



Kivistöntien palvelutalo  
**OMAVALVONTASUUNNITELMA**

**Kivistöntien palvelutalo**  
Kivistöntie 13  
04600 Mäntsälä  
(019) 574 3400



## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	6
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	13
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	21
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	27
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	35
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	36
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	37

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Mäntsälän palvelukotiyhdistys ry

Y-tunnus: 1539004-8

**Hyvinvointialue** Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Kunnan nimi Mäntsälä

Kuntayhtymän nimi Keusote (Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymä)

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Kivistöntien palvelutalo

Katuosoite Kivistöntie 13

Postinumero 4600

Postitoimipaikka Mäntsälä

Sijaintikunta yhteystietoineen Mäntsälän kunta, 4600 Mäntsälä

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Vanhus- ja vammaispalvelut, 52 paikkaa

Esihenkilö Eira Leino, toiminnanjohtaja

Puhelin: +358 50 581 5400

Sähköposti: eira.leino@kivistontienpalvelutalo.fi

### Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) 20.6.2000

Palvelu, johon lupa on myönnetty Ympäriavuorokautinen asuminen

Ilmoituksenvarainen toiminta (*yksityiset sosiaalipalvelut*)

**Ilmoituksen** ajankohta 28.6.2011

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

Ruokapalvelut: Pääosin itse, osittain myös Mäntsälän kunta, terveyskeskuksen keittiö

Henkilökunnan työvaatteet: Mikkelin pesula

Hoitajakutsujärjestelmä: Viasec

Apteekkiasiat: Mäntsälän apteekki

ATK-palvelut: Emobit Oy

Laboratorio ja kuvantamispalvelut: HUS

Kiinteistöhuolto: Mäntsälän kunta/Tilapalvelut sekä osissa Kivapiha Oy

Lääkäripalvelut: Mehiläinen terveyspalvelut

Taksi: Taksi Sami Latva

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

Alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisältö-, laatu- ja asukasturvallisuus varmistetaan jo kilpailutusvaiheessa tai sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asukasturvallisuusvaatimukset. Sopimuksesta vastaavan henkilön tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupaukset. Asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta reagoidaan viipymättä.

### **Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?**

Kyllä     Ei

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

### **Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet**

Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa toiminnanjohtaja yhdessä johtoryhmän kanssa ja siitä raportoidaan yhdistyksen hallitukselle sekä palveluiden ostajalle, Mäntsälän kunnalle, valvontakäyntien yhteydessä ja hallituksen edustajien kautta. Myös henkilökunnan osallisuus omavalvontasuunnitelman päivittämiseen varmistetaan käymällä suunnitelmaa läpi tiimikokouksissa lähiesihenkilöiden toimesta.

### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot**

Toiminnanjohtaja Eira Leino

Kivistöntie 13, 04600 Mäntsälä

Puh: +358 50 581 5400

[eira.leino@kivistontienpalvelutalo.fi](mailto:eira.leino@kivistontienpalvelutalo.fi)

Toiminnanjohtaja vastaa kokonaisuutena talon toiminnasta ja taloudesta sekä toimii hallituksen kokousten esittelijänä ja sihteerinä. Hänen esihenkilönään toimii hallituksen puheenjohtaja.

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys**

Omavalvontasuunnitelman päivityksestä ja seurannasta vastaa toiminnanjohtajan lisäksi talon johtoryhmä, johon kuuluvat talouspäällikkö, hallinnon assistentti ja hoitohenkilöstön lähiesihenkilöinä toimivat tiiminvetäjät sekä keittiön emäntä, joka toimii sekä keittiö- että kiinteistöhenkilöstön esihenkilönä. Omavalvontasuunnitelma



tarkistetaan vähintään kerran vuodessa ja päivitetään aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilö vaihtuu. Lisäksi omavalvontasuunnitelmaa kehitetään ja päivitetään säännöllisesti asiakkailta ja toimintayksikön henkilöstöltä saadun palautteen perusteella.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä avoimen palveluperiaatteen mukaisesti siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman tuloste sijaitsee Kivistöntien palvelutalon tuloaulassa muovikotelossa ja on lisäksi julkaistu yksikön verkkosivuilla osoitteessa [www.kivistontienpalvelutalo.fi](http://www.kivistontienpalvelutalo.fi).

Laadittu pvm. 25.9.2023

Tarkistettu pvm.

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### Toiminta-ajatuksemme

Mäntsälän palvelukotiyhdistys ry:n toiminnan tarkoituksena on parantaa vanhusten ja vammaisten asumismahdollisuuksia kotona, palvelutaloissa ja ryhmäasunnoissa sekä edistää ja ylläpitää heidän terveydellistä ja sosiaalista hyvinvointiaan.

Yhdistyksen omistaman Kivistöntien palvelutalon toiminnan tarkoituksena on tarjota ikäihmisille ja vammaisille henkilöille ympärivuorokautisesti tuettua, turvallista ja virikkeellistä asumista, jossa henkilökunnan kuntouttavalla tuella annetaan asukkaan henkilökohtaisten tarpeiden mukainen hoiva ja huolenpito. Toiminta-ajatuksemme perustuu toimialaa koskevaan lainsäädäntöön, joista keskeisimpiä ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, vanhuspalvelulaki sekä vammaispalvelulaki.

#### Arvomme ja toimintaperiaattemme

Pyrimme palveluillamme toteuttamaan sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelumme tähtäävät hyvinvoinnin sekä sosiaalisen turvallisuuden edistämiseen ja ylläpitämiseen, eriarvoisuuden vähentämiseen ja osallisuuden edistämiseen, tarpeenmukaisten, riittävien ja laadukkaiden sosiaalipalvelujen sekä muiden hyvinvointia edistävien toimenpiteiden turvaamiseen yhdenvertaisin perustein.

Mäntsälän palvelukotiyhdistyksen ylläpitämän Kivistöntien palvelutalon arvot eli toimintaperiaatteet ovat:

- Hyvä hoito (hyvä perushoito)
- Asiakslähtöisyys (olemme kaikki töissä asukkaita varten)
- Turvallisuus (asukkaiden tulee kokea olonsa turvalliseksi ja luottavaiseksi henkilökuntaa kohtaan)
- Itsemääräämisoikeus (asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa elämäänsä koskeviin asioihin ja tehdä päätöksiä)
- Vastuullisuus (jokainen hoitaa työtehtävänsä sovitulla tavalla)



Kaikessa palvelutalon toiminnassa ja päätöksen teossa panostetaan näiden arvojen toteutumiseen. Arvot ohjaavat niitä valintoja, joita teemme asukasta hoitaessamme.

Toiminnassa ja sen kehittämisessä pääpaino on laadukkaassa hoitotyössä ja asukkaan osallisuuden vahvistamisessa; osallistumisessa oman palvelunsa suunnitteluun ja arviointiin. Terveen ja toimintakykyisen ikääntymisen turvaaminen ja sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen on tavoitteena viriketoimintaa suunnitellessa.

Yhdistyksen visio on: Mäntsälän palvelukotiyhdistys ry:n ylläpitämä Kivistöntien palvelutalo on alueensa merkittävä vanhustenhuollon yksikkö, jossa on laadukasta, virikkeellistä ja asiakaslähtöistä palvelua, turvallinen ja lämmin ilmapiiri sekä hyvä hoito ja huolenpito.



## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### Riskienhallinta

#### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

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

#### Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan näkökulmasta. Omavalvontasuunnitelman lähtökohta on asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen. Riskin voivat olla esimerkiksi fyysisestä ympäristöstä johtuvia (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutukset tai virikkeiden puute, toiset asukkaat tai henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai toimintatavoista (esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen). Usein riskien takana on useita virhetoimintoja.

Jotta varmistamme riskienhallinnan toimivuuden, kannustamme työyhteisössä toisiamme avoimeen keskusteluun ja pyrimme luomaan turvallisen ilmapiirin, jossa

henkilökunta, asukkaat ja heidän omaisensa uskaltavat ottaa epäkohdat puheeksi ja tuoda esille kehittämisehdotuksia. Riskienhallinnan laatua pyritään kehittämään tunnistamalla kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä haittatapahtuminen kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

### **Riskienhallinnan työnjako**

Toiminnanjohtajan ja talon johtoryhmän tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä turvallisuusasioiden tiedottamisesta. Johto vastaa siitä, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen toimia asiakas- ja potilasturvallisesti ja tunnistaa epäkohtia. Toiminnanjohtajalla on yhdessä johtoryhmän kanssa vastuu siitä, että talossa on myönteinen asenneympäristö epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Työntekijöillä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa riskit ja epäkohdat. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko talon henkilökunnan tulee sitoutua ja kyetä oppimaan virheistään sekä muutoksessa elämiseen, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen

### **Lueffelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista/ohjelmista**

- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys
- Riskiarvioinnit
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Perehdytysuunnitelmat/ohjeet
- Lääkehoidon Viivi-poikkeamailmoitus



- Ilmoitus vaara-/uhkatilanteesta
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus-toimintaohje
- Kivistöntien palvelutalon lääkehoitosuunnitelma
- Ohje rajoittamistoimenpiteiden käytöstä
- Hygieniaohjeistus
- Kuoleman toteaminen ja vainajan laitto-ohjeistukset
- Ohje lääkäripalveluista palvelutalolle

### **Riskien tunnistaminen**

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

### **Ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritetty, 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.

### **Lääkehoidon Viivi-poikkeamailmoitus sekä Ilmoitus vaara-/uhkatilanteesta**

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja turvallisuusriskit joko tiimivastaavalle tai toiminnanjohtajalle ripeästi. Ilmoitus tehdään ensin suullisesti ja myöhemmin, ilmoituksen luonteesta riippuen oikean lomakkeen mukaisesti.



- **Potilas/asukasturvallisuusilmoitus:** kun asukkaan turvallisuus vaarantuu ja siitä aiheutuu asiakkaalle haittaa (läheltä piti-tapahtumat ja haittatapahtumat)
- **Työturvallisuusilmoitukset:** Henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle
- **Tietosuoja/tietoturvailmoitus:** tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on ilmennyt laitteisto-, ohjelmisto tai muu toiminta- tai tietoliikennehäiriö, jolla on vaikutusta henkilötietojen salassapitoon.

Nämä yllä olevat ilmoitukset voi tehdä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva. Ilmoituslomake annetaan joko tiimivastaavalle tai toiminnanjohtajalle. Raportoidut läheltä piti- tilanteet käydään läpi henkilökunnan tiimipalaverissa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen sekä työsuojelutoimikunnan kokouksissa noin neljä kertaa vuodessa. Lomake toimitetaan toiminnanjohtajalle, joka käynnistää mahdollisesti tarvittavat toimenpiteet viipymättä.

Lääkehoidossa tapahtuvat läheltä piti tilanteet tai havaitut epäkohdat kirjataan asiakastietojärjestelmään ja poikkeamat käydään läpi henkilökunnan kanssa tiimikokouksissa kuukausittain poikkeamien ennaltaehkäisemiseksi. Lääkehoidon turvallisuudesta ja toteuttamisesta on laadittu erillinen lääkehoidon suunnitelma, jonka siitä vastaava lääkäri.

Viimeisin vaarojen ja riskien arviointi on tehty keväällä 2019. Riskien arvioinnissa esiintulleista asioista toiminnanjohtaja laatii yhteenvedon, joka käsitellään työsuojelutoimikunnassa ja yhdessä henkilökunnan kanssa. Yhteenvedot toimitetaan myös työterveyshuoltoon osaksi työpaikkaselvityksen raporttia. Viimeisimmät työpaikkakäynnit yksiköihin on tehty vuonna 2019. Työsuojelutoimikuntaan kuuluu toiminnanjohtajan lisäksi työsuojeluvaltuutettu sekä kaksi työsuojelun varavaltuutettua. Toimikunta laatii työsuojelun toimintaohjelman kahdeksi vuodeksi kerrallaan ja toimintaohjelmassa huomioidaan myös riskien arvioinnissa esille tulleet asiat. Työsuojeluhenkilöstö valitaan vaaleilla seuraavan kerran loppuvuodesta 2024. Työsuojeluhenkilöstön toimikausi on kaksi vuotta.

Jos asiakkaan palvelun toteuttamisessa oleva epäkohta tai sen uhka on toistuva tai yleistynyt, on henkilökunnalla velvollisuus tehdä ilmoitus henkilökunnan

ilmoitusvelvollisuus-lomakkeella (kts. Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus).

Laatupoikkeamat, epäkohtailmoitukset ja turvallisuusilmoitukset käsitellään tapahtuneen luonteen mukaisesti joko työyhteisössä tai niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee. Yhteisen keskustelun tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään tapahtuman toistuminen tulevaisuudessa. Sovituista asioista tehdään palaverimuistio kehittämissuunnitelmien. Toiminnanjohtaja vie tarvittaessa asioita eteenpäin talonjohtoryhmälle tai hallitukselle. Tärkeä osa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyä on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakaskertomukseen. Jos on tapahtunut korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

### **Muutoksista tiedottaminen**

Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista työyhteisön palaverissa ja kirjataan asia palaverimuistioon. Jokaisen palaverista poissa olleen työntekijän vastuulla on lukea palaverimuistio ja kysyä jos siinä on jotain epäselvää. Muutokset päivitetään asiaan liittyviin talon toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Tarvittaessa asiasta infotaan myös Domacare-viestein. Yhteistyötahoja infotaan myös niiltä osin, mitkä muutokset koskevat heitä. Tämä ilmoittaminen tapahtuu useinmiten sähköpostitse ja puhelimitse.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelu- ja hoitosuunnitelma

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

### Hoito- ja palvelusuunnitelman laadinta ja toteutumisen seuranta

Kivistöntien palvelutalon jokaiselle asukkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma yksilöllisesti mahdollisimman pian asukkaan muutettua taloon. Lähtökohtana hoidon suunnittelussa ja toteuttamisessa on asukkaan tarpeet, joita pyritään toteuttamaan palvelutalon arvojen mukaisesti asukkaan, asiakaslähtöisyys ja itsemääräämisoikeus, mutta myös omaisten toiveet ja mielipiteet huomioiden. Tavoitteena on, että hoito- ja palvelusuunnitelman avulla toteutetaan eri toimijoiden välinen saumaton yhteistyö ja tuotetaan asiakkaalle toimiva ja laadukas palvelukokonaisuus.

### Palvelutarpeen arviointi ja arvioinnissa käytettävät mittarit

Asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma, jota seurataan ja päivitetään jatkuvasti tarpeen mukaan. Oma hoitaja tekee väliarvion asiakkaalle kuuden kuukauden välein ja lääkäri vuosittain vuositarkastuksen. Keväällä 2021 yksikössä on otettu käyttöön RAI-arviointi. Hoito- ja palvelusuunnitelman perustana käytetään jatkossa RAI -toimintakyvyn arviointimittareita. Sen lisäksi käytetään myös MMSE-testiä ja muita mittareita kuten ravitsemustilaa arvioivaa MNA kysymyssarjaa.

Asiakkaiden ja heidän omaistensa/läheistensä osallistuminen palvelutarpeen arviointiin

Lähtökohtana on, että asukas ja hänen läheisensä ovat mukana palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Hoitoneuvottelut pyritään pitämään puolen vuoden välein ja tarvittaessa useammin. Hoitoneuvottelussa käydään lävitse asiakkaan hoitosuunnitelman ja tehdään siihen tarvittavat muutokset. Hoitoneuvotteluun osallistuu vähintään asukas ja omahoitaja. Lisäksi mukaan kutsutaan myös asiakkaan omaisia ja tarvittaessa lääkäri.

Kaikille asukkaille pidetään tuloneuvottelu, jossa käydään läpi perustietojen lisäksi asukkaan elämänkaaritiedot, kokonaisvaltainen hoidon ja palvelun tarve sekä asukkaan sekä omaisten toiveet hoitoon ja palveluihin liittyen. Neuvottelu toimii myös informaatiotilaisuutena omaisille ja asukkaalle maksuihin, Kelan etuuksiin (eläkkeen saajan hoitotuki ja asumistuki) sekä niiden hakemiseen liittyvistä käytännöistä. Tähän palaveriin osallistuu aina myös Keusoten asumispalvelukoordinaattori.

Jokaisen asukkaan hoitosuunnitelma käydään tiimipalavereissa läpi omahoitajan johdolla hoidon alussa ja sen jälkeen säännöllisesti hoitosuunnitelman päivityksen yhteydessä. Näin muutokset tavoittavat asukasta hoitavan henkilöstön ajantasaisesti.

### **Asukkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asukkaita on kohdeltava heidän ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Kivistöntien palvelutalon asukkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan sekä toiveita kuullaan niin päivittäisissä kuin yleisesti hoitoon vaikuttavissakin valinnoissa.

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilöstömme kunnioittaa ja vahvistaa asukkaidemme itsemääräämisoikeutta ja tukea heidän osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen.

## **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja miten sitä meillä vahvistetaan**

Itsemääräämisoikeus on jokaisen perusoikeus. Meillä asukkaat saavat osallistuvat päivittäin omaa hoitoaan koskevaan päätöksentekoon toimintakyky huomioiden. Asukkaiden toiveita päivärytmistä, viriketoiminnasta, vaatevalinnoista, levon tarpeesta ja ravitsemuksesta kuunnellaan ja myös omaisten toiveita kuunnellaan, mikäli asukas ei itse enää pysty tuomaan esille omia mielipiteitään. Mikäli asukkaalla on hoitotahto, noudatetaan sitä hänen terveyden- ja sairaanhoitoaan koskevassa päätöksenteossa.

## **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

Sosiaalihuollon asiakkaan hoidon ja huolenpidon on perustuttava ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja itsemääräämisoikeuden tai muiden perusoikeuksien rajoittamiselle tulee olla laissa säädetty peruste. Itsemääräämisoikeuden rajoittamista voidaan pitää hyväksyttävänä vain silloin, jos asiakkaan oma tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Kivistöntien palvelutalossa kunnioitetaan asukkaan itsemääräämisoikeutta aina, kun se on turvallisuustekijät huomioiden mahdollista. Asukas osallistuu oman hoitonsa suunnitteluun kykyjensä mukaan, ja hänen tarpeensa ja toiveensa huomioidaan hoitoa suunnitellessa ja arvioidessa. Asunnot ovat asukkaiden koteja ja niissä toimitaan asukkaan ehdoilla.

Asukkaan toimintaa ei rajoiteta, ellei siihen ole selkeää perustetta asukkaan hyvinvoinnin tai turvallisuuden osalta. Rajoittamiskeinoina asukkaan turvallisuuden takaamiseksi käytetään vuoteiden laitojen ylös nostamista tai pyörätuolin haaravyötä ja perusteena näille toimenpiteille on aina asukkaan turvallisuuden varmistaminen. Käytänteistä keskustellaan aina asukkaan ja hänen omaisensa kanssa. Rajoittavien toimenpiteiden käyttö on erittäin poikkeuksellista ja niihin kysytään aina omaisten ja lääkärin lupa. Päätöksen rajoittamisesta tekee aina lääkäri ja päätös kirjataan asukkaan tietoihin. Rajoittamispäätökset tehdään aluehallintoviraston ohjeen mukaisesti aina korkeintaan kolmen (3) kuukauden määräajaksi, jonka jälkeen rajoittamisen tarve tarkistetaan. Muistisairaidenryhmäkodissa asukkaiden pääsy ryhmäkodin tai sen aidatun piha-



alueen ulkopuolelle on estetty asukkaiden turvallisuuden vuoksi, aidatulla piha-alueella voi kuitenkin ulkoilla aina sään salliessa. Talossa on käytössä KeuSoten laatima ohje asukkaan rajoittamisesta.

Rajoitustoimenpiteitä pyritään vähentämään osallistamalla ja aktivoimalla asiakkaita. Asiakkaiden lääkitys tarkistetaan säännöllisesti.

### **Asukkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaillamme on oikeus saada hyvää kohtelua ihmisarvoa kunnioittaen. Heillä on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen.

Mikäli todetaan, että asiakasta/asukasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti niin se asia selvitetään heti. Tämä epäasiallinen käytös voi johtua niin toisesta asukkaasta, omaisesta kuin työntekijästäkin. Vuorossa oleva työntekijä on velvollinen puuttumaan aina asian asiallisesti keskustellen ja epäkohdat selvittäen. Ja myös tiimivastaavia ja toiminnanjohtajaa tulisi aina informoida asiasta. Jos epäasiallinen käytös on työntekijän tekemää niin siihen voidaan harkinnan mukaan käyttää työnjohdollisia toimenpiteitä.

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne keskustellaan asiakkaan ja omaisten/läheisten kanssa lävitse mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Se myös kirjataan asiakas-/potilastietojärjestelmään ja asianomaisia informoidaan siitä. Keskustelussa myös sovitaan jatkotoimenpiteet. Vakavissa tapauksissa järjestetään ylimääräinen kokous henkilökunnalle, jossa asiaa käsitellään.

## **ASIAKKAAN OSALLISUUS**

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

Asiakkailla ja omaisilla on mahdollisuus vaikuttaa saamaansa hoitoon ja kohteluun antamalla palautetta eri kanavissa. Välittömän palautteen voi antaa joko kirjallisesti tai suullisesti suoraan henkilöstölle. Tämän lisäksi asiakaspalautetta kerätään säännöllisillä asiakas- ja omaistyytyväisyyskyselyillä. Asiakkaiden ja omaisten

antamaa palautetta varten on myös palautelaatikko, johon palautetta voi jättää "Ruusut ja risut-lomakkeella".

"Ruusut ja risut" -lomakkeella kerätyt asiakaspalautteet käsitellään palvelutalon johtoryhmässä sekä tarvittaessa siinä työryhmässä, jota palaute koskee. Laajempien kyselyiden tuloksista toiminnanjohtaja laatii yhteenvedon, joka käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa. erillisessä tiedotteessa. Kaikesta saadusta palautteesta myös raportoidaan yhdistyksen hallituksen puheenjohtajalle ja laajemmista kyselyistä koko hallitukselle hallituksen kokouksissa.

Kyselyissä saadut palautteet toiminnanjohtaja kerää yhteen ja niistä laaditaan toiminnan ja osaamisen kehittämissuunnitelma seuraaville vuosille. Kehittämissuunnitelma on osa toimintasuunnitelmaa, joka ohjaa talon toimintaa ja hyväksytään yhdistyksen syyskokouksessa osana talousarviota. Osaamisen kehittämissuunnitelmaan kirjataan henkilökunnan koulutustarve, työryhmät joihin henkilökunta kuuluu sekä hoitotyön kehittämisen tavoitteet, joita näin ollen myös kerätty asiakaspalaute määrittää. Toimintaa kehitetään jatkuvasti asiakaspalautteista saadun mukaisesti. Kaikkiin asiakaspalautteisiin ja yhteydenottoihin vastataan henkilökohtaisesti ja ne käydään läpi sen henkilökunnan kanssa, jota palaute koskee.

Asiakaspalautetta tullaan jatkossa keräämään systemaattisemmin ja erityisesti palautteiden dokumentointia kehitetään. Kaikki kuluneelta vuodelta kertyneet palautteet kerätään vuoden vaihduttua yhteiseen tiedostoon ja niiden perusteella laaditaan kirjallinen toiminnan kehittämissuunnitelma osaksi toimintasuunnitelmaa. Tulevaisuudessa on tarpeen miettiä yksinkertaisempia tapoja kerätä palautetta asiakkailta, koska suuri osa talon asukkaista on muistisairaita tai ei kykene kommunikoimaan, jolloin esimerkiksi kyselyyn vastaaminen ei onnistu. Vuoden 2020 suunnitelmassa olleet säännölliset omaisten illat ja yhteisökokoukset aktivoidaan käyttöön viimeistään vuoden 2024 aikana, joissa myös palautetta ja toiminnan kehittämisehdotuksia voi antaa matalalla kynnyksellä. Näihin tilaisuuksiin kutsutaan myös palvelun tilaajan edustajat. Kokouksista laaditaan muistiot ja ne dokumentoidaan osana vuosikertomusta.

## Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkailla on oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus, mikäli hän on tyytymätön palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun. Myös omainen/läheinen tai asiakkaan laillinen edustaja voi tehdä muistutuksen tarvittaessa. Muistutus käsitellään yksikössä yhteisesti ja varmistetaan asian korjaamiseksi tehtävien korjauksien toteutuminen sekä tehdään selvitys niistä muistutuksen antajalle ja asiakkaalle.

## Muistutuksen vastaanottaja, asema ja yhteystiedot

Eira Leino, toiminnanjohtaja. Puh. +358 50 581 5400

Muistutuksen voi jättää myös sähköisellä lomakkeella Keusoten verkkosivuilla tai tulostaa sieltä paperisen lomakkeen:

<https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/edut-ja-oikeudet/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/>

Paperinen lomake toimitetaan Keusoten kirjaamoon. Käyntiosoite: Suutarinkatu 2, 05900 Hyvinkää, postiosoite: Keusote Kirjaamo, PL 46, 05801 Hyvinkää.

**Sosiaaliasiamies** neuvoo asiakkaita sosiaalihuoltoon liittyvissä kysymyksissä, avustaa asiakasta asiakkaan kohteluun liittyvän muistutuksen teossa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistymiseksi ja toteuttamiseksi sekä seuraa asiakkaan aseman ja oikeuksien kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka ei tee päätöksiä tai myönnä etuuksia. Hän voi toimia sovittelyssä roolissa asiakkaan ja työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa. Palvelu on asiakkaille maksuton. Sosiaaliasiamiehinä toimivat Keusoten alueella Clarissa Kinnunen ja Jenni Henttonen.

## Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

Tavoitettavissa puhelimitse maanantaisin klo 12 – 15 ja tiistaista torstaihin klo 9 – 12 numerosta +358 40 027 7087.

Postiosoite:

Sosiaalitaito  
Sosiaaliasiamies  
Sibeliuksenkatu 6 A 2  
04400 Järvenpää

[Sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi](mailto:Sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi) (yleiset ohjeet ja neuvot)

### **Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista**

Kuluttajaneuvontaan voi ottaa yhteyttä puhelimitse tai sähköisellä lomakkeella. Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu toimii arkena maanantaista keskiviikkoon 9 – 12, torstaisin 12 – 15 ja perjantaisin klo 9 – 12 välillä numerossa 029 505 3050. Sähköinen lomake on löydettävissä sivulta: <http://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

Muistutukset, valvonta- ja kantelupäätökset käydään läpi tapauskohtaisesti yhteisössä mahdollisimman pian. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 4 viikkoa.

Tilanteen kuvaus ja suunnitellut toimenpiteet kuvataan kirjallisesti valvontaviranomaisen edellyttämällä tavalla. Jatkoa ajatellen varmistetaan, että tarvittavat toimenpiteet asioiden korjaamiseksi on toteutettu ja niitä ylläpidetään myös jatkossa.

### **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. Omatyöntekijä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Kivistöntien palvelutalossa jokaisella asukkaalla on omatyöntekijä. Omatyöntekijä edistää asukkaan tarpeiden ja edun mukaisesti, että asukkaan hoitoa toteutetaan palvelutarpeen arviointiin perustuen.



## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Kivistöntien palvelutalon henkilökunta noudattaa kuntouttavaa työtettä päivittäisessä työssään. Jokaiselle asukkaalle laaditaan omatyöntekijän johdolla hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan asukkaan omat voimavarat ja tarpeet. Hoitosuunnitelmaan kirjataan yhdessä asukkaan kanssa pohditut keinot, joilla juuri hänen toimintakykyään ylläpidetään tai parannetaan. Kivistöntien palvelutalon asukkailla on käytössä apuvälineitä, joita monipuolisesti hyödyntämällä helpotamme asukkaan liikkumista ja varmistamme mahdollisimman yksilöllisen arjen.

Asukkaita tuetaan osallistumaan talon päivittäisiin toimintoihin ja aktiviteetteihin omien mieltymysten ja jaksamisensa mukaan. Talossa järjestetään päivittäin virikkeellistä toimintaa päivittäisten toimintojen yhteydessä sekä hoitajat avustavat asukkaita ulkoilussa ja erityisesti kesäisin asukkaat pääsevät ulos viettämään kahvitteletunteja ja nauttimaan erilaisista aktiviteeteista. Talossa tehdään aktiivista yhteistyötä eri vapaaehtoistahojen ja oppilaitosten kanssa, ja pyritään järjestämään isompia tapahtumia, joissa on mukana esiintyjä elävöittämässä tilaisuuksia.

Kirjaamisen ja asukkaiden toimintakyvyn arviointien avulla seurataan jatkuvasti hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjattujen toimintakyvyn ylläpitämiseen tähtävien tavoitteiden toteutumista. Asukkaiden arkea ja toimintakykyä Kivistöntien palvelutalossa tukevat:

- Hoito- ja palvelusuunnitelma
- Kuntouttava työote
- Riittävät apuvälineet ja niiden aktiivinen käyttö
- Viikko-ohjelma erilaisine toimintamahdollisuuksineen
- Omahoitajahetket
- Vapaaehtoisten ja seurakunnan tarjoamat tuokiot
- Säännölliset ulkoilumahdollisuudet
- Fysioterapeutin viikoittaiset ohjaustuokiot

## Ravitsemus

Kivistöntien palvelutalossa on oma keittiö, jossa valmistamme lähes kaiken talossa tarjottavan ruoan itse. Vain pieni osa ruoasta tulee Mäntsälän terveyskeskuksen keittiöstä taksikyydillä. Palvelutalon keittiö sijaitsee katutasossa talon toisessa päädyssä. Sieltä hoitajat tai avustava henkilökunta kuljettavat asukasruoat kerroksiin. Ruokailun jälkeen joko hoitajat tai avustava henkilökunta kuljettaa ruoat ja likaiset astiat takaisin keittiölle pesuun.

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa palvelujamme. Ruokien suhteen kuunnellaan asukkaiden toiveita ja erityisruokavaliot huomioidaan. Asukkaiden ruokailuajat ovat kodissamme säännölliset: aamupala tarjoillaan klo 8, lounas klo 11:30, päiväkahvi klo 14, päivällinen klo 16 ja iltapala klo 19. Asukkailla on mahdollista saada ruokaa myös yöllä, jos heidän tilanteensa sitä edellyttää ja pyrimme varmistamaan, ettei yöajan paastoaika ylitä kymmentä tuntia. Ruokailuajoista voidaan poiketa yksilöllisesti tarpeen ja harkinnan mukaan. Pyrkimys on kuitenkin vaalia yhteisruokailun käytäntöä yhteisissä tiloissa.

Asukkaille on koko ajan juotavaa tarjolla ja siihen kiinnitetään huomiota erityisesti helleaikana. Henkilökunta ohjaa ja valvoo asukkaiden sujuvaa ruokailua ja tarvittaessa syöttää asukasta.

Asukkaan ravitsemuksessa huomioon otettavat asiat kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Seuraamme asukkaidemme ravitsemuksen tilaa säännöllisesti muun muassa painonseurannalla, virtsan erittämisen seurannalla, MNA-ravitsemusmittaristolla ja tarvittaessa labrakokein. Tarpeen mukaan ravitsemussuunnitelmaan tehdään muutoksia ja voidaan ottaa esimerkiksi lisäravinteita käyttöön.

## Hygieniaikäytännöt

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



Kivistöntien palvelutalon työntekijät perehdytetään heti työsuhteen alussa hygieniakäytäntöihin. Lisäkoulutusta tarjotaan, kun hygieniakäytäntöihin tulee muutoksia tai kun valmistaudutaan erityistilanteisiin. Palvelutalossa on nimetty hygieniavastaava ja hygieniakoulutuksia järjestetään säännöllisesti henkilöstölle.

Hoitohenkilökunta avustaa asukkaita päivittäisessä henkilökohtaisen hygienian hoidossa. Omatyöntekijän tehtävänä on huolehtia, että hoitava henkilöstö tuntee ja toteuttaa hoitosuunnitelmaan kirjattuja hygieniakäytäntöjä. Kivistöntien palvelutalossa on sovittu yleiset ohjeet päivittäisten pesujen toteutukseen ja kehitteillä on yhtenäisempi käytäntö sauna- ja suihkupäivien peseytymisohjeisiin (esim. parranajo, kynsien leikkaaminen, korvien puhdistaminen), jotka liittyvät asukkaiden henkilökohtaiseen hygieniaan.

Hoitajat käyttävät hoitotyössä suojavaatteita ja ruokahuoltoon osallistuvalla henkilöstöllä on hygieniapassi suoritettuna. Hyvän käsihygienian avulla varmistetaan osaltaan turvallinen ja laadukas hoitotyö, ja sillä on merkittävä osa infektioiden leviämisen ehkäisyssä. Infektioiden ehkäisyyn varmistamiseksi voidaan tarvittaessa tarkentaa myös vierailukäytäntöjä. Talossa toimitaan KeuSotesta saatujen infektiota ja tartuntatautien ohjeiden mukaisesti. Siivousta tehostetaan, jos jostain syystä infektioita ilmenee tavallista enemmän. Huomioimme kaikessa toiminnassamme yleisohjeet liittyen infektioiden sekä tarttuvien tautien ennaltaehkäisyyn.

Kivistöntien palvelutalon työskentelee päivittäin puhtaanapidon tehtäviin koulutettua kiinteistö- ja siivoushenkilöstöä, jotka huolehtivat asukashuoneiden ja yhteisten tilojen tarkemmasta siivouksesta säännöllisesti. Yleisestä tilojen siisteydestä ja puhtaudesta vastaa koko henkilöstö yhdessä sovittujen ohjeiden mukaan. Asukkaiden pyykkihuolto toteutetaan niille erikseen varatuissa pyykkihuollon tiloissa. Asukkaiden pyykkihuolto kuuluu kiinteistö- ja siivoushenkilöstön tehtäviin. Henkilöstön työvaatteiden huollosta ja pesusta vastaa Mikkelin pesula.

## **Terveyden- ja sairaanhoito**





Kivistöntien palvelutalon hoitohenkilöstö seuraa ja pyrkii edistämään asukkaiden terveydentilaa päivittäin hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Yksikön terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa sairaanhoitaja yhdessä hoitavan lääkärin ja kunnallisten terveystalujen kanssa. Kaikilla asukkaan hoitoon osallistuvilla työntekijöillä on velvollisuus seurata asukkaan vointia ja ilmoittaa muutoksista sairaanhoitajalle.

Yksikkö ostaa lääkäripalvelut Mehiläiseltä. Vastuulääkäri käy kerran kuukaudessa yksikössä lähikäynnillä ja puhelinkierto on kerran viikossa. Sairaanhoitaja/tiiminvetäjä saattaa asukkaan voinnissa tapahtuneet muutokset vastuulääkärin tietoon kierrolla tai tilanteen niin vaatiessa heti. Oma vastuulääkäri on tavoitettavissa puhelimitse arkipäivisin virka-aikaan lähes joka päivä. Akuuteissa tilanteissa yksiköstä voidaan ottaa yhteyttä tarvittaessa päivystävään lääkäriin, joka on tavoitettavissa 24/7. Henkeä uhkaavissa tilanteissa soitetaan aina 112.

Vastuulääkäri tekee kaikille asukkaille tulotarkastuksen kahden kuukauden sisällä siitä, kun asiakkaat ovat saapuneet yksikköön ja vuosittain vuositarkastuksen. Näihin pyritään ottamaan myös omaisia mukaan. Yksikössä asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa sairaanhoitaja.

Suuhygienisti käy säännöllisesti palvelutalossa tarkistamassa asukkaiden suun ja hampaiden terveyden. Tarvittaessa asukkaalle varataan aika jatkohoitoa varten esimerkiksi hammaslääkärille. Suun terveydessä tapahtuvia muutoksia seurataan päivittäisessä työssä ja omatyöntekijä varaa ajan suuhygienistille tai hammaslääkärille tarvittaessa.

## **Saattohoito**

Kivistöntien palvelutalossa tarjotaan turvallista asumista asukkaille loppuelämän ajaksi ja toteutamme palvelutalossa myös saattohoitoa. Saattohoidon aloittamisesta päättää lääkäri ja siitä keskustellaan aina myös asukkaan ja omaisten kanssa.

Saattohoidossa otetaan huomioon asukkaan tarpeet kokonaisvaltaisesti. Tavoitteena on varmistaa asukkaalle mahdollisimman hyvä ja kivuton elämänvaihe

ennen kuolemaa. Kivunlievityksen osalta tehdään tarvittaessa yhteistyötä kotisairaalan kanssa.

Palvelukodista löytyy ohjeet saattohoidon toteuttamiseen sekä toimintaohjeet kuolemantapauksia varten.

## **Lääkehoito**

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.

Yksikönjohtaja vastaa lääkehoitosuunnitelman päivitysprosessista ja siitä, että sen sisältö vastaa tilaajavaatimuksia sekä lainsäädäntöä. Lääkehoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen osallistuvat kaikki lääkehoitoa toteuttavat ammattiryhmät, mutta päävastuu suunnitelman päivittämisestä on vastaavalla sairaanhoitajalla yhdessä muun henkilöstön, esimiehen ja muiden lääkehoidon prosessiin osallistuvien kanssa.

Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yksikön lääkehoidon toimintatavat ja vastuu sekä toimintaohjeet työntekijöiden lääkehoidon koulutuksiin, osaamisen varmistamiseen, lääkelupakäytäntöihin, vastuuseen ja lääkehoidon toteuttamiseen, seurantaan, arviointiin ja raportointiin. Lääkehoitosuunnitelmassa tunnistetaan lääkehoitoon liittyvät riskit ja toimenpiteet niiden ennaltaehkäisemiseksi. Lähiesihenkilöt sekä toiminnanjohtaja valvovat, että lääkehoito toteutuu talossa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti ja jokainen lääkehoitoa toteuttava työntekijä on vastuussa omasta toiminnastaan.

## **Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys**

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa useammin esimerkiksi lainsäädännön tai yksikön lääkehoitoprosessien muuttuessa. Lääkehoitosuunnitelma

käydään lääkehoitoa toteuttavan henkilöstön kanssa läpi perehdytysvaiheessa ja suunnitelman päivityksen yhteydessä.

Lääkehoidosta Kivistöntien palvelutalossa vastaa toiminnanjohtaja yhdessä hoitavan lääkärin ja sairaanhoitajien kanssa.

### **Lääkehoidon käytännöt**

Kivistöntien palvelutalossa on käytössä lääkkeiden annosjakelu ja yhteistyöapteekkina toimii Mäntsälän Ykkösapteekki. Lääkehoidossa toteutetaan omavalvontaa, johon liittyy lääketurvallisuuteen, lääkkeiden voimassaoloon sekä lääkelupiin ja koulutukseen liittyviä tarkastuksia. Lääkehoitoon osallistuvat vain sellaiset henkilöt, joilla on koulutus ja asianmukaiset luvat lääkehoidon toteuttamiseen. Poikkeuksen muodostavat opiskelijat, jotka voivat toteuttaa yksikössä lääkehoitoa nimetyn ohjaajan valvonnassa.

Yksikössä ei ole omaa lääkevarastoa.

### **Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Kivistöntien palvelutalo tekee yhteistyötä eri sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuottajien kanssa asukkaan tarpeiden mukaan. Tiedonkulku asukkaan hoitoon osallistuvien välillä on varmistettu DomaCare- ja OMNI-järjestelmien kautta. Asukkaan siirtymisen yhteydessä tiedonkulku varmistetaan hoitoneuvottelun avulla tai olemalla muuten yhteydessä lähettävään tahoon. Kun asukas siirtyy muuhun terveydenhuollon yksikköön, toimitetaan asukkaan mukana ajantasainen lääkelista sekä kuluneen vuorokauden aikana annetut lääkkeet tulosteena.

Asiakkaan tietoja voi luovuttaa vain asiakkaan suostumuksella toisille sosiaali- ja terveydenhuollon edustajille tai muulle sektorille.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa sekä terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

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 holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Yksikön turvallisuudesta vastaa toiminnanjohtaja yhdessä johtoryhmän kanssa. Jokainen työntekijä on vastuussa, että toimii tehtävissään turvallisuutta ja yhteistä hyvinvointia edistäen sekä siitä, että turvallisuuteen liittyvät epäkohdat nostetaan esille. Esiin nousseet epäkohdat pyritään käsittelemään ja korjaamaan mahdollisimman pian.

Kivistöntien palvelutalon riskihallinnan ja turvallisuuden varmistamisen toimia ovat mm. säännölliset palotarkastukset, terveystarkastukset, riskikartoitukset sekä henkilöstön ensiapu- ja paloturvallisuuskoulutukset.

Yksikön tiloja arvioidaan päivittäin aistinvaraisesti. Yksikössä vuosittain toteutettava riskiarviointi on järjestelmällisempi tapa arvioida tilojen terveellisyyteen liittyviä riskejä säännöllisesti.

Yksikössä suoritetaan palotarkastus säännöllisesti ohjeen mukaan sekä turvallisuuskävelyitä. Pelastussuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin. Poistumisturvallisuusselvitys päivitetään ohjeiden mukaan

kolmen vuoden välein. Pelastuslaitoksen työntekijä pitää alkusammutusharjoituksia säännöllisesti.

Talossa järjestetään säännöllisesti erilaisia turvallisuuskoulutuksia kuten alkusammutusharjoituksia, hätäensiapukoulutuksia, turvallisuuskävelyitä ja poistumisharjoituksia, jotka kuuluvat osaksi vuosittaiseen koulutussuunnitelmaan. Lisäksi jokaisesta asiakkaalle kohdistuvasta haitasta, tapaturmasta tai läheltä piti tilanteesta tulisi tehdä Viivi-ilmoitus, jotka käsitellään ohjeen mukaisesti.

## Henkilöstö

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. Iäkkäiden asiakkaiden palveluissa tulee ottaa huomioon myös vanhuspalvelulaissa asetetut vaatimukset.

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

Kivistöntien palvelutalossa työskentelee niin vakituista henkilöstöä sekä useita omia sijaisia, joista osa tekee määräaikaisuutta ja osa yksittäisiä vuoroja. Näiden lisäksi yksikössä käytetään myös vuokratyöntekijöitä silloin, kun omaa henkilöstöä ei ole työvuoroihin saatavilla.

Kivistöntien palvelutalossa työskentelee 23 lähihoitajaa, 4 lähihoitaja-oppisopimusopiskelijaa, 2 hoiva-avustajaa, 1 tiimivastaava sairaanhoitaja, 1 tiimivastaava lähihoitaja, 1 emäntä, 1 keittäjä, 1 keittiöapulainen, 2,5 laitosapulaista, 1 toiminnanjohtaja, 1 talouspäällikkö sekä talousassistentti 2 – 4 päivänä kuukaudessa sekä useita sijaisia ja avustavissa tehtävissä olevia henkilöitä. Talonmiespalvelun ostamme Keusotelta.

## Henkilöstön voimavarojen riittävyyden varmistaminen

Henkilöstön riittävyys varmistetaan joustavalla työvuorosuunnittelulla. Palvelukodin henkilöstömitoituksesta vastaa toiminnanjohtaja yhdessä tiiminvetäjien kanssa. Henkilöstömitoitusta ohjaa vanhustalovelvollisuuslaki. Ympäri vuorokautisen asumisen mitoitusta on 0,65, yhteisöllisen asumisen mitoitusta 0,4 ja itsemaksavien osalta mitoitusta arvioidaan asukkaiden toimintakyvyn ja hoidon tarpeen mukaan. Tukipalveluhenkilöstön mitoitusta on 0,1 asukasta kohti.

Yksi Palvelutalossa on suunniteltu minimimiehistys jokaiselle työvuorolle. Aamuvuoroissa hoitajia on 9-10, iltavuoroissa 7-8 ja yövuoroissa 2. Esimiehet vastaavat henkilöstön riittävydestä yhdessä toiminnanjohtajan kanssa. Ilta- ja viikonloppuja varten on yksikköön laadittu ohjeet henkilöstön äkillisten poissaolojen varalta.

Lähiesimiehen ollessa poissa henkilökunta noudattaa sijaishankintaa varten laadittuja ohjeita. Mitoituksen toteutumista seurataan työvuorosuunnitteluohjelma Työvuorovelhon avulla. Sijaisina käytetään omaa henkilöstöä sekä oman keikkaryhmän työntekijöitä. Toteutuneesta mitoituksesta lähetetään raportti Keusotelle ohjeen mukaan. Mitoituksen toteutumista valvotaan vuosittain Aluehallintoviraston toimesta Valveri-kyselyllä sekä THL:n Vanhustalovelvollisuuden tila - seurantakyselyllä. Tilaaja toteuttaa vuosittaisia valvontakäyntejä yksikköön.

Kivistöntien palvelutalossa kehitetään toimintaa niin, että jokainen henkilöstön jäsen tuntee oman tehtävä- ja vastuualueensa. Osaamista ja kehittymistarpeita seurataan säännöllisten kehityskeskustelujen avulla.

### **Vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi niin, että lähiesiemiestyöhön jää riittävästi aikaa**

Lähiesimiesten työajasta noin puolet suunnitellaan jäävän lähiesiemiestehtävään, toiminnan kehittämiseen ja suunnitteluun sekä laadun valvontaan. Toiminnanjohtaja, talouspäällikkö, sekä tiiminvetäjät kokoontuvat säännöllisesti johtoryhmään, joka toimii esihenkilötyön tukena tiiminvetäjille.

### **Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet**

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu pääsääntöisesti toiminnanjohtajan toimesta. Rekrytointiin osallistuu myös tiimivastaava/lähiesihenkilö, jonka tiimiin henkilöstöä ollaan palkkaamassa. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden kielitaito, soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset työ- ja tutkintotodistukset tarkastetaan haastattelun yhteydessä. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiSuosikista tai terveydenhuollon ammattirekisteristä JulkiTerhikistä. Tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asukkaiden parissa työskenteleviltä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla 6 kk, määräaikaisilla puolet työsuhteen kestosta, kuitenkin korkeintaan 6 kk.

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

Kaikki uudet työntekijät perehdytetään työtehtäviinsä niin, että työtehtävät ja vastuualue tulevat tutuiksi. Yksikössä on ollut käytössä perehdytyskansio sekä perehdytyskortti. Perehdytys tapahtuu pääosin työn ohessa. Yksikössä on asukas- ja potilastietojärjestelmänä DomaCare. Perehdytyskäytäntöä kehitetään parhaillaan. Vastuu uusien työntekijöiden perehdyttämisestä on nimetyllä perehdyttäjällä ja jokaisella yksikön työntekijällä.

Henkilökunnan osaamisen kehittäminen on suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Henkilöstön koulutussuunnitelmia laaditaan mm. kehityskeskusteluissa nousseiden sekä lainsäädännöstä nousevien tarpeiden mukaisesti. Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaalipalvelujen vaatimuksiin sekä toimintakäytänteiden kehittämiseen. Säännöllisellä raportoinnilla sekä hyvillä kokouskäytänteillä varmistamme tiedonkulun sekä vahvistamme yhteistä osaamista. Täydennyskoulutusta tarjotaan henkilöstölle tarpeen mukaan. Jokaisella työntekijällä on myös velvollisuus huolehtia oman osaamisen ylläpitämisellä osallistumalla vähintään kolmeen (3) koulutuspäivään vuodessa.

Kaikille hoitotyötä ja lääkehoitoa toteuttaville pakollisia koulutuksia ovat mm. lääkehoidon verkkokoulutus (Love) sekä turvallisuuskoulutus. Turvallisuuskoulutus

pitää sisällään talon turvallisuuskävelyn. Kaikille vakituisille ja pitkäaikaisille työntekijöille, jotka käsittelevät asukastietoja järjestetään myös tietosuojakoulutusta säännöllisesti.

### **Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48 – 49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoituksen voi tehdä vapaamuotoisesti. Ilmoitus annetaan toiminnanjohtajalle. Toiminnanjohtaja tiedottaa asiasta tilaajaa.

### **Toimitilat**

Kivistöntien palvelutalossa on yhteensä 3231 neliötä, joista asuinneliöitä on yhteensä 1942. Kaikki palvelutalon tilat ovat suunniteltu ikäihmisten näkökulmasta kodinomaisiksi, tilaviksi ja esteettömiksi.

Palvelutalossa on kolme kerrosta sekä kellarikerros, joka ei pääsääntöisesti ole asukkaiden käytössä. Ensimmäisessä kerroksessa sijaitsee ryhmäkodin tilat, päivätoiminnan tilat, ruokasali ja keittiö, hallinnon toimistotilat, henkilöstön tauko- ja palaveritilat sekä saunatila, pesula ja kiinteistötilat. Kellarikerroksessa sijaitsevat vesi- ja sähköpääkeskukset, henkilöstön sosiaalityötilat, varastotilat sekä väestönsuoja. Toisessa ja kolmannessa kerroksessa sijaitsevat palveluasumisen, kotihoidon, tehostetun ja vaativan tehostetun palveluasumisen asukkaiden asuintilat yhteistiloineen.

Palveluasumisen asukkailla on omat asunnot, joissa kaikissa on makuuhuonealkovi, olohuone keittiönurkkauksella sekä wc/suihkutila. Jokaisessa asunnossa on myös lasitettu parveke. Asuntoja on yhteensä 36 ja niiden koot vaihtelevat 37,5–55 neliöön. Asunnoista neljä on kaksioita, loput yksiöitä. Kaksiot ovat ensisijaisesti pariskuntien käytössä ja niissä on kaksi makuuhuonetta olohuone-keittiötilan ja yhteisen wc/suihkutilan lisäksi. Myös yksiöitä voidaan tarvittaessa käyttää pariskuntien asuntoina, mikäli he itse niin haluavat ja talon kokonaispaikkamäärä sen sallii. Vuoden 2021 alusta tehostetun palveluasumisen paikkojen peruskalustukseen kuuluu sairaalasänky, vuodepöytä sekä patja ja vuodetekstiilit.



Ryhmäkodissa on 12 huonetta. Asunnon laskennallinen pinta-ala on 36,5 neliötä ja siihen on laskettu asukkaan käytössä oleva oma huone wc-suihkutilalla sekä yhteiset oleskelutilat. Ryhmäkodissa on myös erillinen ruoanjakelukeittiö. Ryhmäkoti on tarkoitettu vaikeasti muistisairaille asukkaille, joilla on mahdollisesti käytöshäiriöitä sekä tarve suljetulle pienelle yksikölle, jossa turvallinen ulkoilumahdollisuus aidatulla sisäpihalla.

Asukkaat asuvat huoneistoissaan vuokralla eikä asuntoja käytetä muuhun tarkoitukseen myöskään heidän poissa ollessaan. Omaiset saavat vierailta talossa vapaasti ja myös yöpyä asukkaan luona, talosta voi tarvittaessa lainata varavuoteen. Keusote sijoittaa lähes poikkeuksetta asukkaat vapautuville paikoille, mutta ellei heillä ole osoitusta meille asukasta niin silloin voidaan ottaa asukkaita myös ns. vapailta markkinoilta ja yli kuntarajojen.

Talon 2. ja 3. kerroksissa on asukkaiden ruokailutilat, joissa syödään aamupala, lounas, päivällinen ja iltapala. Molemmissa kerroksissa on myös asukkaille yhteiset oleskelutilat, joissa voi seurustella tai katsella televisiota vapaasti.

Talon takapihalla on kalustettu terassialue, johon on esteetön pääsy. Terassia käytetään kesäaikaan ruokailuihin ja päiväkahvien järjestämiseen sekä asukkaiden omatoimiseen ulkoiluun. Takapihalla sijaitseva keinu on esteetön, varustettu rampilla sekä lattialla, joka seisauttaa keinun siihen astuttaessa.

Alakerrassa pidetään talon kaikki yhteiset tilaisuudet. Yhteiset tilat ovat asukkaiden vapaasti käytettävissä ja niitä voivat käyttää halutessaan myös omaiset esim. asukkaan merkkipäivän tai muistofilaisuuden järjestämiseen. Ruokasaliin mahtuu kerralla syömään keskimäärin 24 henkilöä. Alakerrassa on kaksi asukkaille tarkoitettua vessaa. Myös sauna on asukkaiden käytössä erikseen sovittavien saunapäivien mukaan. Talossa vierailee erikseen sovitusti kampaaja ja jalkahoitaja, jotka voivat myös käyttää talon yhteisiä tiloja palveluihinsa.

Ilta-aikaan alakerran yhteisiä tiloja voidaan käyttää myös talon ulkopuolisen toiminnan järjestämiseen. Yhdistykset pitävät tiloissa kokouksia tai niissä järjestetään kuntalaisille ikäihmisille avoimia tapahtumia. Asukkaiden omaisilla on myös

mahdollisuus järjestää talon yhteisissä tiloissa asukkaiden juhlia tai muistotilaisuuksia. Tilojen käytöstä ei peritä vuokraa omaisilta eikä jäsenyhdistyksiltä.

## **Teknologiset ratkaisut**

### **Kulunvalvonta**

Yksikön kulunvalvonta toteutetaan DeltaBit-järjestelmällä. Jokainen hoitaja pääsee kirjautumaan omalla sormenjäljellään työpaikalle. DeltaBit-kulunvalvontaa käytetään myös lääkehoituhuoneeseen kulkiessa.

### **Asiakkaiden käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen**

Yksikössä on käytössä Viasec-potilaskutsujärjestelmä. Se tuo asukkaille hoitajan tavoitavuuden ja turvallisuuden. Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus käyttää henkilökohtaista hälytysranneketta. Hälytykset ohjautuvat suoraan hoitajille.

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

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

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

Terveysthuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkinnällisistä laitteista annetun lain lain 31–34 §:ssä. Organisaatiossa on nimetty vastuuhenkilöt, jotka vastaavat yksikössä annettujen säädösten noudattamisesta ja pitävät yllä yksikön laiterekisteriä.

Asukkaan henkilökohtaiset apuvälineet hankitaan yksilöllisen tarpeen sekä lääkärin tai fysioterapeutin suosituksen mukaan lainaamalla ensisijaisesti apuvälinelainaamosta. Tarvittavia apuvälineitä voidaan myös hankkia yksikköön, jolloin ne ovat kaikkien käytettävissä. Henkilökunta perehtyy/perehdytetään apuvälineiden käyttöön ja huoltoon asianmukaisesti. Henkilökohtaisten apuvälineiden huolto toteutetaan ohjeiden mukaisesti säännöllisesti. Apuvälinelainaamon apuvälineet huolletaan apuvälinelainaamon kautta ja yksikön omat laitteet ja apuvälineet valmistajan ohjeen mukaan.

Apuvälineistä ja muista terveydenhuollon laitteista pidetään laiterekisteriä, josta selviää laitteen toimittaja, hankintavuosi sekä tehdyt huollot. Laite- ja huoltorekisterin ylläpidosta vastaa siihen nimetyt henkilöt. Laitteiden huoltoon ja puhdistukseen osallistuu kaikki asukkaiden hoitoon osallistuvat henkilöt. Kivistöntien palvelutalon laite- ja huoltorekisteriä päivitetään syksyn 2023 aikana ajan tasalle.

Terveysthuollon laitteen tai tarvikkeen rikkoutumisesta tai aiheuttamasta vaaratilanteesta tehdään häiritapahtumailmoitus sisäisesti, ilmoitus Fimealle sekä laitteen valmistajalle tai valtuutetulle edustajalle. Ilmoitus tehdään, kun vaaratilanne johtuu laitteen ominaisuuksista tai häiriöstä, virheellisestä tai riittämättömästä käyttöohjeesta tai muusta käyttöön liittyvästä syystä. Vakavasta vaaratilanteesta tulee ilmoittaa 10 vrk:n kuluessa ja muista vaaratilanteista 30 vrk:n kuluessa. Ilmoituksen voi tehdä sähköisesti Fimean verkkosivuilla:

[https://www.fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/ilmoitukset-ja-hakemukset](https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoitukset-ja-hakemukset).

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

### Asiakastyön kirjaaminen

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

Henkilöstön perehdyttäminen yksikön kirjauskäytäntöihin toteutetaan nimetyn perehdyttäjän johdolla. Kirjaamiseen on varattu aikaa työvuoron loppuun ja yksikössä on mahdollista kirjata myös työn lomassa.

Henkilöstön perehdytyksen yhteydessä käydään lävitse henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset. Työntekijät allekirjoittavat tietoturvasitoumuksen, joilla vahvistetaan tietoturvasitoumuksessa esitetyt periaatteet ja niiden noudattaminen. Esihenkilö seuraa sitoumuksia ja käy nämä vuosittain henkilöstön kanssa lävitse. Tavoitteena on, että koko henkilökunta suorittaa tietoturva- ja tietosuojaosamisen peruskurssin ja GDPR- osion verkkokoulutuksena. Erityisesti tämä koskee niitä työntekijöitä, jotka käsittelevät työssään asukastietoja.

Toimintayksikössä on käytössä Viivi haitta- ja vaaratilanne ilmoituslomake, joka täytettäisiin myös siinä tilanteessa, kun huomataan henkilötietojen vaarantuneen. Myös opiskelijat ja sijaiset allekirjoittavat tietosuojasitoumuksen.

Lähiesihenkilöt ja toiminnanjohtaja valvovat, että tietosuojaoheistuksia noudatetaan ja puuttuvat tarvittaessa epäkohtia huomatessaan.

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

### **Toiminnassa omavalvontasuunnitelman laatimisen hetkellä todetut kehittämistarpeet:**

- Tietosuojaselosteen saattaminen ajan tasalle
- Laite- ja huoltorekisterin päivittäminen
- Perehdytysuunnitelman täsmentäminen ja perehdytysvastuut
- Tehtäväalueiden täsmentäminen
- Kirjaamiskäytäntöjen kertaaminen
- RAI-arviointiin liittyvän osaamisen varmistaminen
- Hoitosuunnitelmien päivityskäytännöt ja tiedonkulun varmistaminen koko henkilöstölle
- Omatyöntekijäkäytännön päivittäminen
- Lääkehoitosuunnitelma
- Henkilöstön koulutuskalenterin päivittäminen

Tavoitteenamme on varmistaa edellä mainittujen osa-alueiden toteutuminen nykyisen lainsäädännön ja tilaajakäytäntöjen mukaisesti sekä edistää ja ylläpitää vastuullista, asukasturvallisuutta edistävää laadukasta asumispalvelua, jossa kohtaamme asukkaamme, yhteistyökumppanimme sekä toisemme arvostavasti.



## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa Mäntsälän palvelukotiyhdistyksen toiminnanjohtaja.

Paikka ja päiväys: Mäntsälässä 29.9.2023

Allekirjoitus \_\_\_\_\_

Eira Leino

Toiminnanjohtaja