelma, josta käy ilmi jokaisen lääkkeen nimi,

vahvuus, lääkemuoto, antoreitti, annostusohje, hoidon kesto,

lääkkeenkäyttötarkoitus sekä lääkkeenmäärääjä.

Lääkesuunnitelma löytyy sähköisesti ja lääkehuoneesta. Asiakkaan

lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan kerran vuodessa ja voinnin muuttuessa.

Lääkehoidon ja arvioinnin tekee aina lääkäri. Tarkistus tulee kirjata

potilastietojärjestelmään.

Lääkelistan ajantasaisuudesta vastaa sairaanhoitaja.

Lääkkeet säilytetään lukitussa lääkehuoneessa, johon lupa vain lääkeluvallisella hoitajalla.

Lääkehuoneen ovesa sähköinen lukitus. Lääkkeet ovat lukitussa kaapissa, avain löytyy laatikosta. Asiakkaiden lääkkeet ovat korissa(dosetti), osalla annosjakelussa.

Lääkkeet jaetaan iltapäivällä lääkehuoneessa, sille varatussa tilassa. Tilassa huomioitu aseptiikka ja rauhallisuus. Toinen lääkeluvallinen hoitaja tarkistaa.

(kaksoistarkastus)Kuittaa kalenteriin.

Lääketilaus lähtee tiistaisin ja tulee torstaisin. Tarvittaessa haetaan välillä.

Tilauksen vastaanottaja purkaa ja tarkistaa, että lääkkeet on tullut oikein.

Lääkkeet siirretään välittömästi niille varatulle paikalle.

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 vastuhenkilö.

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

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa.

Päivittämiseen osallistuvat yksikön esihenkilö ja sairaanhoitaja. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman. Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Mahdolliset riskit pyritään ehkäisemään 5-vuoden välein tehtävillä lääketenteillä. Lääkkeiden jakamisessa ja asukkaille antaessa käytetään kaksoistarkastusta, jonka avulla pyritään siihen, ettei virheitä tapahdu. Lääkehoitoon osallistuu ainoastaan koulutettu/läakeluvat omaava hoitaja. Hoitajat lukevat päivitetyn lääkehoitosuunnitelman, josta yksikön käytännöt lääkehoitoon liittyen löytyvät. Mikäli kuitenkin virhe lääkehoidossa tapahtuu, tulee tästä tehdä ilmoitus HaiProon, jonka vastuuyksikköpäällikkö tai tiimivastaava katsoo läpi ja asiasta keskustellaan palaverissa.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on vastuuyksikköpäälliköllä ja sairaanhoitajalla. He myös valvovat henkilökunnan lääkehoidon osaamista. Lääkäri vastaa asukkaan lääkehoidon kokonaisuudesta. Lääkäri vastaa myös reseptien uusinnasta. Apteekki lähettää reseptien uusimispyynnön suoraan lääkärille.

7.5 Rajattu lääkevarasto

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

Jos yksikössä on rajattu lääkevarasto, onko toimintaan myönnetty lupa (yksityinen toimija) tai tehty ilmoitus (julkinen toimija).

Kyllä. Tehty ilmoitus ja aluehallintovirasto tehnyt lupa päätöksen.

Miten sen lääkevaraston käyttöä seurataan, arvioidaan ja valvotaan?

Rajattu lääkevarasto on osa työyksikön lääkesuunnitelmaa. Vastuuhenkilöt ovat vastuuyksikköpäällikkö, yksikön lääkäri ja sairaanhoitaja. Vastuut jaettu suunnitelmassa.

Arviointi tehdään säännöllisesti heidän toimesta. Muutos ilmoitukset tehdään aluehallintavirastoon tarvittaessa. Rajatun lääkevaraston lääkkeitä käytetään vain asukkaan ennakoimattomia ja äkillisiä lääkitystarpeita varten sekä sellaisia asukkaiden ennakoimattomia ja äkillisiä lääkitystarpeita varten, jossa asukkaan tiedossa oleva sairaus tai tila äkillisesti pahenee ja edellyttää nopeaa lääkehoitoa. Rajattua lääkevarastoa voidaan hyödyntää esim. viikonloppuisin, kun apteekki ei ole auki. Lääkevaraston vastuuhenkilö on Vastuuyksikköpäällikkö Anne Seppänen ja Takatien sairaanhoitaja. Lääkehoitosuunnitelman rajatun lääkevaraston hyväksyy: Yksikön lääkäri.

Lääkäripalveluista vastaa: Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointi alue/Vaalan terveystalot. Lääkehoitoa toteuttava henkilöstö: Takatien palvelutalon Pohteen ohjeen mukaisesti perehdytyksen saaneet lääkeluvalliset sairaanhoitaja ja lähihoitajat. Lääkevaraston tilat ja lääkkeiden säilytys: lääkehuone, missä lukittu erillinen kaappivarastolääkkeitä varten.

Lääkehoidon toteuttaminen lääkevarastosta edellyttää voimassa olevaa lääkärin lääkemääräystä. Lääkemääräys ja lääkkeen anto kirjataan asukkaan asiakastietojärjestelmään lääkärin annettua lääkemääräyksen. Hoitotyön toiminnot /lääkityskomponentin alle. Lääkkeiden toimittaminen: Vastaava lääkäri vastaa siitä, että rajattuun lääkevarastoon tilattavat lääkkeet Vaalan apteekista ovat Takatien palvelutalon lääkehoitosuunnitelman mukaisia. Vastaava lääkäri allekirjoittaa rajatun lääkevaraston lääketilaukset. Pakkauskohtainen kirjanpito kulutuskorttiin, erillinen kansio (Varastolääkkeiden kulutuskortit): lääkevalmisteen nimi, määrä ja toimituspäivä tiedot lääkkeen kulutuksesta, asukkaan nimi, annos, antopäivä, lääkkeen määränneen lääkärin nimi, lääkehoidon toteuttaneen henkilön allekirjoitus ja päiväys. Mahdolliset mittatappiot. Kulutuskortti koskee kaikkia rajatun lääkevaraston lääkkeitä. Kun PKV-lääkevalmiste on käytetty loppuun, kulutuskortti merkintöineen, mahdollisine mittatappioineen, palautetaan apteekin vastaavan lääkärin allekirjoituksella. PKV-lääkkeitä koskevan kirjanpidon tiedot ovat salassa pidettäviä. Seuranta- ja palautejärjestelmä: haittatapahtumat; HaiPro Rajatun lääkevaraston tarkastukset: PPSHP

Lue lisää:

[Ohje rajatusta lääkevarastosta](#)

7.6 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas voi 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 tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

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

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

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Takatien palvelutalossa yhteistyötä tehdään muun muassa Vaalan terveyskeskuksen, kotihoidon, kotisairaalan, seurakuntien, kolmannen sektorin toimijoiden ja vapaaehtoisten sekä oppilaitosten kanssa.

Asiakkaalta pyydetään aina suostumus tietojen luovuttamiseen ja se määrittää mille tahoille tietoja voidaan luovuttaa. Takatien palvelutalon asukkaan siirtyessä jatkohoitoon muualle, hänen mukaansa tulostetaan aina lääkelista ja muut tarvittavat tiedot. Asukkaiden tulo- ja lähtöprosessin yhteydessä soitetaan esitiedot lähettävän/ vastaanottavan tahon kanssa.

8 ASIAKASTURVALLISUUS

8.1 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 kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain 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 kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

8.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Miten yksikön tilojen terveellisyteen liittyvät riskit hallitaan?

Vahinkotapahtumista ja läheltä piti -tilanteista tehdään Haipro-ilmoitukset. Välitöntä muutostoiimea tarvitseva tilanne / tapahtuma käsitellään nopeasti työyhteisön sisällä ja kutsutaan tarvittaessa ulkopuolista apua sekä tehdään tarvittavat kehittämistoimenpiteet. Haipro-ilmoituksista saatu raportti käsitellään yksikön tiimipalaverissa vähintään 1/2- vuosittain ja samalla arvioidaan tarvittavien muutosten tarpeellisuutta toiminnassa. Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, perehdytysohjelma, asiakas-/potilasturvallisuusohjelma, itsemääräämisoikeutta rajoittava ohje, henkilöstöohjeet, palo- ja pelastussuunnitelma, valmiussuunnitelma (sekä ensiapusuunnitelma ja työhyvinvointisuunnitelma).

Terveysviranomaisen tarkistaa tilat terveydensuojelulain mukaisesti.

Kunnan terveystieteiden yhteystiedot:

Oulunkaaren ympäristöpalvelut, Utajärven toimipiste, PL 18, vanhatie 46, 91601 UTAJÄRVI. PUH. 0500 802 784. ympäristöpalvelut@pudasjarvi tai anita.valkonen@pudasjarvi.fi

Yhteiset tilat ovat asiakkaiden käytössä. Asiakkaat asuvat yhden hengen huoneissa, jotka sisustetaan omilla tavaroilla. Asiakkaat ovat vuokrasuhteessa ja hallitsevat asumispaikkaansa.

Riittävä valaistus, asiakkaiden wc:ssä valot syttyvät automaattisesti asiakkaan tullessa wc:n ovelle. Liikkumisreitit pidetään esteettöminä ja mattoja ei käytössä Takatiellä.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää 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 mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Säännölliset palo- ja pelastusharjoitukset sekä palo- ja pelastustoimen järjestämä turvallisuuskävely (x1/vuosi) sekä vuosittainen tarkastuskäynti palo- ja pelastusviranomaisen toimesta.

Laitteiden käyttöön liittyvä koulutus ja kertaus sekä kirjalliset ohjeet laitteiden käytöstä. Riittävä käytännön perehdytys laitteiden käyttöön yksikössämme.

Laitteiden säännöllinen huolto ja huoltopäiväkirja sekä laiteluettelo. Laitahuollon hoitaa Pohteen laitehuoltajat vuosittain.

Yksikössä huolehditaan, että työntekijöillä on ajan tasalla olevat lääkehoitoluvat, potilasturvallisuuskoulutus on käytynä, ensiapu ja palo- ja pelastuskoulutukset ovat ajan tasalla.

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

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

Omavalvontasuunnitelmasta tulee käydä ilmi henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne (koulutus ja työtehtävät) sekä periaatteet, jotka koskevat sijaisten/varahenkilöstön käyttöä. Suunnitelmaan kirjataan tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Yhteenveto henkilöstöstä:

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Yksiköissä noudatetaan lakisääteisiä määräyksiä hoitajamitoituksesta. Toimintayksikössä työskentelee aamuvuorossa kuusi työntekijää, iltavuorossa viisi työntekijää, yövuorossa yksi työntekijä. Lisäksi sairaanhoitajalle on huomioitu yhtenä päivänä asiakasaikaa. Kotihoidon yöhoitaja käy kaksi säännöllistä käyntiä toimintayksikön yöhoitajaa auttamassa. Kotihoidon yöhoitaja käy myös tarvittaessa. Sairaanhoitaja on vuorossa pääosin arkiamuisin. Toimintayksikön lääkäriä voi konsultoida hoitajien toimesta tarvittaessa viikoittaisen konsultaatio ajan lisäksi. Lääkäri kiertää toimintayksikössä kolmen kuukauden välein. Lisäksi Pohteen etälääkäri on käytettävissä 16-22. Tämän jälkeen yhteispäivystys kiireellisissä tapauksissa. Henkilöstömitoitus seurannan avulla, joka löytyy Titania ohjelmasta. Henkilöstömitoitus ei saa alittaa lain vaatimaa mitoitusta, eli alle 0,65. Rekrytointi (eri Internet -kanavilla, suullinen rekrytointi sekä omien sivustojen kautta tapahtuva rekrytointi). Vakituisten tehtävien täyttöluvista päättää toimialuejohtaja. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ylläpitää työhyvinvointia, jotta uudetkin työntekijät kokevat olevansa tervetulleita ja pääsevät toimintaan ja työyhteisöön helposti mukaan. Toimiva henkilöstöpolitiikka ja hyvä työyhteisö varmistaa sijaisten saatavuuden. Jokaisen uuden työntekijän ja opiskelijan tulee täyttää perehdytyksen seuranta lomake. Opiskelijat ja uudet työntekijät perehdytetään perehdytyskansion mukaisesti suullisesti ja käytännön työssä toimii ohjaaja sovitun jakson ajan (yksilöllisesti määritetyn ajan). Perehdytyskansio on käytettävissä ja sitä voi aina opiskella. Perehdytyskansio löytyy tiimien kaapeista. Hyvällä työilmapiirillä tuetaan työssäjaksamista. Säännölliset tiimipalaverit. Koulutusten mahdollistaminen (väh.3pv/vuosi)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Rekryn kautta on mahdollisuus saada sijaisia. Ensisijaisesti käytetään tunti työntekijöitä sairauspoissaoloihin.

Sijaisia palkataan aina tarvittaessa työntekijöiden poissaoloihin joko vuosilomien tai muiden syiden takia. Palkkauksessa huomioidaan yksiköiden välinen yhteistyö ja työntekijöiden käyttö lyhyemmissä sairauslomissa.

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

Järkevä työvuoro suunnittelu. Vastuualueet jaettu ja sijaisilla omat vastuualueet määritetty. Mahdollisuus saada ns. U aikaa, jos vastuualue niin vaatii.

8.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. [Valviran ohje kielitaidon arvioimisesta](#).

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Valviran mukaan työnantajalla on velvollisuus arvioida riittävä kielitaito työtehtäviin.

Kielitaito voidaan osoittaa kielitutkinnolla, todistuksella, kypsyysnäytteellä ja työnantajan lausunnolla. Lausunnossa tulee olla seuraavat asiat: työpaikka ja työskentelyaika, työtehtävät ja arvio suullisen ja kirjallisen kielen taidoista sekä puheen ja tekstin ymmärtäminen. (<https://valvira.fi>, riittävä kielitaito)

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Pääsääntöisesti työvuoroissa käytetään koulutettuja sijaisia. Mikäli koulutettujen sijaisten saatavuudessa on ongelmia, palkataan vuoroihin alalla jo aiemmin työkennelleitä hoitoapulaisia.

Esimiehen vastuulla on varmistaa työntekijän kyvykkyys tehtävään. Koulutettu, osaava ja ammattitaitoinen henkilöstö.

Vanhustyön ja gerontologian osaamista arvostetaan.

Avoimet toimet ovat julkisessa haussa.

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö 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 rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille

Miten rekrytoinnissa arvioidaan työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Kelpoisuusvaatimus tulee olla terveydenhuollon ammatti henkilöistä annetun asetuksen mukainen.

Tarkistetaan Julki Terhikistä luvat, haastattelu ja tarvittaessa soveltuvuustestit.

1.1.2024 alkaen vaaditaan rikosrekisteriote palvelusuhteen alussa myös opiskelijoilta, jotka tulevat harjoittelemaan.

8.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 42a §:ssä säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoittamisen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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.

Uusi työntekijä tekee perehdyttämismuoroja, jolloin häntä ei lasketa vahvuuteen. Työntekijälle osoitetaan työpari jokaiseen perehdyttämismuoroon. Työpari vastaa perehdyttämisestä. Esimies vastaa omalta osaltaan perehdytyksestä. Lääkehoidon perehdyttämiseen on oma ohjeistus.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Koulutusta toteutetaan koulutussuunnitelman mukaisesti. Työntekijöiden omatkin mielenkiinnon kohteet ohjaavat koulutusta. Työntekijöillä on myös itsellä velvollisuus kouluttaa itseään. Pohteen koulutusjärjestelmästä löytyy koulutuksia. Säännöllisesti käytävistä kehityskeskusteluista kartoitetaan työntekijän koulutus toiveet ja tarpeet. Arvioidaan säännöllisesti, onko tavoitteet toteutuneet.

8.6 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 järjestetään.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

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

Tilojen käytön periaatteet

Asiakas maksaa huoneestaan vuokraa ja asiakkaan poissa ollessa huoneeseen ei sijoiteta muita. Huoneissa on valmiina sähkösätky, säilytyskaapit ja valaisin. Muuten asukas saa kalustaa huoneen omilla tavaroillaan. Huoneissa on omat inva-mitoitetut wc- ja suihkutilat. Kotien päiväsalista asukkaiden on mahdollisuus päästä aidatulle sisäpihalle ulkoilemaan. Asiakashuoneiden lisäksi tiloissa on kodinhoitohuone/pyykitupa, lääkehuone, toimisto, siivouskomero, elintarvikkeiden säilytystilat, sekä tekniset tilat. Palo-osastointi on tehty viranomaisten suositusten mukaisesti. Asiakkaiden kulkua huoltotiloihin voidaan rajoittaa tarvittaessa. Vuokrahuonetta ei oteta muuhun käyttöön vuokrasopimuksen voimassaoloaikana. Vuokrasopimus puretaan asukkaan muuttaessa pois ja/tai vuokrasopimus päättyy kuolemaan. Tarpeen vaatiessa huonesijoittelua voidaan muuttaa (asukkaan tarpeesta tai toiminnan lähtökohdista lähtevästi). Tästä keskustellaan aina asukkaan ja tarvittaessa asioidenhoitajan kanssa.

8.7 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, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvpuhelinten hankintaan, etäkäynneillä käytettäviin laitteisiin liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvpuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Sähköinen kulunvalvonta. Henkilöstö kulkee ns. lätkän avulla.

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

Nine solutions rannekkeen, hoitajan kutsumiseen.

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

Testaamalla säännöllisesti, vara rannekkeet olemassa. Rikkoutuneet palautetaan. Asiakas kutsuihin vastataan mahdollisemman pian.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Vuorossa oleva.

8.8 Terveystarvikkeiden laitteet ja tarvikkeet

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

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteista annetussa laissa.

Lääkinnällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

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

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

Ympäri vuorokautisen asuminen apuvälineet kuuluvat lääkinnällisen kuntoutuksen piiriin, jolloin ne ovat asukkaalle henkilökohtaisia ja maksuttomia. Apuvälineet hankitaan ja huolletaan Pohteen apuvälinehuollon toimesta. Perehdytystä henkilöstölle ja asiakkaille antaa myös apuvälineitä luovuttava taho. Yksikössä uuden laitteen käytön perehdyttämisestä vastaa sh/tiimivastaava ja vvp, jotka säännöllisesti käyvät läpi apuvälineitä myös fysioterapeutin kanssa. Yksikön sh tai laitevastaava vastaa yksikössä käytettävistä laitteista ja asianmukaisen rekisterin ylläpidosta. Rikkoutunut apuväline tulee poistaa käytöstä viipymättä. Tarvittavat vaipat ja suojat tilataan 3 kk:n välein One Med:n kautta suoraan kotiinkuljetuksena palveluasun-noille, kun inkontinenssi on kestänyt 3 kk. Yksikössä toimii nimetyt vaippavastaavat. Haavahoitotuotteet ovat myös asukkaalle maksuttomia, kun hoito kestää yli 3 kk, aloitus kirjataan LifeCare- järjestelmään. Apuvälineet ja potilassängyt huolletaan / tarkistetaan säännöllisesti 1 x / vuosi Pohteen apuvälineteknikon toimesta. Rikkoutuneita välineitä ei käytetä. Rikkoutuneet välineet korjataan tai poistetaan käytöstä. Huollosta on oma kirjanpito laiteluettelossa. Kaikkien hoitajien vastuulla on apuvälineiden kunnosta, huollosta, siisteydestä ja riittävydestä huolehtiminen

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Takatien palvelutalon laitevastaava Marko Möttönen, marko.mottonen@pohde.fi

9 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin [HYPERLINK "https://tietosuoja.fi/erityisten-henkilotietoryhmien-kasittely"](https://tietosuoja.fi/erityisten-henkilotietoryhmien-kasittely) [HYPERLINK "https://tietosuoja.fi/erityisten-henkilotietoryhmien-kasittely"](https://tietosuoja.fi/erityisten-henkilotietoryhmien-kasittely) [HYPERLINK "https://tietosuoja.fi/erityisten-henkilotietoryhmien-kasittely"](https://tietosuoja.fi/erityisten-henkilotietoryhmien-kasittely) [HYPERLINK "https://tietosuoja.fi/erityisten-henkilotietoryhmien-kasittely"](https://tietosuoja.fi/erityisten-henkilotietoryhmien-kasittely) [HYPERLINK "https://tietosuoja.fi/erityisten-henkilotietoryhmien-kasittely"](https://tietosuoja.fi/erityisten-henkilotietoryhmien-kasittely) [HYPERLINK "https://tietosuoja.fi/erityisten-henkilotietoryhmien-kasittely"](https://tietosuoja.fi/erityisten-henkilotietoryhmien-kasittely) 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 henkilökisteri. 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 rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaikuttetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

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 alla olevasta linkistä, on tarkoitettu otettavaksi käyttöön soveltuvien osien eri palveluissa.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). [Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt](#)

9.1 Asiakastyön kirjaaminen

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

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Uudet työntekijät (ja opiskelijat) perehdytetään ja opastetaan kirjaamiseen perehdytysuunnitelman mukaisesti tunnusten luovuttamisen yhteydessä. Tunnuksen saaneet työntekijät suorittavat tietosuoja ja -turvan verkkokoulutuksen vuosittain. Henkilökunta sitoutuu noudattamaan yhteistä kirjallista käyttäjäsitoumusta ja tietoturvaan liittyvää ohjeistusta.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Jokaisen työntekijän on kirjattava omasta asukkaastaan/hoidettavastaan jokaisessa työvuorossa suunnitelman

(hoito- ja palvelusuunnitelman) mukaisesti ennen työvuoron päättymistä.

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

Tietoturvasitoumus käydään läpi ja allekirjoitetaan työsuhteen laadinnan yhteydessä. Jokainen työntekijä suorittaa tietosuoja- ja tietoturvatentin. Tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta järjestetään Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen koulutusjärjestelmän kautta. Työntekijöiden on mahdollista tehdä tietosuoja- ja tietoturvapoikkeamista tarvittaessa myös HaiPro- ilmoituksia.

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

Perehdytyksessä huomioidaan myös tietoturva. Vastuuyksikköpäällikkö seuraa täydennyskoulutuksen toteutumista Hessun järjestelmästä. Harjoittelijat ja muut ulkopuoliset tekevät kirjallisen sitoumuksen henkilötietojen käsittelystä. Uusi työntekijä suorittaa töihin tullessaan kuukauden kuluessa tietoturvakoulutukset.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä

Ei

Lue lisää:

[Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista](#)

[Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#)

10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

11 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelma sekä omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla (Sosiaalihuoltolaki 47 § 26.8.2022/790).

Suunnitelma, miten havainnot ja toimenpiteet julkaistaan julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa:

Paikka ja päiväys

Vaala 31.12.2023

Allekirjoitus: Anne Seppänen

