



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan  
lupa- ja valvontavirasto

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### 1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja	
<input type="checkbox"/> Yksityinen palvelujen tuottaja	<input type="checkbox"/> Kunta
Palvelujen tuottajan nimi	Kunnan nimi
<u>Mäntsälän palvelukotiyhdistys ry</u>	
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Sijaintikunta
<u>vanhus- ja vammaispalvelut</u>	<u>Mäntsälä</u>
Sijaintikunnan yhteystiedot	
Mäntsälän kunta	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi	Palvelujen tuottajan Y-tunnus
<u>Mäntsälän palvelukotiyhdistys ry</u>	1539004-8
Toimintayksikön nimi	
Kivistöntien palvelutalo	
Toimintayksikön postiosoite	
Kivistöntie 13	
Postinumero	Postitoimipaikka
04600	Mäntsälä
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi	Puhelin
<u>Sirpa Salmi</u>	040 740 8084
Postiosoite	
Kivistöntie 13	
Postinumero	Postitoimipaikka
04600	Mäntsälä
Sähköposti	
sirpa.salmi@kivistontienpalvelutalo.fi	
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	Muutosluvan myöntämisen ajankohta
20.6.2000	27.3.2019
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta
28.6.2011	viimeisin 1.3.2008
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä)	
Fennia, jatkuu vuosittain	

## **TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

### **TOIMINTA-AJATUS**

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 asukkaana henkilökohtaisten tarpeiden mukainen hoiva ja huolenpito.

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.

### **ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

Sosiaalipalvelujen tuottamisessa toimintaa ohjaavia lakeja ja suosituksia ovat mm. Suomen perustuslaki (731/1999), Sosiaalihuoltolaki (1301/2014), Sosiaalihuoltoasetus (607/1983), Kansanterveyslaki (66/1972), Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012), Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011), Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista (1053/2011), Ikäihmisten palvelujen laatusuositus (sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2011:1) sekä Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020-2023 (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 1.10.2020).

STM:n vuonna 2020 uudistettu vanhustyön laatusuositus ohjaa turvaamaan vanhusten palvelut laadukaina ja vaikuttavina. Suositus nostaa esille kahdeksan teemaa: 1) iäkkäiden toimintakyvyn edistäminen, 2) vapaaehtoistyön lisääminen, 3) digitalisaation ja teknologian hyödyntäminen, 4) asumisen ja asuinympäristöjen kehittäminen, 5) palveluiden tuottaminen ja järjestäminen, 6) asiakas- ja palveluohjaus, 7) osaava ja hyvinvoiva henkilöstö sekä 8) laadun varmistaminen. Laadukas palvelu ylläpitää tai parantaa asiakkaan toimintakykyä, on turvallista, lähtee asiakkaan tarpeista ja lisää terveyttä. Näihin myös Kivistöntien palvelutalo toiminnallaan pyrkii.

Sosiaalipalveluissa kunkin organisaation arvot muodostavat sen pohjan, joita organisaatiossa pidetään tärkeinä. Yhdistyksemme arvot ovat hyvä hoito, asiakaslähtöisyys, turvallisuus, itsemääräämisoikeus sekä

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

Toiminnassa ja sen kehittämisesä 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 suunniteltaessa.

Talon toimintaa valvoo Aluehallintovirasto, THL, Valvira sekä Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä (Keusote). Toimintaa ohjaa myös Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaohjelma vuosille 2020-2023. (Valvira.fi/2021). Sosiaalipalvelujen valvonta kuuluu kunnille ja Keusote palvelun ostajana tekee palvelutaloon säännölliset valvontakäynnit, viimeisin valvontakäynti on tehty helmikuussa 2021. Syyskuussa 2019 Keusote teki taloon ennalta ilmoittamattoman valvontakäynnin. Eduskunnan oikeusasiamiehen tarkastus palvelutalon ryhmäkotiin on tehty 11.6.2014. Aluehallintoviraston valvontakäynnit on tehty 15.6.2017 ja 19.3.2019.

## **PÄIVITTÄMISSUUNNITELMA**

Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi ja parantamiseksi suunniteltujen menettelytapojen kirjallista kuvausta ja siinä käytettäviä asiakirjoja. Omavalvonta on jatkuva prosessi, joka tuottaa palautteen kautta kehittämistyössä tarvittavaa tietoa. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään kaksi kertaa vuodessa, toimintasuunnitelman ja vuosikertomuksen laadinnan yhteydessä sekä aina tarvittaessa esim. henkilöstömuutosten yhteydessä.

Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa toiminnanjohtaja yhdessä johtoryhmän kanssa ja siitä raportoidaan yhdistyksen hallitukselle sekä palveluiden ostajalle, Mäntsälän kunnalle, valvontakäyntien yhteydessä ja hallituksen edustajien kautta. Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen osallistetaan myös henkilökuntaa käymällä suunnitelmaa läpi tiimikokouksissa lähiesimiesten toimesta.

Omavalvontasuunnitelma on myös liitetty osaksi palvelutalon www-sivuja.

## OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

### **OMAVALVONNASTA VASTAAVAN ORGANISAATION JOHDON EDUSTAJA(T) JA TEHTÄVÄT**

Mäntsälän palvelukotiyhdistys ry:n ylin päätösvalta on kaksi kertaa vuodessa pidettävillä sääntömääräisillä kevät- ja syyskokouksilla, joihin osallistuu edustajat yhdistyksen yhteisöjäsenistä, yhdistyksistä sekä henkilöjäsenistä. Hallitukseen kuuluu puheenjohtaja ja kuusi muuta jäsentä sekä heidän varajäsenensä. Hallituksen sihteerinä toimii toiminnanjohtaja. (Yhdistyksen hallinto ja päätöksenteko sekä organisaatiokaavio, liitteet 1 ja 2.). Hallituksen puheenjohtajakausi on kolme vuotta.

Reijo Tilvis, hallituksen puheenjohtaja 1.1.2018 alkaen ja tähän sovittiin jatkoa syyskokouksessaan 2020.

### **OMAVALVONNAN VASTUUHENKILÖN YHTEYSTIEDOT JA TEHTÄVÄT**

Palveluntuottajan on sosiaalipalvelulain (922/2011) 5§ mukaan nimettävä jokaiseen toimintayksikköön vastuhenkilö, joka työskentelee yksikössä. Hän vastaa siitä, että asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen, kunnan tekemän hallintopäätöksen ja palvelu-, hoito- tai muun mukaiset palvelut tai palvelukokonaisuus täyttävät niille asetetut vaatimukset. Mäntsälän palvelukotiyhdistys ry:n ylläpitämässä Kivistöntien palvelutalossa omavalvonnasta vastaava henkilö on:

Toiminnanjohtaja Sirpa Salmi, p. 040 740 8084, sirpa.salmi@kivistontienpalvelutalo.fi.

Toiminnanjohtaja vastaa kaikesta talon toiminnasta ja taloudesta sekä toimii hallituksen kokousten esittelijänä ja sihteerinä. Hänen esimiehenään toimii hallituksen puheenjohtaja.

### **OMAVALVONNAN SUUNNITTELU- JA TOIMEENPANOYÖRYHMÄN JÄSENET YKSIKÖSSÄ (AMMATTINIMIKKEET)**

Omavalvonnasta talossa vastaa toiminnanjohtajan lisäksi talon johtoryhmä, johon kuuluvat talouspäällikkö, hallinnon assistentti ja hoitohenkilöstön lähiesimiehinä toimivat tiiminvetäjät sekä keittiön emäntä.

### **HENKILÖSTÖN OSALLISTUMINEN OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEEN:**

Henkilökunnan aktiivinen ja moniammatillinen osallistuminen omavalvonnan kehittämiseen toteutuu, kun omavalvontaa suunnitellaan ja toteutetaan henkilökunnan ja johdon yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelma on osa perehdystyssuunnitelmaa ja käydään läpi myös kaikkien uusien työntekijöiden kanssa. Lisäksi omavalvontasuunnitelman muutokset käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa aina päivittämisen yhteydessä.

### **KUVAUS ASIAKASPALAUTTEEN HANKINNASTA**

Asiakaspalautetta kerätään säännöllisillä asiakas- ja omaistyytyväisyyskyselyillä. Viimeisin asiakastyytyväisyyskysely on tehty tammikuussa 2021. Kyselyssä kartoitettiin myös ruokapalvelutoiveita ja palautetta. Asiakkaiden ja omaisten antamaa palautetta varten on myös palautelaatikko, johon voi palautetta jättää ”Ruusut ja risut-lomakkeella” (liite 3.). Palautetta voi tietenkin antaa myös suoraan toiminnanjohtajalle tai lähiesimiehille.

### **KUVAUS ASIAKASPALAUTTEIDEN KÄSITTELYSTÄ YKSIKÖSSÄ / PALVELU-TOIMINNASSA**

”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.

### **KUVAUS ASIAKASPALAUTTEEN KÄYTÖSTÄ TOIMINNAN KEHITTÄMISESSÄ**

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.

### **SUUNNITELMA ASIAKASPALAUTEJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMISEKSI**

Asiakaspalautetta tullaan jatkossa keräämään systemaattisemmin ja erityisesti palautteiden dokumentointia kehitetään. Kaikki saadut palautteet kerätään vuoden 2020 alusta 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. Vuonna 2020 on ollut tarkoitus aloittaa myös säännölliset omaisten illat ja yhteisökokoukset, joissa myös palautetta ja toiminnan kehittämis ehdotuksia voi antaa matalalla kynnyksellä. Näihin tilaisuuksiin kutsutaan myös palvelun tilaajan edustajat. Kokouksista laaditaan muistiot ja ne dokumentoidaan osana vuosikertomusta. Nämä tilaisuudet eivät kuitenkaan ole voineet toteutua toivotulla tavalla epidemiatilanteen vuoksi.

## RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

### **KUVAUS MENETTELYSTÄ, JOLLA RISKIT, KRIITTISET TYÖVAIHEET JA VAARATILAN- TEET TUNNISTETAAN ENNAKOIVASTI**

Työturvallisuuslain (738/2002) tarkoituksena on työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi parantaa työympäristöä ja työolosuhteita sekä ennalta ehkäistä ja torjua tapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä johtuvia terveyden haittoja. Laissa tarkoitetaan terveydellä sekä fyysistä että henkistä terveyttä.

Palvelutalossa tehdään säännöllisesti työryhmittäin riskien arviointia, jossa käsitellään fysikaalisiin, kemiallisiin, biologisiin, tapaturmiin, henkiseen kuormittuvuuteen ja ergonomiaan liittyviä asioita. Lisäksi lähiesimiesten osalta kartoitetaan erikseen psyko-sosiaaliset kuormitustekijät. (Liite 4.).

Palvelutalolle on myös laadittu uuden 1.7.2013 voimaan tulleen pelastuslain edellyttämä turvallisuusselvitys (liite 5.) sekä pelastussuunnitelma, joka on liitteineen päivitetty keväällä 2019. Valtioneuvosto on antanut 1.5.2014 asetuksen postumisturvallisuusselvityksistä (292/2014). Kivistöntien palvelutalon poistumisturvallisuusselvitys (liite 6.) on laadittu 19.3.2015 ja turvallisuusriskit sekä niihin varautuminen on kartoitettu keväällä 2019. Suunnitelma henkilöstön kouluttamisesta turvallisuusasioihin on osa pelastussuunnitelmaa. Viimeisin palotarkastus on tehty 3.4.2019.

Henkilökunnan turvallisuutta lisää hoitajakutsujärjestelmään integroitu henkilöturvahälytysjärjestelmä. Jokaisella työntekijällä on käytössään paikantava hälytin, jonka avulla nappia painamalla voi kutsua itselleen apua uhka- tai vaaratilanteessa tai esimerkiksi sellaisessa tilanteessa, kun tarvitsee apua asukkaan kanssa mutta ei pysty soittamaan puhelimella. Kaikki turvallisuuteen liittyvät asiat ja ehdotukset raportoidaan toiminnanjohtajalle reaaliaikaisesti ja niihin reagoidaan viipymättä. Kaikkien uusien työntekijöiden kanssa toteutetaan turvallisuuskävely ja automaattinen paloilmaisin testataan kerran kuukaudessa. Turvallisuuskävelyiden yhteydessä harjoitellaan mm. pelastuslakanan sekä porraskiipijän käyttöä ja toteutuneet kävelyt dokumentoidaan. Turvallisuuskävelyitä ja niihin liittyviä harjoituksia tehostetaan vuoden 2020 alusta ja niiden toteuttamiseen laaditaan erillinen kirjallinen suunnitelma. Perehdytyskansiossa on ohjeet erilaisia vaaratilanteita varten ja taloon on myös laadittu asiakasväkivallan uhan hallintamalli, joka päivitetään vuoden 2019 aikana (liite 7.).

## **KUVAUS MENETTELYSTÄ, JOLLA LÄHELTÄ PITI -TILANTEET JA HAVAITUT EPÄKOHDAT KÄSITELLÄÄN**

Kaikista hoitoon ja palveluun tai asiakastyöhön liittyvien ”läheltä piti”-tilanteiden raportointia varten palvelutalolla on käytössä lomake (liite 8.), jonka työntekijä tai tilanteessa mukana ollut henkilö täyttää. Raportoidut läheltä piti- tilanteet käydään läpi henkilökunnan tiimipalavereissa 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 hyväksyy Keusoten nimeämä lääkäri.

Viimeisin vaarojen ja riskien arviointi on tehty keväällä 2019. Riskien arvioinnissa esiin tulleista 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 (liite 9.) kahdeksi vuodeksi kerrallaan ja toimintaohjelmassa huomioidaan myös riskien arvioinnissa esille tulleet asiat. Työsuojelun toimintaohjelma on päivitetty vuosiksi 2018-2019. Työsuojeluhenkilöstö valitaan vaaleilla seuraavan kerran loppuvuodesta 2020. Työsuojeluhenkilöstön toimikausi on kaksi vuotta.

## **KUVAUS MENETTELYSTÄ, JOLLA TODETUT EPÄKOHDAT KORJATAAN**

Toiminnanjohtaja ja työsuojelutoimikunta laativat yhdessä työryhmissä tehdyistä riskien arvioinneista yhteenvedon ja kehittämissuunnitelman aikatauluineen (liite 10.). Kehittämissuunnitelmaa käytetään toiminnan suunnittelussa ja käydään läpi henkilöstön kanssa yhteisissä palavereissa. Suunnitelman toteuttamisesta raportoidaan toiminnanjohtajalle.

## **KUVAUS SIITÄ, MITEN KORJAAVISTA TOIMENPITEISTÄ TIEDOTETAAN HENKILÖSTÖLLE JA TARVITTAESSA YHTEISTYÖTAHOILLE**

Kehittämissuunnitelman etenemisestä raportoidaan henkilökunnalle yhteisissä palavereissa sekä hallitukselle hallituksen kokouksissa. Työsuojelun toimintaohjelmaa päivitetään puolivuositain ja tarvittaessa. Työterveyshuollon toimintasuunnitelma on osa työsuojelun toimintaohjelmaa. Työterveyshuollon toimintasuunnitelma on laadittu vuosiksi 2018-2020. Työterveyshuollon toimintasuunnitelma käydään läpi henkilökunnan kanssa aina sen päivittämisen yhteydessä.

## HENKILÖSTÖ

### **KUVAUS HENKILÖSTÖN MÄÄRÄSTÄ, MITOITUKSESTA JA RAKENTEESTA; ammatillinen ja avustava henkilöstö**

#### **Henkilöstön määrä**

Vakituisen tehtävään valitulla tulee olla työtehtävän edellyttämä vähintään koulutasoinen perustutkinto sekä työtehtävän edellyttämä osaaminen. 2.2.2022 vakinaisen henkilöstön määrä palvelutalossa oli yhteensä 30 henkilöä. Hoitotyötä tekevien lisäksi talossa on siivous-, keittiö- ja taloushallintohenkilöstö.

#### **Henkilöstön rakenne**

Helmikuun alussa 2022 vakituisesta henkilöstöstä kaikki olivat naisia. Vakituisten henkilökunnan lisäksi palvelutalossa työskenteli 2 määräaikaista lähihoitajaa, 2 määräaikaista hoiva-avustajaa oppisopimuskoulutuksessa ja 3 lähihoitaja oppisopimuskoulutuksella. Talossa työskenteli myös yksi apputyöntekijää pieni-muotoisissa avustavissa tehtävissä.

#### PALVELUASUMISEN HOITOHENKILÖSTÖN KOULUTUSPOHJA

- 1 sairaanhoitajan tutkintoa
- 22 lähihoitajan tutkintoa
- 2 hoiva-avustajaa, oppisopimusopiskelija 3 lähihoitaja, 2 hoiva-avustaja oppisopimusopiskelija

#### YLLÄPITOPALVELUHENKILÖSTÖN KOULUTUSPOHJA (6) 1.12.2021

- keittiöalan tutkinto 2
- siivousalan tutkinto 2
- muu tutkinto 1
- ei alan koulutusta 2

#### HALLINTOHENKILÖSTÖN KOULUTUSPOHJA (2) 2.12.2021

- opistotason tutkinto 1
- ylempi ammattikorkeakoulututkinto 1

#### **Henkilöstön mitoitus**

Palvelutalomme hoitohenkilöstömitoituksessa noudatetaan sosiaali- ja terveysministeriön antamaa laatusuosituksen ohjetta. Henkilöstömitoitus vuodelle 2022 on: tehostettu ja vaativa tehostettu palveluasuminen 0,6. Mitoitukseen ei lasketa avustavaa henkilökuntaa ja poissaoleva henkilö korvataan sijaisella. Lähiesiamestyyttä tekevien sekä hoiva-avustajien työajasta henkilöstömitoitukseen on laskettu se osa



työajasta, minkä he tosiasiallisesti tekevät asiakastyötä. Mitoituksessa huomioidaan, että olemassa oleva henkilöstö on jaettu työvuoroihin siten, että asiakkaille on turvattu tarvittava hoito kaikkina vuorokauden aikoina.

Henkilöstön mitoituksen toteutumista seuraavat säännöllisesti Keski-uudenmaan kuntayhtymä (Keusote), Aluehallintovirasto, Valvira sekä Thl.

### **KUVAUS HENKILÖSTÖN REKRYTOINNIN PERIAATTEISTA (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.)**

Palvelutalon laadukas ja kilpailukykyinen palvelutuotanto ja hallinto turvataan riittävällä ja ammatillisesti osaavalla henkilöstöllä. Onnistunut henkilöstörekrytointi on ratkaisevassa asemassa. Henkilöstörekrytointissa huomioidaan hakijan koulutus ja kelpoisuus tehtävään, työkokemus ja osaaminen, henkilökohtaiset ominaisuudet sekä sopivuus organisaatioon. Hoitotyöhön rekrytoitavilla henkilöillä tulee olla riittävä soimaattinen perusosaaminen sekä riittävä osaaminen muistisairaiden hoitamisesta ja saattohoidosta. Rekrytointiprosessiin pyritään lähtemään viipymättä, jotta saadaan mahdollinen henkilöstövaje paikattua mahdollisimman nopeasti. Hakuprosessia nopeutetaan myös kutsumalla hakijoita haastatteluun jo hakuajan loppuvaiheessa, jotta päätös valinnasta saadaan tehtyä viipymättä hakuajan päätyttyä.

Avoimeksi tulevat tehtävät ilmoitetaan henkilökunnan ilmoitustaululla, yhdistyksen koti- ja facebook-sivuilla sekä TE-palvelujen avoimet työpaikat sivustolla. Tehtäviin laitetaan riittävän pitkä haku-aika ja hakemukset pyydetään kirjallisina sähköpostitse. Hakemukset käydään läpi ja valitaan haastatteluun kutsuttavat hakijat. Hakijat haastatellaan aina työparin (lähiesimiehen) kanssa ja molemmat haastattelijat tekevät kirjalliset muistiinpanot. Haastattelussa katsotaan hakijan todistukset ja tarkistetaan henkilöllisyys sekä riittävä kielitaito. Toiminnanjohtaja myös ottaa kopion työnantajalle työntekijän opiskelutodistuksista ja ammattinimikkeen myöntämisen todistuksesta. Valitun hoitajan kelpoisuus varmistetaan ennen työsopimuksen tekoa Valviran Terhikki-rekisteristä (<https://julkiterhikki.valvira.fi/>). Kelpoisuus määräytyy työtehtävän sekä henkilöstöä koskevien lakien mukaan (Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005) sekä Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/20015)). Tarvittaessa valinnoissa käytetään apuna koulutukseen, lisäkoulutukseen sekä työkokemukseen ja soveltuvuuteen perustuvaa pisteytystä. Kaikille haastatelluille ilmoitetaan lopputuloksesta sähköpostitse tai soittamalla.

Henkilöstö pyritään rekrytoimaan ensisijaisesti vakinaisiin työsuhteisiin. Määräaikaiset työsuhteet tulevat kyseeseen sijaisuuksissa sekä projektiluonteisissa työtehtävissä tai silloin, jos toiminta ei ole pysyvästi vakiintunutta. Määräaikaisia ja sijaisia käytetään perustellusta syyistä vakituisen henkilöstön poissaolon korvaamiseksi. Sijaisten valinnassa käytetään samoja rekrytointia koskevia periaatteita ja menettelytapoja

kuin vakinaisen henkilöstön suhteen. Osa-aikatyötä on mahdollista tehdä työntekijän aloitteesta, työkykyä tukevana toimenpiteenä ja työaikajousten mahdollistaminen on tärkeä osa hyvää henkilöjohtamista.

Lyhyitä määräaikaista, keikkaluonteisia sijaisuuksia tekevät hakijat myös haastatellaan, henkilöllisyys ja paperit tarkistetaan ja kelpoisuus varmistetaan Valviran Terhikki-rekisteristä ennen sijaiseksi hyväksymistä. Sijaisina toimivien alan opiskelijoiden suoritettu opintopistemäärä, saavutettu osaaminen sekä edellytykset toimia tehtävässä varmistetaan opintorekisteriotteesta ja haastattelemalla. Lisäksi sijaisina toimiville opiskelijoille nimetään työsuhteen ajaksi ohjaaja, joka on terveydenhuollon ammattihenkilö sekä laaditaan kirjallinen toimenkuvaliite, josta selviää hoitajana toimivan opiskelijan tehtävät, vastuu, toiminnan rajat ja muut velvoitteet.

Henkilöstön rekrytoinnissa käytetään apuna kontakteja eri oppilaitoksiin ja kunnan työllistämisyksikköön. Koulutetun henkilöstön rekrytointi on ajoittain haasteellista ja erityisesti sairaanhoitajia on vaikea löytää. Osa syy rekrytoinnin vaikeuteen on alan yleinen palkkaus sekä vanhustyön julkisuuskuva. Yhdistyksellä on kuitenkin vahva jalansija vanhuspalvelutoimijana kunnassa, hyvä työnantajamaine, kodinomaiset puitteet, jotka ovat hyvä apu henkilöstön rekrytoinnissa.

Henkilökunnan tiedoista muodostuu henkilörekisteri, jonka rekisteriseloste on päivitetty syyskuussa 2018 vastaamaan 25.5.2016 voimaan tullutta EU:n yleinen tietosuojasetusta (GDPR). Rekisteriseloste liitteenä (liite 10)

## **KUVAUS HENKILÖSTÖN PEREHDYTTÄMISESTÄ**

Työturvallisuuslain 14§ (738/2002) määrittää perehdyttämisen työnantajan tehtäväksi. Työyksikössä perehdyttämisen vastuuhenkilönä toimivat lähiesimies sekä perehdyttäjäksi nimetyt työntekijät.

Kivistöntien palvelutalossa panostetaan hyvään ja riittävään perehdytykseen. Perehtyminen on olennainen osa rekrytoinnin prosessia. Perehdyttämisen tarkoittaa uuden työntekijän sopeuttamista työhön ja työn hallintaan. Perehdyttämisen tavoitteena on uuden työntekijän sitoutuminen organisaatioon, työyhteisöön ja työn tavoitteisiin, mitkä antavat pohjan hyvälle työntulokselle. Uuden työntekijän kokonaisvaltainen perehdytys vaikuttaa työmotivaatioon, työntuloksiin, työturvallisuuteen sekä työpaikan hyvinvointiin.

Uuden työntekijän perehdytys alkaa jo työpaikkahaastattelussa, jossa työnantaja selvittää työntekijät oikeudet, velvollisuudet sekä odotukset, joita uuden työntekijän työhön on asetettu. Perehdyttämisen tavoitteena on saada työntekijälle kattava sisäinen malli työstä. Hoitotyössä ensimmäisten viikkojen aikana työntekijä käy läpi perehdytyslistan mukaiset kokonaisuudet ja palauttaa listan perehdytyksen jälkeen allekirjoitettuna toiminnanjohtajalle. Jokainen uusi työntekijä saa taloon tullessaan ”vastuuperehdyttäjän” sekä lisäksi kirjallisen perehdytysmateriaalin, joka pitää sisällään tärkeää tietoa uudelle työntekijälle. Myös lyhytaikaisten sijaisten perehdytykseen panostetaan laadukkaasti ja vastuullisen hoitotyön takaamiseksi. Uusille lyhytaikaisille sijaisille pyritään järjestämään kaksi perehdytysvuoroa, joiden aikana hän työskentelee vakituisen henkilökunnan parina ja ohjauksessa. Kaikille ammattiryhmille on omat kirjalliset toimenkuvat, joita päivitetään tarvittaessa.

Kiinteistön ja taloushallinnon osalta perehdytys tapahtuu uuden työntekijän osaamisen ja kokemuksen mukaan. Keittiön työntekijöille on käytössä oma perehdytyslista (liite 12), jonka työntekijä palauttaa keittiön emännälle. Perehdytyksessä käydään läpi mm. työtehtävien eri kokonaisuudet, vastuut ja velvoitteet, organisaation yleiset toimintatavat, arvot ja periaatteet sekä toimintalinjaukset.

Opiskelijoiden perehdyttämisestä vastaa heille nimetyt ohjaajat sekä tiimien lähiesimiehet. Jokaiselle opiskelijalle nimetään kaksi vastuuhjaajaa. Jokainen työntekijä on kuitenkin velvoitettu ohjaamaan opiskelijaa omassa vuorossaan, nimetyn ohjaajan poissa ollessa.

## **KUVAUS HENKILÖKUNNAN AMMATTITAIDON JA TYÖHYVINVOINNIN YLLÄPITÄMISESTÄ JA OSAAMISEN JOHTAMISESTA**

Osaksi toimintasuunnitelmaa ja talousarviota laaditaan vuosittain henkilöstölle osaamisen ja työhyvinvoinnin kehittämissuunnitelma, joka käydään läpi myös palvelukotiyhdistyksen hallituksessa. Suunnitelma koostuu palaverikäytännöistä, osastotunneista ja koulutuksista sekä työryhmistä, joilla henkilöstön osaamista ja työssäjaksamista tuetaan ja kehitetään. Tavoitteena on lisätä talon yhteistä osaamista sekä tukea tiedon siirtymistä hoitajien keskuudessa niin talon sisällä kuin ulkopuolellakin.

Sairaspoissaoloja seurataan kuukausittain ja niistä toimitetaan puolivuositteittain yhteenveto työterveyshuoltoon. Sairaspoissaolojen yhteenvetoa seurataan aktiivisesti johtoryhmässä ja niistä raportoidaan säännöllisesti myös palvelukotiyhdistyksen hallitukselle. Henkilöstön poissaoloissa noudatetaan varhaisen tuen toimintamallia, jonka avulla työnantaja puuttuu aktiivisesti ja tukien työntekijöiden pitkiin tai toistuviin sairaspöissaoloihin. Varhaisen tuen keskusteluista lähetetään muistio työntekijän luvalla tarvittaessa myös työterveyshuoltoon. Varhaisen tuen malli on päivitetty syksyllä 2014 ja sen avulla voidaan jatkossa puuttua ennaltaehkäisevästi työkyvyn heikkenemiseen myös muulloin kuin sairaspöissaolojen hälytysrajan täytyessä. Henkilöstön jaksamista käydään läpi säännöllisesti myös työsuojelutoimikunnassa ja epäkohtiin puututaan viipymättä. Työnohjausta tiimeille järjestetään tarpeen mukaan. Keväällä 2017 on toteutettu koko organisaation kattava laajamittainen kehittämishanke, joka keskittyi asiakastyön laadun kehittämiseen sekä työyhteisön pelisääntöihin ja ammatillisen työkäyttämisen kehittämiseen. Kehittämishankkeen yhteydessä laadittiin työyhteisölle kehittämisen työkirja, jota apuna käyttäen kehittämistyö on jatkunut myös hankkeen päättämisen jälkeen.

Henkilöstön kehittäminen on suunnitelmallista, jatkuvaa ja määrätietoista. Kannustamme ja tuemme henkilöstöä edistämällä työyhteisöjen hyvinvointia, henkilöstön ammatillista osaamista, työkyvyn ylläpitämistä ja työntekijöiden jaksamista. Henkilöstön kehittämisessä tehdään yhteistyötä Mäntsälän kunnan kanssa. Henkilöstön omaa vastuuta työkyvyn ylläpitämisessä korostetaan ja sen tukemiseksi henkilökunnalla on käytössään kulttuurisetelit. Kehityskeskustelut lähiesimiehen kanssa pyritään käymään säännöllisesti. Koulutusvelvoitteen (3pv/hlö/vuosi) toteutumista seurataan työvuorosuunnitteluohjelman avulla.

Kaikilla lääkehoitoa toteuttavilla hoitotyöntekijöillä on voimassa oleva lääkehoidon koulutus (LOVe tmv.) ja lääkehoidon osaaminen varmistetaan näyttökokein. Koulutuksen ja näyttöjen suorittamisen jälkeen kirjalliset lääkehoidon luvat myöntää Keusoten nimeämä lääkäri. Erityishoitotoimenpiteisiin sekä erilaisten laitteiden käyttöön henkilöstö perehdytetään työsuhteen alussa.

## **HENKILÖSTÖASIOIDEN KEHITTÄMISSUUNNITELMA**

Henkilöstöön liittyviä kehittämissuunnitelmia on käytössä useita: työterveyshuollon toimintasuunnitelma, aiemmissa luvuissa mainitut toimintasuunnitelma ja henkilöstön osaamisen ja työhyvinvoinnin kehittämissuunnitelma sekä työsuojelun toimintaohjelma.

Henkilöstöön liittyvien kehittämiskohteiden pohjana toimivat kehityskeskustelut sekä työhyvinvointikyselyt. Kyselyn tulokset esitellään hallitukselle ja henkilöstölle ja niiden pohjalta laaditaan kehittämissuunnitelma työhyvinvoinnin ja työkyvyn ylläpitämiseksi, osaksi seuraavan vuoden toimintasuunnitelmaa. Vuoden 2021 kehittämissuunnitelman pohjana käytetään työhyvinvointikyselyä,

kehityskeskusteluita sekä yksiköiden tiimipalavereissa esille nousseita koulutus- ja kehittämistarpeita. Työhyvinvointikysely on toteutettu 11/2021.

Tyky-päivien ja muiden työhyvinvointiin liittyvien asioiden suunnittelusta vastaavat lähiesimiehet yhdessä johtoryhmän kanssa. Johtoryhmä päättää työhyvinvoinnin ylläpitämiseen liittyvästä yhteistoiminnasta ja tapahtumista sekä työtä helpottavien apuvälineiden hankinnasta ja ergonomiaan liittyvistä asioista. Vuonna 2021 tyky-päivät ovat jääneet pitämättä vallitsevan tautilanteen vuoksi. Vuonna 2021 henkilökunnalta on kerätty toimintaideoita poikkeusajan työhyvinvointitoiminnan osalta poikkeusajan jatkuessa pitkään.

Henkilöstösuunnitelma on tällä hetkellä osa toimintasuunnitelmaa ja talousarviota. Vuosittain toimintasuunnitelman laatimisen yhteydessä arvioidaan henkilöstömäärää ja –rakennetta suhteessa asukasmäärään ja asukkaiden tarpeisiin. Tätä suunnitelmaa arvioidaan myös säännöllisesti asukasvaihdosten yhteydessä. Vuoden 2021 toimintasuunnitelman laatimisen yhteydessä on laadittu erillinen henkilöstösuunnitelma, joka pitää sisällään suunnitelman henkilöstömäärästä sekä arvion määräaikaisten sijaisten tarpeesta, eläkkeelle jäävän henkilöstön määrästä, henkilöstön vaihtuvuudesta, koulutusrakenteesta ja ammatillisesta osaamisesta sekä osaamisen tarpeesta tapahtuvista muutoksista, osaamisen kehittamisestä ja koulutuksista sekä työhyvinvoinnista ja sairaspöissaolojen määrästä ja niiden ennakoinnista.

## RISKIEN HALLINTA HENKILÖSTÖN VAIHTUVUUDESSA

Henkilöstön vaihtuvuus hoitoalalla on suurta ja rekrytointi on iso osa päivittäistä työtä. Henkilöstön sitouttamiseksi on kiinnitettävä huomioita työhyvinvointiin ja työssä viihtyvyyteen. Työnantajan on myös turvattava asukkaiden hoitoon riittävät resurssit ja apuvälineet asukkaiden hoitosuuden kasvaessa. Tämän vuoksi taloon on palkattu ja koulutettu avustavaa henkilökuntaa, hoiva-avustajia, jolloin hoitohenkilökunnan aikaa vapautuu avustavista tehtävistä hoitotyöhön. Talon työt ja toimenkuvat on suunniteltu pääsääntöisesti, siten että jokaista työntekijää pystyy tarvittaessa sijaistamaan joku muu henkilö talon sisällä hänen poissaollessaan ja käytettävissä on myös kattava määrä sijaisia, joita voidaan käyttää sijaisina vakituisen henkilöstön poissaollessa. Käytössä on myös työkierto halukkaille työntekijöille. Sillä, että työntekijät vuorollaan työskentelevät eri yksiköissä, voidaan varmistaa laaja osaaminen koko talon asukkaiden hoitamiseen. Avainhenkilöistä lähiesimiehinä toimivat sairaanhoitajat pystyvät sijaistamaan toisiaan sekä toiminnanjohtajaa. Taluspäällikköä sijaistaa hallinnon osa-aikainen assistentti sekä tarvittaessa toiminnanjohtaja. Siivouksessa ja keittiöllä on omat pysyvät sijaiset ja kiinteistöhuollon sijaistus ostetaan Mäntsälän kunnalta, joka hoitaa myös kiinteistöhuollon päivystyksen ilta- ja yöaikaan sekä viikonloppuisin ja loma-aikoina.

## TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

### **KUVAUS ASIAKKAIDEN HENKILÖKOHTAISISSA KÄYTÖSSÄ OLEVAT TILOISTA**

Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) mukaan toimintayksikössä on oltava riittävät ja asianmukaiset toimitilat ja varusteet. Toimitilojen on oltava myös terveydellisiltä ja muilta olosuhteiltaan toimintaan sopivat.

Talon ensimmäisessä kerroksessa sijaitsevat päivätoiminnan tilat sekä muistisairaiden ryhmäkoti. 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 keittiönurkauksella sekä wc/suihku. 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/suihku-tilan lisäksi. Myös yksiöitä voidaan tarvittaessa käyttää pariskuntien asuntolina, mikäli he itse niin haluavat ja talon kokonaispaikkamäärä sen sallii. Aukkaat kalustavat huoneistonsa itse, asunnot vuokrataan tyhjänä. 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-suihku-tilalla sekä yhteiset oleskelutilat. Ryhmäkodissa on myös erillinen ruoanjakelu-keittiö. Ryhmäkoti on tarkoitettu vaikeasti muistisairaille asukkaille, joilla on mahdollisesti käytöshäiriöitä sekä tarve suljetulle pienelle yksikölle, jossa turvallinen ulkoilumahdollisuus aidatulla sisäpihalla.

Aukkaat 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. 1.1.2020 alkaen Keusote ei enää automaattisesti sijoita asukkaita vapautuille paikoille, vaan niille voidaan mahdollisesti ottaa asukkaita myös ns. vapailta markkinoilta ja yli kuntarajojen.

### **KUVAUS ASIAKKAIDEN YHTEISESSÄ KÄYTÖSSÄ OLEVISTA TILOISTA**

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 dementia-ryhmäkodin tilat, päivätoiminnan tilat, ruokasali ja keittiö,

hallinnon toimistotilat, henkilöstön tauko- ja palaveritilat sekä saunatila, pesula ja kiinteistötilat. Kellari-kerroksessa sijaitsevat vesi- ja sähköpääkeskukset, henkilöstön sosiaalitilat, varastotilat sekä väestönsuoja.

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 muistotilaisuuden järjestämiseen. Ruokasaliin mahtuu kerralla syömään keskimäärin 24 henkilöä. Alakerrassa on kaksi asukkaille tarkoitettua vessaa, jotka arkipäivisin ovat myös päivätoiminnan käytössä. Myös sauna on asukkaiden käytössä erikseen sovittavien saunapäivien mukaan. Talossa vierailee kampaaja ja jalkahoitaja, jotka voivat myös käyttää talon yhteisiä tiloja palveluihinsa.

Ilta-aikaan alakerran yhteisiä tiloja käytetään myös talon ulkopuolisen toiminnan järjestämiseen.

Yhdistykset pitävät tiloissa kokouksia tai niissä järjestetään kuntalaisille ikäihmisille avoimia tapahtumia, kuten kaikille ikäihmisille tarkoitettu teetupa, mieslaulajien lauluillat tms. Asukkaiden omaisilla on myös mahdollisuus järjestää talon yhteisissä tiloissa asukkaiden juhlia tai muistotilaisuuksia. Tilojen käytöstä ei peritä vuokraa omaisilta eikä jäsenyhdistyksiltä.

Vuonna 2021 epidemiatilanteen vuoksi yhteisiä tiloja ei ole voitu käyttää tarkoituksenmukaisesti.

## **KUVAUS ASIAKKAIDEN YHTEISÖLLISYYDEN TOTEUTUMISESTA YKSIKÖSSÄ TOIMITILOJEN NÄKÖKULMASTA**

Jokaisella asukkaalla on käytössään oma asunto, joka on hänen kotinsa. Asukkaalla on oikeus päättää omaan kotiinsa liittyvistä asioista. Omaiset saavat vierailla ja yöpyä talossa, asukkaan asunnossa vapaasti niin halutessaan. Erillisiä vierailuaikoja ei ole.

Asukkailla on mahdollisuus osallistua talon yhteiseen toimintaan ja heitä tuetaan siihen osallistumiseen. Palvelutalossa on viihtyisiä yhteistiloja, joissa asukkaiden yhteinen toiminta ja yhdessäolo on mahdollista. Henkilöstö myös järjestää yhteistyössä paikallisten toimijoiden kanssa toimintaa, joka tukee yhteisöllisyyttä. Talossa käy ulkopuolisia esiintyjä ja lisäksi talon omana toimintana järjestetään virikeryhmiä, jotka tukevat yhteisöllisyyttä. Talossa kaikki ruokailut tapahtuvat yleisissä tiloissa, joka myöskin tukee yhteisöllisyyttä. Mikäli asukas ei vointinsa vuoksi pysty tulemaan ruokailuun, viedään ruoka hänelle huoneeseen. Ryhmäkodissa hoitajat ruokailevat asukkaiden kanssa samoissa tiloissa.

## **KUVAUS SIIVOUS, JÄTE- JA PYYKKIHUOLTOA KOSKEVISTA KÄYTÄNTEISTÄ**

### **Siivouskäytännöt**

Palvelutalon siivouksesta ja puhtaanapidosta huolehtii talon oma siivoushenkilöstö. Siivoustyössä on kaksi vakituista työntekijää ja lisäksi yksi määräaikainen sekä yksi avustavissa tehtävissä toimiva henkilö. Asukkaiden asunnot siivotaan yhdessä asukkaan ja omaisen kanssa tehdyn sopimuksen mukaan. Päivittäisestä asunnon siistimisestä vastaavat vuorossa oleva hoitajat (vuoteen petaaminen, roskien vienti, yleinen siisteys ja järjestys). Ikkunat ja parvekelasit pestään kerran vuodessa. Yleiset tilat siivotaan siivoustyön suunnitelman mukaisesti. Siivoustyön suunnitelma on päivitetty 2020.

### **Jätehuolto**

Palvelutalomme jätehuollosta vastaa Kiertokapula (biojäte, sekajäte, metalli ja lasi) sekä Lassila-Tikanoja (paperi ja tietosuojapaperi). Kiinteistön talonmies huolehtii ongelmajätteiden poiskuljettamisesta niille kunnassa varattuihin keräyspisteisiin. Kehittämiskohteena jätehuollossa on laatia yksikölle kirjallinen jätehuoltosuunnitelma, jossa huomioidaan myös kestävä kehityksen näkökulma.

### **Pyykkinhuolto**

Pyykkinhuollosta vastaa palvelutalon tukipalveluhenkilöstö. Asukkaan likaiset pyykki kerätään hänen asuntoonsa henkilökohtaiseen pyykkikoriin, jolla likaiset pyykki kuljetetaan korin täytyttyä pyykkihuoneeseen.

Asukkaiden pyykki pestään talossa, jokaisen asukkaan omat pyykki pestään omina koneellisinaan. Pyykinpesussa käytetään peruspyykinpesuaineita, mutta asukkaan tarpeen mukaan käytetään hajusteettomia pesuaineita. Pääasiallisesti pyykki kuivataan kuivausrummussa, mutta pyykin mukaan myös kuivaushuoneessa. Lakanat mankeloidaan pesun jälkeen. Palvelutalon henkilöstö huolehtii asukkaan pyykki takaisin hänen asuntoonsa ja tarvittaessa avustaa niiden laittamisessa asukkaan kaappeihin. Henkilökunnan työvaatteet tulevat Mikkelin pesulasta.

Infektiopyykkiä sisältävät pyykkikorit merkitään punaisella teipillä ja koriin laitetaan musta jätessäkki. Infektiopyykki pestään erikseen 60-asteisella pesuohjelmalla, jonka jälkeen kone pestään tyhjänä 95-asteisella pesuohjelmalla.

## **KUVAUS SISÄILMAN LAADUNVARMISTUSMENETTELYISTÄ**

Palvelutalossa sisäilman laatu varmistetaan pääasiassa aistinvaraisesti. Myös työterveyshuolto valvoo sisäilman laatua. Ilmastointi ja ilmanvaihto huolletaan säännöllisesti. Ilmastointikanavien nouhous tehdään 10 vuoden välein, viimeksi nouhous on tehty vuoden 2014 lopussa. Terveystarkastajat käyvät talossa säännöllisesti, viimeksi 10.9.2019.



Kiinteistön kunnosta ja hoitotoimenpiteistä sekä ulkotilojen ja piha-alueiden turvallisuudesta ja siisteydestä ja saneerauksesta vastaavat palvelutalon oma talonmies, Ari Juutinen.

## **KUVAUS YKSIKÖSSÄ OLEVISTA TERVEYDENHUOLLON LAITTEISTA JA TARVIKKEISTA**

Palvelutalossa on käytössä kotihoidon tasoiseen lääkehoitoon verrattavaa pienlaitteistoa, kuten lämmön, verensokerin ja verenpaineen mittareita, pika-CRP-laite, pika-INR-mittari, sähköinen istumavaaka, happisaturaatiomittari, imulaitteita, spiroja sekä ensiapuvälineistöä. Lisäksi käytössä on useita erilaisia hoitotyön ja liikkumisen apuvälineitä; kuten suihkulaveri, nostolaitteita ja -liinoja, nousutukia ja kahvoja, siirtymäautoja, pyörätuoleja, rollaattoreita ja kävelytelineitä sekä sairaalasänkyjä. Keväällä 2019 taloon on hankittu myös porraskiipijä hissirikon varalle. Lisäksi talossa on käytössä Mehiläisen toimittamia mittauslaitteita, joita käytetään ohjeistusten ja saadun koulutuksen mukaan.

Asukkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat apuvälineet asiakas saa kunnan apuvälinelainaamosta mutta talon yhteiset apuvälineet hankkii talo. Talon apuvälineistä ja muista tarvikkeista pidetään irtaimistoluetteloa, josta käy tuotteen hankintapäivä ja – paikka sekä hinta.

Laitteiden käyttöturvallisuudesta vastaa jokainen laitetta käyttävä henkilö. Niiden huollosta ja kunnossapidosta vastaa laitteesta riippuen joko talonmies, sairaanhoitajat tai toiminnanjohtaja. Laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien ilmoitusten käsittelystä ja toimenpiteistä vastaa toiminnanjohtaja, samoin kuin niihin laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta. Terveystieteiden laiteteiden ja tarvikkeiden annettun lain (629/2010) 26§ perusteella sosiaalihuollon toimintayksiköillä tulee olla seurantajärjestelmä laitteiden ja niiden käytön turvallisuuden varmistamiseksi. Terveystieteiden laiterekisteriä ollaan laatimassa yhteistyössä AlluMedical Oy:n kanssa joka myös huoltaa ja korjaa kaikki talon hoitotyön apuvälineet, kuten sängyt, nostolaitteet, pesulaverin yms.

## **VASTUHENKILÖN YHTEYSTIEDOT**

Toiminnanjohtaja Sirpa Salmi 040 740 8084

## **TOIMITILOJA, LAITTEITA JA TARVIKKEITA KOSKEVA KEHITTÄMISSUUNNITELMA**

Toimitilojen, laitteiden ja tarvikkeiden kehittäminen lähtee aina asiakkaiden ja hoitotyön tarpeista käsin. Näiden kehittäminen on arjen toiminnan kannalta käytännönläheistä ja hankintoja tehdään kiireellisyysjärjestyksessä.

Kiinteistöä korjataan ja huolletaan tarpeen mukaan. Sauna on remontoitu vuonna 2013 ja vuonna 2014 on kiinteistöön asennettu automaattinen sammutusjärjestelmä sekä uusittu lämminvesikiertoputkisto.

Loppuvuodesta 2015 on tehty dementia-ryhmäkodin keittiön ja kerroskeittiöiden remonti.

Palveluasumisen vuorohoitohuoneet on muutettu vuorohoidon päättyessä, vuoden 2018 tammikuussa kahdeksi yksiöksi. Keväällä 2019 pinnoitetaan kellarissa sijaitsevan varastotilan ja väestönsuojan lattiat.

Asuntojen pintaremontteja tehdään tarvittaessa ja asunnon kunto ja peruskorjaukset tehdään aina asunnon tyhjentyessä. Tilojen käyttötarkoitusta pyritään muuntelemaan tarpeita ja toimintaa vastaavaksi, samoja tiloja voidaan käyttää eri tarkoitukseen eri tilanteissa. Kiinteistöön liittyvistä saneerauksista tms. vastaa isännöitsijä yhdessä toiminnanjohtajan ja talonmiehen kanssa.

Hyvän ja turvallisen hoidon onnistumiseksi palvelutalossa huolehditaan laitteiden kunnossapidosta hyvin. Henkilökunnan ergonomiaa tukevia uusia apuvälineitä hankitaan tarvittaessa ja vanhoja huolletaan ja korjataan säännöllisesti niiden kunnossapidon varmistamiseksi.

Asukkaiden käytössä olevien henkilökohtaisten apuvälineiden hankinnasta vastaavat omahoitajat syksyllä 2014 laaditun prosessikuvauksen mukaisesti (liite 15). Apuvälineet tulevat Keusoten apuvälinelainaamosta.

### **YKSIKÖN TURVALLISUUSUUNNITTELUSTA JA TURVALLISUUSTOIMINNASTA VASTAAVAN/VASTAAVIEN YHTEYSTIEDOT**

Toiminnanjohtaja Sirpa Salmi

Työsuojeluvaltuutettu ja työsuojelun 1. ja 2. varavaltuutettu valitaan vaalilla 11/2020. Aiemmat työsuojeluvaltuutetut ovat irtisanoutuneet jo keväällä 2020 ja halukkaita työsuojeluvaltuutettuja ei ole aiemmin saatu.

### **KUVAUS ASIAKASTURVALLISUUDESTA**

Palvelutalon tilat sekä kalustus on suunniteltu esteettömiksi ja turvallisiksi. Asunnoissa ei suositella mattojen käyttämistä ja yleisten tilojen matot ja pintamateriaalit ovat liukumattomia. Tilat on suunniteltu kokonaisuudessaan liikkumisen osalta esteettömiksi ja valaistus on riittävä. Asuntojen liesien käyttö on hyvin vähäistä ja ne on valtaosassa asuntoja kytketty kokonaan pois päältä. Asunnoissa ei ole saunaa eikä tarpeettomia sähkölaitteita. Kynttilöiden polttaminen asunnoissa, samoin kuin tupakointi sisätiloissa, on kielletty. Asuntojen kylmälaitteet puhdistetaan ja sulatetaan jäätä säännöllisesti. Rappuaukkoihin on asennettu sisäänpäin aukeavat portit sekä sisälle että ulos pääsisäänkäynnin rappusiin. Talon ulko-ovet pidetään suljettuina ympäri vuorokauden. Liikkumisen apuvälineitä on saatavilla riittävästi ja ulkoalueiden turvallisuudesta huolehditaan ympäri vuoden. Ulko-ovet avautuvat ja sulkeutuvat automaattisesti nappia painamalla. Pääovi pidetään lukittuna 24/7, itse kulkevat asukkaat ja asukkaat sekä omaiset saavat omat avaimet niin halutessaan. Kerroksiin johtavat ovet, samoin kuin ryhmäkodin ovi, ovat aina lukittuna ja kulku ovista tapahtuu ovikoodilla.

Talon asunnot on palo-osastoitu ja varustettu automaattisella sammutusjärjestelmällä. Aasukkailla on käytössään turvarannekkeet, joilla he voivat hälyttää apua, hälytykset menevät suoraan hoitajille 24 tuntia / vuorokaudessa. Talossa on henkilökuntaa ympäri vuorokauden. Hoitajakutsujärjestelmään on integroitu muistisairaita varten järjestelmä, joka paikantaa asukkaan hänen painaessaan hoitajakutsua. Tarvittaessa voidaan yksittäisille asukkaille ottaa käyttöön myös järjestelmä, joka hälyttää asukkaan poistuessa ulko-ovesta ja näin ennaltaehkäisemään asukkaan mahdolliset katoamistilanteet. Automaattinen paloilmoitin välittää palohälytyksen suoraan myös hätäkeskukseen, joten mahdollisessa palotilanteessa apu on paikalla nopeasti. Paloilmoitinlaite ja kaikki paloilmalaitteet on uusittu kesäkuussa 2018.

### **KUVAUS YKSIKÖN VALVONTALAITTEISTA JA NIIDEN TOIMIVUUDEN VARMISTAMISESTA**

Palvelutalossa on käytössä kulunvalvonta, kameravalvonta sekä hoitajakutsujärjestelmä. Kulunvalvonnalla huolehditaan yöajan turvallisuutta, jolloin hoitaja havaitsee, jos asukas poistuu asunnostaan. Lisäksi yöaikaan on käytössä ulko-ovien kulunvalvonta: yöhoitajan puhelimeen tulee hälytys, mikäli ulko-ovi

avautuu. Ryhmäkodissa on myös liiketunnistimet, jotka kytketään päälle yöaikaan ja hälyttävät mikäli ryhmäkodissa on yöaikaan liikehdintää. Talossa on tallentava kameravalvonta, joka kattaa kaikki yleiset tilat ja ulkoalueet. Kameroiden toimivuus voidaan varmentaa reaaliaikaisesti näyttöä seuraamalla. Paloilmamaisimen toimivuus testataan kuukausittain.

### **KUVAUS ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVIEN TURVALAITTEIDEN JA HÄLYTYSJÄRJESTELMIEN TOIMIVUUDEN VARMISTAMISESTA**

Hoitajakutsujärjestelmä takaa asukkaan turvallisuuden vuorokauden ympäri, sillä se mahdollistaa yhteyden saamisen hoitajaan. Hoitajakutsujärjestelmä on uusittu vuonna 2014, käytössä on nyt järjestelmä, jolla pystytään paikantamaan apua hälyttävän asukkaan sijainti. Hälytykset ohjautuvat henkilökunnan puheliiniin ja niihin vastataan viipymättä. Mikäli kutsuun ei vastata ensimmäisessä numerossa, ohjautuu se automaattisesti seuraavaan numeroon. Lisäksi asukkaiden tekemät hälytykset näkyvät myös talon viidessä käytävänäytössä. Kaikkien järjestelmien toimivuus testataan säännöllisesti.

### **ASIAKASTURVALLISUUDEN KEHITTÄMISSUUNNITELMA**

Palvelutalon sisä- ja ulkotilojen turvallisuutta tarkastellaan säännöllisesti. Tavoitteena on varmistaa turvallisuus ennaltaehkäisevillä toimenpiteillä. Taloon on vuonna 2014 asennettu automaattinen sammutusjärjestelmä parantamaan asukasturvallisuutta. Talon kaikki tilat, mukaan lukien kellari ja ullakko, asukashuoneet sekä niiden lasitetut parvekkeet on varustettu suuttimella, jolloin sammutusjärjestelmä kattaa koko kiinteistön. Talonmies järjestää kaikille uusille työntekijöille turvallisuuskävelyn, jossa käydään läpi talon turvallisuuteen liittyvät laitteistot, palotaulut sekä poistumistiet. Sammutus- ja palohälytysjärjestelmän toimivuus varmistetaan kerran kuukaudessa järjestettävällä testauksella. Jokainen uusi työntekijä myös perehtyy pelastussuunnitelmaan ja opetetaan hoitajakutsujärjestelmän käyttöön. Talonmies järjestää kaikille uusille työntekijöille turvallisuuskävelyn, jossa käydään läpi kaikki talon paloturvallisuuteen ja pelastautumiseen liittyvät olennaiset seikat. Kaikkien sellaisten asukkaiden vuoteissa, jotka eivät itse pysty pelastautumaan tulipalon sattuessa, on pelastuslakana.

Kaikki talon turvalaitteet on uusittu vuonna 2014 ja paloilmaisinlaitteisto vuonna 2018, joten näkyvissä ei lähitulevaisuudessa ole turvallisuuden kehittämiseen liittyviä hankkeita. Asukasturvallisuutta kuitenkin arvioidaan säännöllisesti ja siinä mahdollisesti esiintyvät epäkohdat korjataan viipymättä. Henkilökunta on turvallisuuskoulutettu ja ensiaputaitoinen, ensiapukoulutukset on päivitetty voimassaoleviksi lähes koko henkilöstöllä syksyllä 2017. Syksyllä 2018 henkilöstölle on järjestetty paloturvallisuuskoulutus, joka piti sisällään alkusammutus- ja pelastamisharjoitukset. EA-koulutukset päivitetään vähintään kolmen vuoden välein. Vuonna 2017 on järjestetty kaksi samansisältöistä turvallisesti hoiva- ja hoitotyössä –koulutusta, joista toinen toukokuussa ja toinen syyskuussa.

Koulutuksessa käytiin läpi turvallisuusriskien ennaltaehkäisyä, hoitotyön ja erityisesti yksintyöskentelyn turvallisuutta sekä uhkatilanteiden hallintaa.

Asukkaiden psyykkiseen hyvinvointiin kiinnitetään huomiota ja yhteydenpito omaisiin on säännöllistä. Päihteiden käyttö talossa ei ole sallittua eikä toisten asuntoihin saa mennä luvatta. Asukkaiden kohtaaminen on kunnioittavaa ja epäasialliseen käytökseen on nollatoleranssi; kaikkiin epäkohtiin asukkaiden kohtaamisessa tai kohtelussa puututaan viipymättä. Vuonna 2020 asukkaiden luona vierailut ovat olleet rajoitettuja epidemiatilanteen vuoksi Keusoten ohjeistuksen mukaisesti, pääasiassa tapaamiset ovat tapahtuneet ulkotiloissa tai ennalta sovitusti päivätoiminnan tiloissa. Jos vierailusta aiheutuu asukkaalle vaaraa tai häiriötä, voidaan ko. ihmisen vierailut talossa kieltää. Mikäli asukkaan yhteydenpitoa joudutaan näin rajoittamaan tehdään asiasta kirjallinen rajoittamispäätös perusteluineen, joka kirjataan asukkaan tietoihin. Rajoittamispäätös tehdään aluehallintoviraston ohjeen mukaisesti aina korkeintaan 3 kuukauden määräajaksi, jonka jälkeen rajoittamisen tarve tarkistetaan. Jos koetaan asukkaan turvallisuuden tai henkisen hyvinvoinnin olevan vaarassa, voidaan tarvittaessa olla yhteydessä eri viranomaisiin asian ratkaisemiseksi (ensihoito, poliisi, psykiatrinen sairaanhoitaja, edunvalvoja, lääkäri, sosiaalityöntekijä, sosiaaliasiamies tms.).

### **SOSIAALIHUOLLON HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS, sosiaalihuoltolain § 48, § 49 velvoite**

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. 1.1.2016 alkaen sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa 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.

Ikäihmisiin kohdistuvalla epäkohdalla, epäasiallisella kohtelulla tai kaltoinkohtelulla tarkoitetaan luottamuksellisessa suhteessa tapahtuvaa tekoa tai tekemättä jättämistä, joka vaarantaa ikääntyneen hyvinvoinnin, turvallisuuden tai terveyden. Yleensä kaltoinkohtelulla tarkoitetaan yli 65 -vuotiaisiin kohdistuvaa fyysistä ja/tai psyykkistä väkivaltaa, seksuaalista hyväksikäyttöä, taloudellista hyväksikäyttöä, hoidon ja avun laiminlyöntiä tai muun laista oikeuksien rajoittamista ja loukkaamista ja ikäihmisen ihmisarvoa alentavaa kohtelua. Kaltoinkohtelu voi olla parisuhde-, perhe- tai lähisuhdeväkivalta, jolloin kaltoinkohtelu tapahtuu ikäihmisen läheisessä ihmissuhteessa. Se voi ilmetä myös luottamuksellisessa hoitosuhteessa huonona ja epäeettisenä kohteluna, sellaisena tekona tai tekemättä jättämisenä, joka vaarantaa ikääntyneen

hyvinvoinnin, terveyden tai turvallisuuden. Palvelujärjestelmän ja yhteiskunnan taholta rakenteellisenä kaltoinkohteluna voidaan pitää esimerkiksi palveluiden eväämistä tai ikäsyrrjintää.

### **Kaltoinkohtelua on:**

- **Fyysinen väkivalta**, jolla tarkoitetaan kaikkea fyysisen kivun ja vahingon aiheuttamista esim. lyömällä, tönimällä, nipistämällä, tukistamalla, puristamalla jne. Fyysistä väkivaltaa tapahtua myös silloin, jos hoitotyön yhteydessä käytetään tilanteeseen nähden tarpeettoman rajuja otteita, joista aiheutuu ikäihmiselle ylimääräistä kipua tai muunlaista kärsimystä. Myös yli- tai alilääkitseminen sekä muunlainen hoidon ja avun laiminlyönti voi pahimmillaan olla fyysisistä väkivaltaa.
- **Psyykinen/henkinen väkivalta** silloin kun ikäihmiselle tuotetaan tarkoituksellisesti henkistä ahdistusta ja pelkoa esimerkiksi nimittelemällä, huutamalla tai kohtelemalla häntä muutoin alentavasti ja loukkaavasti. Mitätöiminen, nöyryyttäminen, pelottelu, uhkaileminen, kiristäminen ja eristäminen ovat psyykkisen väkivallan ilmenemisen muotoja. **Emotionaalisesta väkivallasta** puhutaan silloin, kun teon tai tekemättä jättämisen taustalla vaikuttaa voimakas tunneriippuvuus tekijän ja kokijan välillä.
- **Hengellinen väkivalta**, jolla tarkoitetaan ikääntyneen vakaumuksen ja uskonnon harjoittamisen kieltämistä, mitätöintiä tai halventamista. Hengellistä väkivaltaa on myös jos uskonnon tai vakaumuksen nimissä tuotetaan ikääntyneelle ahdistusta, pelkoa ja kärsimystä.
- **Seksuaalinen hyväksikäyttö**, jolla tarkoitetaan ikäihmisen seksuaalista identiteettiä loukkaavaa käytöstä, alistamista, ahdistelua, sukupuolista häirintää tai sukupuoliyhteyteen pakottamista ja raiskausta.
- **Taloudellinen hyväksikäyttö**, jolla tarkoitetaan ikäihmisen rahojen tai muun omaisuuden (tavaroiden, osakkeiden, asunnon, lääkkeiden jne.) käyttöä, myymistä tai hävittämistä ilman hänen lupaansa. Taloudellista hyväksikäyttöä on myös ikäihmisen rahojen tai muun omaisuuden eriateinen kiristäminen uhkailemalla väkivallalla, hoidotta jättämisellä tai hylkäämisellä. Taloudellisesta hyväksikäytöstä on kyse myös silloin, jos käytetään hyväksi ikäihmisen hyväntahtoisuutta, avun tarvetta, luottamusta tai sairauden takia alentunutta arviointikykyä taloudellisen hyödyn tavoittamiseksi.
- **Hoidon ja avun laiminlyönti**. Laiminlyönti voi olla tarkoituksellista (aktiivista), jolloin kieltäydytään hoitovastuusta tai jätetään ikäihminen hoitamatta. Se voi olla myös tarkoituksetonta (passiivista), jolloin ikäihmisen hoidon epäonnistuminen johtuu hoitajan tai muun hoitovastuussa olevan henkilön osaamattomuudesta, tiedonpuutteesta, uupumuksesta tai välinpitämättömyydestä.

**Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, tulee hänen tehdä asiasta ilmoitus.**

Ilmoituksen voi tehdä sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva tai vastaavissa tehtävissä, toimeksiantosopimussuhteessa oleva tai itsenäinen ammattiharjoittaja. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensisijassa 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 lupa ja ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin. Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, niihin pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta, esimerkiksi resurssiin ja kiireeseen liittyvät asiat.

Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle (liite 16.) välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake löytyy paperiversiona infon lomakekansista. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön lähiesimiehelle. Ilmoituksen vastaanottaja toimittaa ilmoituksen toiminnanjohtajalle, joka käynnistää viipymättä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Toiminnanjohtaja informoi asiasta myös kunnan valvontaviranomaista. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli ilmoitus koskee epäilyä päivätoiminnan asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta asukkaan kotona, ilmoitus tehdään suoraan kunnan vanhuspalveluiden sosiaalityöntekijälle kunnan lomakkeella (liite 17.)

### **KUVAUS ASIAKKAAN OHJAUksesta, NEUVONNASTA JA PALVELUNTARPEEN ARVIOINNISTA, PALVELUSOPIMUKSEN/HALLINTOPÄÄTÖKSEN JA HOITO- JA PALVELU/ASIAKASSUUNNITELMAN LAATIMISESTA JA PÄIVITTÄMISESTÄ SEKÄ ASIAKKAAN OSALLISTUMISESTA PÄÄTÖKSENTEKOON**

Sosiaalipalvelua toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide sekä kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan (katso lait ja säädökset, s. 2). Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Lähtökohtana hoidon suunnittelussa ja toteuttamisessa on ensisijaisesti, palvelutalon arvojen mukaisesti asukkaan oma toive, asiakaslähtöisyys ja itsemääräämisoikeus, mutta myös omaisten toiveet ja mielipiteet pyritään huomioimaan mahdollisimman hyvin. Tavoitteena on, että hoito- ja palvelusuunnitelman avulla toteutetaan eri toimijoiden välinen saumaton yhteistyö ja tuotetaan asiakkaalle toimiva ja laadukas palvelukokonaisuus. Sosiaalipalvelulain 5§ (922/2011) säädetään, että palvelujen on perustuttava sopimukseen tai kunnan tekemään hallintopäätökseen sekä asiakaslain (812/2000) 7§:n mukaisesti laadittuun palvelu-, hoito-, huolto- tai kuntoutussuunnitelmaan.

Hoito- ja palvelusuunnittelu käynnistyy asukkaalle tehdyn SAS-päätöksen jälkeen, jolloin omaiset ottaa yhteyttä palvelutaloon ja sovitaan tutustumiskäynti. Tutustumiskäynnillä asukas ja hänen omaisensa saavat palvelutaloesitteen sekä muut muuttoon liittyvät asiakirjat, kuten tulohaastattelulomakkeen ja elämänkaaritietolomakkeen ja apteekkisopimukset. Asukkaan muutettua taloon hänelle tehdään vuokrasopimus ja nimetään omahoitaja ja pidetään hoitoneuvottelu, johon kutsutaan myös mahdollisuuksien mukaan asukkaan omaiset. Palaverissa käydään läpi perustietojen lisäksi asukkaan elämänkaaritiedot, kokonaisvaltainen hoidon ja palvelun tarve sekä asukkaan ja omaisten toiveet hoitoon ja palveluihin liittyen. Palaverissa myös informoidaan omaisia ja asukasta maksuista, Kelan etuuksista (eläkkeen saajan hoitotuki ja asumistuki) sekä niiden hakemiseen liittyvistä käytännöistä.

Asukkaalle laaditaan palaverin perusteella hoito- ja palvelusuunnitelma, jota päivitetään kuuden kuukauden välein tai aina palveluntarpeen muuttuessa. Asukkaalle tehdään myös MMSE- muistitesti sekä Rai-arviointi, mikäli niitä ei ole tehty SAS-lähetteen teon yhteydessä. Tavoitteena on huomioida niiden kautta asukkaan erityinen palvelun tarve sekä mitoittaa hänen palvelunsa vastaamaan muistia ja toimintakykyä. Myös nämä päivitetään aina hoitosuunnitelman tarkistamisen yhteydessä.

Asukkaat 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.



## **KUVAUS SIITÄ, MITEN TOTEUTETAAN ASIAKKAAN MAHDOLLISUUS TUTUSTUA YKSIKKÖÖN ETUKÄTEEN**

Kun palvelutalo saa tiedon uudesta asukkaasta, sovitaan hänelle ja omaisille tutustumiskäynti palvelutaloon. Tutustumiskäynnillä toiminnanjohtaja ja/tai tiimin sairaanhoitaja esittelevät asukkaalle tulevan asunnon sekä yleiset tilat ja kertovat talon toiminnasta ja vastailevat kysymyksiin. Samalla käydään läpi myös palveluihin ja asumiseen liittyviä sopimuksia ja kustannuksia. Asukas ja omainen saavat palvelutalon esitteen ja täytettäväkseen tulohaastatteluun ja apteekkisopimukseen liittyviä lomakkeita, joita käydään myöhemmin läpi hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa. Hoitoneuvottelu asukkaan ja omaisten kanssa pyritään järjestämään yhden kuukauden sisällä asukkaan muutosta.

## **KUVAUS SIITÄ, MITEN ASIAKASTA INFORMOIDAAN SOPIMUSTEN SISÄLLÖSTÄ, PALVELUN KUSTANNUKSISTA JA SOPIMUSMUUTOKSISTA.**

Uudelle asukkaalle kerrotaan palvelujen hintarakenne ja vuokran suuruus. Tehostetun palveluasumisen asukkaiden laskutuksen ja hoitaa toistaiseksi Keusote. Maksupäätökset tekee Keusote ja asukkaiden maksut määrittää tulot ja varallisuus huomioiden, siten ettei niistä muodostu asukkaalle kohtuutonta raskautta. Asukkaalle kerrotaan saatavilla olevista palveluista sekä esitellään niiden sisältö. Palvelu- ja vuokrasopimus liittyvät toisiinsa ja asukkaan sopimukseen tulevat muutokset suunnitellaan aina yhteistyössä Keusoten kanssa. Sen mihin maksuluokkaan (tehostettu palveluasuminen vai kotihoito) asukas sijoittuu, päättää SAS-työryhmä. Itse maksavien ja kotihoidon tasoisten asiakkaiden vuokran ja tukipalveluiden laskutuksen hoitaa palvelutalo, kotihoidon asukkaiden hoivan osuuden laskuttaa Keusote.

## **KUVAUS ASIAKKAAN ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUDEN JA OSALLISTUMISEN TOTEUTUMISESTA**

Suomen perustuslaissa (731/1999) säädetään valtiosäännön turvaamasta ihmisarvon loukkaamattomuudesta. Itsemääräämisoikeus voidaan liittää erityisesti perustuslain säännöksiin elämästä, henkilökohtaisesta vapaudesta, koskemattomuudesta ja turvallisuudesta sekä yksityiselämän suojasta. Sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksista säädetään tarkemmin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000). 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.

Palvelutalossa kunnioitetaan asukkaan itsemääräämisoikeutta mahdollisimman pitkälle. Asukas osallistuu oman hoitonsa suunnitteluun ja hänen tarpeensa ja toiveensa huomioidaan hoitoa suunnitellessa ja arvioi-  
dessa. Asunnot ovat asukkaiden koteja ja niissä toimitaan asukkaan ehdoilla.

Asukkaan toimintaa ei rajoiteta muutoin kuin äärimmäisessä tarpeessa asukkaan hyvinvoinnin tai turvallisuuden ollessa uhattuna. 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. Dementiaryhmäkodissa 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.

### **KUVAUS MENETTELYSTÄ, MITEN HUOLEHDITAAN JA KUKA VASTAA ASIAKKAAN HALLUSSA OLEVISTA RAHAVAROISTA**

Asukkaiden rahavaroista vastaa pääasiassa asukas itse tai hänen edunvalvojansa/omaisensa. palvelutalon hallinnassa voi olla pieniä summia asukkaan käteisvaroja, mikäli hän ei itse pysty niistä huolehtimaan. Käteisvarat säilytetään asukkaiden henkilökohtaisissa rahapusseissa infon lukitussa laatikossa. Avain on aina esimiehen tai muun vuorokohtaisesti nimetyn henkilön hallussa. Käteisvaroista pidetään kirjaa asukastietojärjestelmän ”lompakko”-osiossa ja kaikki kuitit säilytetään. Muista arvoesineistä palvelutalo ei huolehdi. Tästä käytännöstä asukkaita ja heidän omaisiaan tiedotetaan jo palvelutaloon muutettaessa.

### **KUVAUS ASIAKASSUHTEEN PÄÄTTYMISEEN LIITTYVIEN ASIOIDEN VALMISTELUSTA JA TOTEUTTAMISESTA**

Asiakassuhde palvelutalossa päättyy asukkaan kuollessa tai SAS-työryhmän päätöksen kautta. Asukkaan siirtyessä palvelusta tai hoitoyksiköstä toiseen huomioidaan riittävä tiedon siirtäminen. Asukkaan luvalla hänen kaikki hoitoonsa ja sairauksiinsa liittyvät tiedot siirretään uuteen palveluyksikköön. Siirtymisessä huomioidaan myös asukkaan vointi, muutoksen ajankohta ja asukkaan toiveet. Asukassuhteen päätyttyä tietosuojavastaava arkistoi asukkaan paperit keusoten arkistointiohjeen (liite 19) mukaisesti.

Asukkaan omaiset tyhjentävät asunnon ja luovuttavat kaikki hallussaan olevat avaimet, asunto loppusiivotaan ja vapautunut asunto ilmoitetaan Keusoten aspa-tiimille uuden asukkaan sijoittamista varten. Aikaa asunnon tyhjentämiseen asukkaan poistumisesta on kaksi viikkoa.

## **HENKILÖ JA YHTEYSTIEDOT, JOLLE MUISTUTUS OSOITETAAN**

Toiminnanjohtaja Sirpa Salmi, Kivistöntie 13, 04600 Mäntsälä

### **KUVAUS YKSIKÖN TOIMINTAA KOSKEVIEN MUISTUTUSTEN KÄSITTELYSTÄ**

Jos asiakas on tyytymätön saamiinsa palveluihin, hänellä on asiakaslain 23§ mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön toiminnanjohtajalle tai halutessaan yhdistyksen hallituksen puheenjohtajalle. Ostopalveluiden osalta muistutus tehdään Keusoten viranhaltijalle. Muistutuksiin palvelutalossa vastaa toiminnanjohtaja, joka antaa kirjallisen vastineen muistutuksesta. Asia käsitellään palvelutalon johtoryhmässä mahdollisimman nopeasti, kuitenkin alle kahden viikon sisällä ja johtoryhmä suunnittelee tarvittavat toimenpiteet muistutukseen liittyen toiminnanjohtajan johtamana. Muistutukset käsitellään myös palvelukotiyhdistyksen hallituksessa tai hallituksen nimeämässä työvaliokunnassa.

Muistutusvastaukset ja esimerkiksi valvovan viranomaisen antamat päätökset käsitellään johtoryhmässä sekä yhdistyksen hallituksessa ja niiden perusteella tehdään aina tilannekohtainen kehittämissuunnitelma muistutukseen johtaneen asian korjaamiseksi tai kehittämiseksi.

### **KUVAUS KUNNAN JA PALVELUTUOTTAJAN VÄLISESTÄ YHTEISTYÖSTÄ ASIAKAAN HOIDON JA PALVELUN SUUNNITTELUSSA JA TOTEUTUMISEN SEURANNASSA**

Palvelutalo tekee aktiivista yhteistyötä keusoten vanhuspalveluhenkilöstön kanssa. Keusote on säännöllisessä yhteydessä palvelutaloon ja asiakkaisiin liittyvistä asioista neuvotellaan yhdessä. Asukasmuutoksissa yhteistyötä tehdään erityisesti ikäihmisten palveluohjaajan ja Keusoten aspa-tiimin kanssa. Keusote valvoo palvelutalon toimintaa valvontakäynnein. Viimeisin valvontakäynti on tehty helmikuussa 2021.

Mäntsälän kunta on aktiivisesti mukana Mäntsälän palvelukotiyhdistys ry:n hallituksessa ja päätöksenteossa, hallituksessa on kaksi Mäntsälän kunnan edustajaa. Yhteistyö on avointa ja palvelumuutoksista neuvotellaan kunnan kanssa hyvissä ajoin ennen muutoksia. Keusoten edustaja on paikalla tarvittaessa myös asukkaiden hoitoneuvotteluissa.

Talousarvio laaditaan kunnan kanssa yhteistyössä ja talouden seurannassa noudatetaan kunnan talousarvioaikataulua. Asukkaiden maksupäätökset tekee Keusote ja myös asukkaiden mahdollisista maksuvaikeuksista informoidaan maksupäätöksiä tekevää Keusoten viranomaista.

## **KUVAUS KULUTTAJASUOJAA KOSKEVASTA INFORMAATIOSTA**

Asukkaille ja heidän omaisilleen annetaan tietoa epäselvissä tilanteissa ja pyritään yhteistyössä löytämään ratkaisut ongelmatilanteisiin. Tarvittaessa he voivat kääntyä asiassaan myös potilas- tai sosiaalimiehen puoleen. Potilas- ja sosiaaliamiehen yhteystiedot löytyvät myös palvelutalon ala-aulan ilmoitustaululta.

**Potilasasiamies:**

Potilasasiamies antaa neuvoja ja tiedottaa potilaan oikeuksista. Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) säädetään potilaan asemasta terveydenhuollossa. Potilaslaissa korostetaan potilaan oikeutta hyvään hoitoon ja kohteluun, pääsyä hoitoon sekä potilaan tiedonsaanti- ja itsemääräämisoikeutta.

Potilasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

Potilasasiamies neuvoo potilaita potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa potilasta muistutuksen ja kantelun teossa sekä potilasvahinkoon liittyvissä asioissa, tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimii muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Mustijoen perusturvan alueella (Mäntsälä ja Pornainen) potilasasiamiehenä toimii Riikka Kainulainen. ?

### **Potilasasiamiehen yhteystiedot:**

Puhelin: 0207 401 785 (040 833 5528)

maanantaisin klo 12-15, tiistaista torstaihin klo 9-12 (ei perjantaisin eikä pyhien aatoina)

### **Sähköposti:**

potilasasiamies(a)sosiaalitaito.fi.

### **Postiosoite:**

Potilasasiamies

Sosiaalitaito

Seutulantie 3-5 A

04410 Järvenpää

**Sosiaaliamies:**

Sosiaaliamies antaa neuvoja ja tiedottaa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista. Asiakkaan asemaa sosiaalihuollossa säätelee laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Asiakaslaki sisältää sosiaalihuollon asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan sisältävät oikeudelliset periaatteet. Lain tarkoituksena on edistää sosiaalipalveluissa asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun. Laki koskee asiakkaan asemaa ja oikeuksia sekä viranomaisen että yksityisen järjestämässä sosiaalihuollossa.

Sosiaaliamies 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.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

sosiaaliasiamies(a)sosiaalitaito.fi. Huomaathan, että sähköposti ei ole tietoturvallinen väylä, ja siksi sen käyttöä ei voida suositella arkaluonteisten tietojen lähettämiseen.

**Postiosoite:**

Sosiaaliasiamies / sosiaalitaito  
Seutulantie 3-5 A  
04410 Järvenpää

## **PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN**

### **KUVAUS ASIAKKAIDEN SUORIUTUMISTA, TOIMINTAKYKYÄ, ELÄMÄNHALLINTAA SEKÄ FYYSISTÄ, PSYYKKISTÄ JA SOSIAALISTA HYVINVOINTIA YLLÄPITÄVÄSTÄ JA EDISTÄVÄSTÄ TOIMINNASTA**

Kivistöntien palvelutalossa asukkaiden hyvinvointia tuetaan ensisijaisesti hyvän ja kokonaisvaltaisen perushoidon kautta. Yksilökohtaisella palvelutarpeen arvioinnilla asukkaan muuttaessa turvataan asukkaalle turvallinen ja laadukas palveluasuminen. Asukkaan hoito- ja palvelusuunnittelussa otetaan huomioon hänen henkilökohtainen hyvinvoinnin tukeminen.

Asukkaiden hyvinvoinnin tukemisessa päälinjat ovat:

- \* laadukkaan ja hyvinvointia tukevan perushoidon toteuttaminen
- \* asukkaan terveellisten elämäntapojen tukeminen ja sairauksien ehkäisy
- \* asukkaan itsenäisen suoriutumisen ja turvallisuuden tukeminen
- \* asukkaan toimintakyvyn ylläpitäminen ja arvioiminen (RAI, MMSE, GDS-15)
- \* virikkeellisen ja aktiivisen toiminnan järjestäminen
- \* aktiivinen yhteistyö asukkaan, hänen omaistensa ja lähihenkilöiden sekä muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa
- \* asukkaan sairauksien oikea ja tehokas hoito
- \* varhainen terveydentilan ja toimintakyvyn heikkenemiseen reagointi
- \* asukkaan elämän loppuvaiheessa hyvä saattohoito, riittävä kipulääkitys ja arvokas kuolema

Asukkaan hyvinvoinnin kannalta palvelutalossa tuetaan terveellisiä elämäntapoja asukkaan toiveiden mukaisesti sekä ehkäistään lisäsairauksien syntymistä. Toimintakykyä ylläpitävällä toiminnalla voidaan ehkäistä asukkaan palvelutarpeen kasvua ja taata asukkaan mahdollisuus omatoimisuuteen. Palvelutoiminnassa ja asukkaan hyvinvoinnin rakentamisessa ovat moniammatillisuus ja yhteistyö eri tahojen sekä asukkaan omaisten ja lähipiirin kanssa merkittäviä.

Palvelutalo tarjoaa asukkailleen myös yhteisöllisen, sosiaalisen ympäristön, jossa asukkaalla on hoidon lisäksi mahdollisuus osallistua viriketoimintaan omien voimavarojensa sallimissa rajoissa. Yhteistyötä viriketoiminnan järjestämisessä tehdään seurakunnan, kunnan, oppilaitosten sekä vapaaehtoistyötä tekevien

jäsenjärjestöjen kanssa. Asukkaille on laadittu virikkeellinen viikko-ohjelma, jota päivitetään jatkuvasti. Viikko-ohjelman runkona on kalenterivuoden juhlapyhät ja kesällä sään salliessa ruokailaan tai kahvitellaan ulkona. Myös lähialueille suuntaavia kesäretkiä, kuten kartanokahveja tai vierailuja kesäteatteriin tai kotieläinpuistoihin tehdään mahdollisuuksien mukaan. Ulkoilusta vastaavat asukkaiden omahoitajat, hoiva-avustajat sekä vapaaehtoiset toimijat.

## **KUVAUS ASIAKKAIDEN RAVITSEMUKSEN JA RUOKAILUN JÄRJESTÄMISEEN LIITTYVISTÄ KÄYTÄNNÖISTÄ**

Ikääntyvällä ihmisellä hyvä ravitseminen ylläpitää terveyttä, toimintakykyä ja elämänlaatua sekä nopeuttaa sairauksista toipumista. Asukkaan ravitsemustila ja ravinnonsaanti ovat yhteydessä hänen terveydentilaan ja toimintakykyyn. Ruokailulla on myös tärkeä psykososiaalinen merkitys.

Ikääntymiseen liittyvät fysiologiset muutokset sekä sairauksien seurauksena asukkaan liikkumisen tarve vähenee, perusaineenvaihdunnan taso laskee ja ruokahalu usein heikkenee. Palvelutalon ruokahuolto suunnitellaan ikääntyvien tarpeiden mukaisesti, jotta ravinto on mahdollisimman ravitsevaa, monipuolista ja maukasta. Ruokavalioiden suunnittelussa noudatetaan ikääntyneiden ravitsemussuosituksia ja asukkaiden toiveita ja mieltymyksiä kuullaan ruokalistaa ja ravitsemusta suunnitellessa. Raaka-aineina käytetään paljon kotimaisia kasviksia ja vihanneksia sekä kauden raaka-aineita. Ruokalistan perustana on perinteinen kotiruoka ja listalla huomioidaan vuodenajan ja sesonkien vaihtelut sekä juhlapyhät.

Ruokahuollosta vastaavat talossa emäntä, keittäjä sekä osa-aikainen keittiöapulainen. Palvelutalon keittiössä valmistetaan aamu- ja iltapala, lounaan lämmin lisäke sekä salaatti, jälkiruoka sekä päivällinen. Pääsääntöisesti lounaan pääateria ostetaan terveystieteiden keittiöltä mutta muutaman kerran viikossa myös se valmistetaan talossa itse.

Ravitsemukseen liittyvät periaatteemme:

- \* asukkaan ravitsemukselliset tarpeet otetaan huomioon asukkaan voinnin eri vaiheissa
- \* asukkaan ravitsemusta arvioidaan hoitohenkilöstön toimesta säännöllisesti, MNA-testit ja painon seuranta
- \* asukkaalle turvataan riittävä energian, proteiinin, ravintoaiheiden, kuidun ja nesteen saanti. Tarvittaessa käytetään lisäravinteita
- \* asukkaan painoa seurataan säännöllisesti ja ennaltaehkäistään asukkaan laihtuminen, joka heikentää lihaskuntoa ja sairauksista toipumista. Laihtumista ehkäistään hyvällä ja monipuolisella ravitsemuksella
- \* avustetaan asukasta syömisessä tarpeen mukaan ja tarvittaessa muistutetaan syömisestä ja riittävästä nesteen saannista
- \* huolehditaan viihtyisästä ja rauhallisesta ruokailutilanteesta

- \* huolehditaan asukkaan hampaiden, proteesien ja suun limakalvojen pesusta ja suun terveydenhuollosta päivittäin

Palvelutalossa tarjotaan viisi ateriaa päivässä. Itsemaksavat ja kotihoidon tasoiset asukkaat voivat itse määrittellä, mitkä ateriat he ostavat palvelutalon kautta. Tehostetuissa palvelutuotteissa ja ryhmäkodissa kaikki ateriat kuuluvat asiakkaan hoitopalveluihin automaattisesti.

- \* aamupala tarjotaan klo 8:30–10:00 välisenä aikana asuinkerroksien aulatilassa
- \* lounas tarjoillaan klo 11:30–13:00 välisenä aikana asuinkerroksien aulatilassa
- \* päiväkahvi klo 14 -14-30. Halukkailla on myös mahdollisuus tulla päiväkahville ruokasaliin klo 14–14:30 välisenä aikana, joko itse tai omaisten tai hoitajien saattamana
- \* päivällinen tarjoillaan klo 16 – 17 välisenä aikana asuinkerroksien aulatilassa
- \* iltapala tarjoillaan klo 18:30–19:30 välisenä aikana asuinkerroksien aulatilassa tai asukkaille huoneeseen

Asukkailla on mahdollisuus myös yöpalaan, joka annetaan mukaan iltapalalta tai yöhoitajat antavat sen yöllä. Asukkailla on myös mahdollisuus omien välipalojen tms. valmistamiseen / säilyttämiseen omissa huoneistoissaan. Tällä pyritään ennaltaehkäisemään yöpaastoajan venymistä liian pitkäksi ilta- ja aamupalan välillä (suositus max. 1 h). Ruokailusta ja ravitsemuksesta on kerätty palautetta asiakkailta ja henkilökunnalta loppuvuodesta 2018.

## **YKSIKÖN RUOKAHUOLLON VASTUUHENKILÖN YHTEYSTIEDOT**

Emäntä Outi Lukiini p. 019 574 3426

## **KUVAUS PÄIVITTÄISEN TOIMINNAN JÄRJESTÄMISESTÄ**

Asukkaiden päivittäisessä elämässä tuetaan mielekästä ja virikkeellistä arkea hyvän hoidon lisänä. Taloon on laaditussa viikko-ohjelmassa tulisi olla lähes joka päivälle pienimuotoista ryhmätoimintaa, kuten liikunta- tai pelituokioita. Viikko-ohjelma vaihtelee vuodenaikojen ja ulkopuolisten esiintyjien mukaan. Viriketoimintaa suunnittelee talossa päivätoiminnan ohjaajat johtoryhmän ohjauksessa. Yhdistys tekee säännöllistä yhteistyötä mm. eri alojen oppilaitosten, koulujen, päiväkotien, jäsenyhdistysten ja seurakunnan kanssa viriketoiminnan järjestämiseksi. Palvelutalossa käy vierailijoita pitämässä asukkaille erilaisia tapahtumia. Yleensä vierailut ajoittuvat iltapäivään ja ne on pidetty pääosin ulkona v.2020.

Aiemmin iltaisin viriketoimintaa on ollut kerran kuukaudessa Teetuvassa, mutta vuonna 2020 tämäkin toiminta on ollut tauolla. Teetupa on kaikille, myös talon ulkopuolella asuville kuntalaisille, avoin kohtaamispaikka kuun viimeisenä torstaina klo 17, jossa on jokaisella kerralla on aiheensa. Teetuvassa on aluksi jokin teema ja lopuksi tarjolla on pientä syötävää Myös aktiiviset asukkaat ja omaiset järjestävät

vapaaehtoisesti mm. lukupiirejä talon asukkaille. Viikonloppuna viriketoiminnan määrä on vähäisempi, mutta silloinkin palvelutalossa huomioidaan eri juhlapäivät ja teemaviikot. Järjestämme tällöin pienimuotoista ohjelmaa talon omalla väellä päiväkahvin yhteyteen. Asukkaiden merkkipäivinä juodaan kakkukahvit, jouluna asukkaita muistetaan joululahjalla ja koko talon yhteisellä puurojuhalla, juhannuksena grillataan makkaraa tai paistetaan vohveleita.

Asukkailla on mahdollisuus ulkoilla ja kesäaikaan myös ruokailla palvelutalon piha-alueella toiveidensa mukaisesti. Palvelutalon piha-alueen kehittämisessä otetaan huomioon se, että se mahdollisimman hyvin palvelee asukkaiden liikuntakykyä ja mahdollisuutta hyötyä käyttää piha-aluetta. Ulkoiluun palvelutalossa antaa mahdollisuuden myös säännöllisesti käyvät vapaaehtoiset ulkoiluttajat, joiden kanssa halukkaat pääsevät lähialueelle. Palvelutalon pihalla on myös esteetön keinu, johon pääsee myös apuvälineitä käyttävät asukkaat.

Palvelutalon sisällä asukkailla on mahdollisuus liikkumiseen ja lihaskunnon ylläpitämiseen hoitajan tuella sekä itsenäisesti. Hoitajat tukevat asukasta liikkumaan vointinsa mukaan käytävä- ja aulatiloihin liikuttaessa ruokailuihin ja viriketoimintaan. Talossa on kaksi MotoMed- kuntopyörää, joita asukkaat voivat polkea omatoimisesti tai ohjattuna. Asukkaiden aktiivisella tukemisella turvataan liikuntakyvyn säilymistä, sillä se tukee samalla hyvää elämänlaatua, mielenterveyttä ja hyvinvointia. Liikunta myös lisää energiankulutusta ja näin vaikuttaa asukkaan aineenvaihduntaan ja lisää ruokahalua.

## **KUVAUS HYGIENIAKÄYTÄNNÖISTÄ JA INFEKTIO-TARTUNTOJEN EHKÄISEMISESTÄ SEKÄ EPIDEMIA-TILANTEISSA TOIMIMINEN**

Käsien pesu ja desinfiointi on tärkeä osa hygienistä työtapaa. Hoitajat huolehtivat käsien pesusta eri hoitotoimenpiteiden välissä sekä siirtyessään asukkaan luota toisen luo. Hoitotyössä käytetään kertäkäyttökäsineitä ja eristyspotilaisen hoidossa erityisesti siihen soveltuvia käsineitä ja muita suojaimia. Hoitajilla on hygieeninen ja aseptinen työtapa. Kynnet pidetään lyhyinä, korujen ja kynsilakan tai rakennekynsien käyttö hoitotyössä on kiellettyä.

Hoitajat ja muu henkilökunta käyttää asukkaiden kanssa työskennellessään nenä-suusuojaa sekä myös muissa kokoontumisissa ja asukkaiden kanssa ulkoillessa.

Palvelutalossamme vierailevia on ohjeistettu käyttämään käsien desinfiointiaineita tullessaan taloon (liite 21). Myös henkilöstö huolehtii käsien pesusta ja desinfiomisesta tullessaan ja lähtiessään palvelutalolta. Hissiauloihin ja ovien läheisyyteen ja ruokasaliin on sijoitettu automaattiset käsidesinfektioaineen annostelijat. Myös asukkaita on opastettu käsihygieniasta huolehtimiseen. Palvelutalossa vierailijoilta edellytetään nenä-suusuojan käyttöä ja vierailemaan saa tulla ainoastaan täysin terveenä.



Palvelutalossamme on käytössä HUS mobiiliyksikön ohjeet (liitteet 22, 23 ja 24) sekä talon omat ohjeet (liitteet 25 ja 26) erilaisia bakteereita, esim. ESBL tai MRSA, kantavien kotihoitoon sekä lisäksi ohjeistus epidemiatilanteiden varalle. Mikäli asukalla on tarttuvaksi oletettavia oireita, ohjataan häntä pysymään omassa asunnossaan. Tarvittaessa voidaan eristää koko kerros, jolloin asukkaat pysyvät poissa talon yhteistä tiloista epidemian ajan. Hoitohenkilöstö järjestää hänen tarvitsemansa avun, hoidon ja ruoan asukkaan kotiin. Oireiden lievennettyä on tärkeää olla vielä yksi terve päivä omassa kodissa, jotta tartuntataudit eivät leviäisi muihin asukkaisiin. Epidemian aikaan tehostetaan suojausta sekä siivousta ja pyritään myös välttämään myös talon ulkopuolisten vierailuja taloon sekä tarvittaessa käytetään mahdollisimman kertakäyttöisiä ruokailuvälineitä keittiölle menevän tiskin minimoimiseksi. Sairastuneita asiakkaita hoitavat henkilöt eivät myöskään käy keittiöllä ja työskentelevät vain omassa yksikössään epidemian ajan.

Lähes koko palvelutalon henkilöstö on rokotettu ja rokottamattomat käyttävät mm. influenssa-aikaan suojaimia tartuntojen leviämisen ehkäisemiseksi. Uusi Tartuntatautilaki tuli voimaan 1.3.2017. Lain tarkoituksena on ehkäistä tartuntatauteja ja niiden leviämistä sekä niistä ihmisille ja yhteiskunnalle aiheutuvia haittoja. Laki säätelee, mitkä rokotukset ovat pakollisia sosiaali- ja terveydenhuollon alan työntekijöille, ja millaisissa asiakas- ja potilastiloissa rokotukset vaaditaan. Laki määrää myös, millaisissa tilanteissa henkilön on tehtävä selvitys tuberkuloosista ja salmonellasta työtehtävää varten.

Lakiin sisältyvää työntekijän ja opiskelijan rokotussuojaa potilaiden suojaamiseksi (48§), on sovellettu 1.3.2018 alkaen. Koko hoitohenkilöstön rokotukset on tarkistettu työterveyshuollon toimesta ja myös työharjoitteluun tulevien opiskelijoiden rokotukset varmistetaan oppilaitosten toimesta. Työnantajalla on oikeus käsitellä työntekijän tai työharjoittelussa olevan opiskelijan 1. momentissa tarkoitettuihin tehtäviin soveltuvuutta koskevia tietoja riittävän rokotussuojan osalta työntekijän tai opiskelijan suostumuksella yksityisyyden suojasta työelämässä annetun lain (759/2004), työterveyshuoltolain ja henkilötietolain mukaisesti. Hoitohenkilökunnalle annettavia rokotteita ovat tuhkarokko- ja vesirokkorokotteet, mikäli hoitohenkilökunta ei näitä sairauksia ole sairastanut. Lisäksi henkilökuntaa suositellaan ottamaan vuosittain annettava kausi-influenssarokote.

Työnantajan on vaadittava työntekijältä luotettava selvitys siitä, ettei tämä sairasta hengityselinten tuberkuloosia, jos on perusteltu syy tuberkuloosiepäilyyn, ja työntekijä on sellaisissa tehtävissä, joissa hengityselinten tuberkuloosin leviämisen seuraukset ovat tavanomaista vakavampia (55§). Työnantajan on vaadittava tällaiselta henkilöltä selvitys ennen palvelussuhteen alkamista tai jos työnantaja perustellusti epäilee työntekijän sairastavan tuberkuloosia. Perusteltu syy on pitkäaikainen tai toistuva oleskelu maassa, jossa tuberkuloosi on yleinen tai muu erityinen altistuminen tuberkuloosille.

Työnantajan on vaadittava työntekijältä luotettava selvitys siitä, ettei tällä ole salmonellatartuntaa, jos työntekijä on sellaisissa tehtävissä, joihin liittyy salmonellatartunnan tavallista suurempi leviämiskaava (56§). Ennen kuin työntekijä on esittänyt 1 momentissa tarkoitetun salmonellatartuntaa koskevan selvityksen, hän ei saa toimia elintarvikelaissa (23/2006) tarkoitetussa elintarvikehuoneistossa tehtävässä, jossa hän käsittelee pakkaamattomia kuumentamattomina tarjoiltavia elintarvikkeita. Tämä koskee palvelutalossa lähinnä keittiöhenkilökuntaa.

## TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

### **KUVAUS TERVEYDENHUOLLON JÄRJESTÄMISESTÄ YKSIKÖN/PALVELUN ASIAKKAILLE JA YKSIKÖN OMAT VASTUUTEHTÄVÄT ASIAKKAIDEN TERVEYDENHUOLLOSSA JA SAIRAANHOIDOSSA**

Kunnalla on kokonaisvastuu asukkaitensa terveydenhuollon järjestämisestä. Sosiaalihuollon yksikön sijaintikunnan terveydenhuollosta vastaava lääkäri vastaa sekä kunnallisen että yksityisen sosiaalihuollon yksiköiden terveydenhuollon toteuttamisesta. Terveyden- ja sairaanhoidon palveluista säädetään kansanterveyslaissa (66/1972), terveydenhuoltolaissa (1326/2010), erikoissairaanhoidolaissa (1062/1989), yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) mielenterveyslaissa (1116/1990) sekä tartuntatautilaissa (1227/2016).

Asukkaiden terveyttä edistetään hyvällä ja ajantasaisella hoitotyöllä, hyvällä lääkehoidolla sekä kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukemisella. Riittävä määrä lepoa, ravintoa, sosiaalista seuraa ja toimintaa edistävät asukkaan hyvinvointia ja toimintakykyä.

Asukkaiden vointia seurataan päivittäin ja siinä esiintyviin muutoksiin reagoidaan välittömästi. Palvelutalon hoitohenkilökunnalla on osaamista seurata asukkaan vointia ja reagoida siinä ilmeneviin muutoksiin asianmukaisella tavalla. Talossa on kolme koulutettua sairaanhoitajaa, joita lähihoitajalla on mahdollisuus konsultoida välittömästi asukkaan voinnin muuttuessa konsultoidaan aina tarvittaessa lääkäripalveluista vastaavaa tahoa (Keusoten toimesta Mehiläinen). Syksyllä 2018 palvelutalon sairaanhoitajat saivat rajatut oikeudet kunnan terveystieteiden keskuksen käyttämään Pegasos-potilasjärjestelmään, jolloin he voivat mm. itse nähdä asukkaiden laboratoriovastaukset, lääkelistat, lääkärin määräykset ja epikriisit.

Asukkaan tarvitsemat tutkimukset, kontrollit ja lääkityksen tarkastukset tehdään asukkaan sairauksien, lääkärin ohjeistuksen ja asukkaan toimintakyvyn mukaisesti. Palvelutalo seuraa ja toteuttaa asukkaan hoitolinjauksia sekä huolehtii niiden mukaisista tutkimuksista ja hoidon muutoksista. Laboratorionäytteet otetaan talossa ja toimitetaan terveystieteiden keskuksen laboratorioon.

## **KUVAUS MENETTELYSTÄ, MITEN TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKÄRIPALVELUT JÄRJESTETÄÄN JA MIKÄ TAHO VASTAA ASIAKKAIDEN SAIRAUDEN HOIDOSTA KIIREETTÖMISSÄ TILANTEISSA**

Sosiaalihuollon toimintayksikössä noudatetaan lääkehoidon ja lääkäripalveluiden kokonaisvastuun osalta noudatetaan samaa käytäntöä kuin terveydenhuollon toimintayksikössä. Toimintayksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa lääketieteellisestä toiminnasta vastaava lääkäri yhteistyössä hoitotyön esimiehen ja lääkehuollosta vastaavan kanssa. Asukkaiden terveydenhuollosta vastaavat palvelutalon sairaanhoitajat yhdessä terveyskeskuksen lääkärin kanssa. **Palvelutalossa lääketieteellisestä toiminnasta vastaa tällä hetkellä Keusoten päätöksellä Mehiläisen lääkärit.** Etälääkärin antamat ohjeet tai määräykset kirjataan asiakastietojärjestelmään ja käydään suullisesti läpi hoitajien palaverissa ja raportilla.

Lääkäri käy palvelutalossa x 1 kk ja lisäksi on ”puhelinkiertoja” ja tarvittaessa aina saa yhteyden lääkäriin.

Asukkaan voinnin seurannasta ja terveyden- ja sairaanhoidon määräysten toteuttamisesta vastaavat hoitohenkilöstö yhdessä tiimien sairaanhoitajien kanssa. Seurannan tuloksista raportoidaan omalle lääkärille viikoittaisen konsultaation yhteydessä.

## **KUVAUS MENETTELYSTÄ KIIREELLISEN SAIRAANHOIDON TARPEESSA OLEVAN ASUKKAAN HOITAMISEKSI**

Asukkaan sairastuttua äkillisesti, hoitaja konsultoi palvelutalon sairaanhoitajaa, joka arvioivat asukkaan vointia ja hoidon tarvetta. Mikäli hän ei ole paikalla, otetaan palvelutalolta suoraan yhteys ensisijaisesti Mehiläisen akuuttilääkäriin. Jos asukkaalla on kiireellinen hoitoa vaativa tila, otetaan suoraan yhteys hätäkeskukseen (0) 112.

## **KUVAUS ERIKOISSAIRAANHOIDON KÄYTÖSTÄ JA SAATAVUUDESTA**

Palvelutalon asukkaat saavat erikoissairaanhoitoa muiden kuntalaisten tapaan joko yksityisiltä toimijoilta tai kunnan kautta. Terapiapalveluihin voi hakea maksusitoumusta keusotelta.

## **KUVAUS LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN YLLÄPIDOSTA, PÄIVITTÄMISESTÄ JA TOIMEENPANOSTA SEKÄ TOTEUTTAMISEN SEURANNASTA**

Sosiaalihuollon toimintayksikössä noudatetaan lääkehoidon toteuttamisen kokonaisvastuun osalta samaa käytäntöä kuin terveydenhuollon toimintayksiköissä. Toimintayksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa lääketieteellisestä toiminnasta vastaava lääkäri yhteistyössä hoitotyön esimiehen ja toimintayksikön lääkehuollosta vastaavan kanssa. Toimintayksiköissä nimetään lääkehoidon vastuuhenkilöt.

Toimintayksikön esimies vastaa siitä, että yksikön lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvalla henkilöstöllä on tarvittava osaaminen ja yksikön toimintatavat mahdollistavat turvallisen lääkehoidon toteutumisen. Esimiehen velvollisuus on ohjata ja valvoa lääkehoidon toteuttamista ja laatua sekä päättää

eri henkilöstöryhmien työnjaosta ja yhteistyöstä lääkehoidon toteuttamisessa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Tavoitteena on määritellä vastuut selkeästi niin, että jokainen lääkehoitoon osallistuva tietää vastuunsa ja toimivaltansa rajat. Lääkehoitoa antavien ja lääkkeitä käsittelevien palvelujen tuottajien tulee laatia sosiaali- ja terveystieteiden Turvallinen lääkehoito-oppaan (2015:14) mukainen lääkehoitosuunnitelma, jossa on määritelty henkilöstön vastuut, velvollisuudet, työnjako, lupakäytäntö, lääkehoidon vaikutusten arvionti ja kirjaaminen sekä seuranta. Lääkehoitosuunnitelma sisältää myös lääkehuoltoa koskevat menettelyohjeet lääkkeiden tilaamisesta, säilytyksestä, menekin / hävikin seurannasta ja palauttamisesta sekä menettelyohje, miten toimitaan lääkehoidossa todetussa poikkeamatilanteessa.

Lääkehoitosuunnitelman on hyväksynyt lääkäri Pekka Lampela. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 2/2021.

Lääkepoikkeamat kirjataan asukastietojärjestelmään ja käsitellään tiimeissä kuukausittain. Lääkehoitoon osallistuva henkilökunta suorittaa lääkehoidon LoVe- verkkokoulutuksen sekä siihen liittyvät näytöt ja lääkehoidon luvan myöntää Mehiläisen nimetty lääkäri.

## **LÄÄKEHOIDOSTA VASTAAVIEN HENKILÖIDEN YHTEYSTIEDOT**

Toiminnanjohtaja Sirpa Salmi 040 740 8084

Sairaanhoitaja Satu Mäkinen 0400 154 258

## **POTILASASIAMIEHEN YHTEYSTIEDOT**

Mustijoen perusturvan alueella (Mäntsälä ja Pornainen) potilasasiamiehenä toimii Riikka Kainulainen.

### **Yhteystiedot:**

Puhelin: 0207 401 785 (040 833 5528)

maanantaisin klo 12-15, tiistaista torstaihin klo 9-12 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona)

### **Sähköposti:**

potilasasiamies(a)sosiaalitaito.fi. Huomaathan, että sähköposti ei ole tietoturvallinen väylä, ja siksi sen käyttöä ei voida suositella arkaluonteisten tietojen lähettämiseen.

### **Postiosoite:**

Potilasasiamies

Sosiaalitaito

Seutulantie 3-5 A

04410 Järvenpää

## ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

### **KUVAUS ASIAKASTIETOJEN KIRJAAMISESTA, KÄSITTELYSTÄ JA SALASSAPITOSÄÄNNÖSTEN NOUDATTAMISESTA**

Sosiaalihuollon asiakasta koskevien tietojen käsittelystä ja suojaamisesta säädellään henkilötietolain (523/1999) 5§ ja 32§:n lisäksi sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000). Asiakaslain 3 luvussa säädetään asiakastietojen salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta. Asiakastietojen sähköisestä käsittelystä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetussa laissa (159/2007). Laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) säädetään asiakastietojen kirjaamisesta ja siihen liittyvistä velvoitteista sosiaalihuollossa. Tätä lakia sovelletaan sosiaalihuollon henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettujen asiakastietojen käsittelyyn sekä julkisessa että yksityisessä sosiaalihuollossa.

Edellä mainittujen lainsäädännösten mukaan sosiaalihuollon asiakastietoja ja potilastietoja koskevat mm. erilaiset salassapito-, tietojen luovutus- ja säilytysaikasäännökset. Tämän vuoksi sosiaalihuollon palveluissa syntyvät potilastiedot tulee säilyttää omana osionaan sosiaalihuollon asianomaista palvelua koskevassa rekisterissä, jotta sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelystä poikkeavia säännöksiä pystytään niiden osalta noudattamaan. Tämä on tarpeen myös sen vuoksi, että käyttöoikeudet tietoihin pystytään antamaan asianmukaisesti. Tällaisia palveluja ovat esimerkiksi sosiaalihuollon lainsäädännössä määritellyt kasvatus- ja perheneuvonta, päihdehuolto, kehitysvammahuolto, yhdistetty kotihoito ja kotipalvelu sekä laitoshuolto vanhainkodissa. Näissä sosiaalihuollon palveluissa työskentelee myös terveydenhuollon ammattihenkilöitä, jotka antavat tutkimusta ja hoitoa ja joiden laatimat asiakirjat ovat potilasasiakirjoja. Niihin sovelletaan potilastietoja koskevia säännöksiä.

Keväällä 2018 on otettu käyttöön uusi selainpohjainen, nykyaikainen asiakastietojärjestelmä, johon asukkaiden henkilötiedot tallennetaan. Järjestelmässä jokaisella hoitajalla on oma tunnus, jolla pääsee lukemaan ja kirjaamaan asiakastietoja. Tunnus on rajattu koskemaan vain niiden yksiköiden tietoja, joissa työntekijä työskentelee. Tunnuksien antamisesta ja lakkauttamisesta vastaa toiminnanjohtaja tai lähiesimiehet. Työsuhteen päättyessä tunnuksentunnukset järjestelmään poistetaan. Opiskelijoille myönnetään harjoittelujakson ajaksi omat tunnuksentunnukset, joilla hän kirjaa ohjaajansa valvonnassa. Asiakastietojärjestelmään kirjataan asukkaan perustietojen lisäksi asukkaan hoito- suunnitelma sekä sen seurantaan liittyvä päivittäinen raportointi asukkaan voinnista ja hoidosta. Tallennettuja tietoja pääsee muuttamaan ainoastaan pääkäyttäjiksi nimetyt henkilöt sekä toiminnanjohtaja. Asiakastietojärjestelmän käyttämiseen järjestetään koulutusta

aina tarvittaessa, viimeisin keväällä 2018 uuden järjestelmän käyttöönoton yhteydessä. Yksikössä on nimetyt kirjaamisvastaavat, jotka kehittävät hoitotyön kirjaamista yhdessä lähiesimiesten kanssa.

Palvelutalon henkilöstö perehdytetään tietosuojasioihin perehdytyksen yhteydessä. Henkilökunta allekirjoittaa työsuhteen alussa tietosuojasitoumuksen sekä osallistuu tietosuojakoulutuksiin.

Asiakastietojen osalta virallisena rekisterinpitäjänä toimii tällä hetkellä palveluiden ostaja eli Mäntsälän kunta (vuoden 2019 alusta Keski-Uudenmaan Sote) ja niiden tietojen osalta on Mäntsälän kunta laatinut rekisteriselosteen (liite 28). Niiden tietojen osalta, joita palvelutalo kerää omiin tarkoituksiinsa asukkaiden asumiseen, hoitoon ja turvallisuuteen liittyen talon asiakastietojärjestelmään, on laadittu oma henkilökisteriseloste (liite 29). Henkilökisteriseloste näiden tietojen osalta päivitetään keväällä 2019 vastaamaan 25.5.2016 voimaan tullutta EU:n yleinen tietosuojasetusta (GDPR). Asetusta on sovellettu 25.5.2018 alkaen. Uuden sääntelyn myötä yritysten on käsiteltävä entistä huolellisemmin esimerkiksi asiakkaista ja työntekijöistä kerättyjä henkilötietoja. Henkilötietojen käsittelystä on myös informoitava nykyistä selkeämmin, koska tietosuojasetus korostaa henkilötietojen käsittelyn läpinäkyvyyden tärkeyttä. Tähän on laadittu henkilökunnalle erillinen ohjeistus ”EU:n tietosuojasetus – henkilökunnan ohjeistus” (liite 30.).

### **Asiakastietojen luovuttaminen ja tarkastaminen**

Sosiaalihuollon asiakirjat ja niissä olevat tiedot ovat salassa pidettäviä asiakirjoja ja niissä olevia tietoja ei luovuteta sivullisille muuten kuin lainsäädännön perusteella tai asianomaisen suostumuksella. Asiakastiedot kerätään henkilökisteriin, jota ylläpitää Mäntsälän kunnan perusturvalautakunta. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasrekistereistä on laadittu rekisteriselosteet, joihin on merkitty rekisterinpitäjä, rekisteriasioista vastaava ja rekisteriasioita hoitava henkilö. Julkisuuslain 12 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada tieto häntä itseään koskevasta asiakirjasta, ellei laissa ole säädetty rajoitusta tiedon antamiselle. Sosiaalihuollossa julkisuuslain mukaisia tietopyyntöjä voivat olla esimerkiksi kopion pyytäminen asiakassuunnitelmasta, asiakaskertomuksesta tms. asiakirjasta. Julkisuuslain 11 §:n mukaan, hakijalla, valittajalla tai muulla jonka oikeutta, etua tai velvollisuutta asia koskee (asianosainen), on oikeus saada asiaa käsittelevältä tai käsitelleeltä viranomaiselta tietoa myös salaisen asiakirjan sisällöstä, jolla voi olla vaikutusta hänen asiansa käsittelyyn. Tietojen luovuttamisesta tehdään aina merkintä asiakasrekisteriin. Asiakastietojen luovuttamisesta on voimassa rekisterinpitäjän, eli Mäntsälän kunnan ohjeistus, jonka mukaan asianosainen voi pyytää nähtäväkseen itseään tai edunvalvottavaansa koskevat kirjaukset ja/tai asiakirjat. Tietoja voi pyytää Mäntsälän kunnan lomakkeella ”Asianomaisen tiedonsaantipyyntö itseä koskevasta asiakirjasta” (liite 31) joka osoitetaan terveystietojen osalta Mäntsälän kunnan johtavalle ylilääkärille ja sosiaalihuollon tietojen osalta (kirjaukset ym.) vanhustyön päällikölle.

## **Henkilötietolain mukainen tarkastusoikeus**

Jokaisella on oikeus tarkastaa itseään koskevat tiedot, jos tiedot on talletettu henkilörekisteriin ja ne koskevat tietojen pyytäjää. Tarkastusoikeutta on käytettävä henkilökohtaisesti, eikä tarkastusoikeutta voi toteuttaa asianajajan tai muun asiamiehen välityksellä. Rekisteritietojen tarkastusta voi pyytää lomakkeella ”Rekisteritietojen tarkastuspyyntö” ja lomake tulee allekirjoittaa omakätisesti. Mikäli rekisteritietojen pyytäjä on merkinnyt lomakkeeseen, että hän haluaa tutustua tietoihin rekisterinpitäjän luona, otetaan häneen yhteyttä puhelimitse tai kirjeitse ajan sopimiseksi.

## **Henkilötietolain mukainen rekisteritietojen korjaaminen**

Sosiaalipalvelujen asiakkaalla on oikeus tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Henkilötietolain 29§:n mukaan rekisteröity voi pyytää rekisteritietojensa oikaisua, poistamista tai täydentämistä. Pyynnön voi tehdä siihen tarkoitettulla lomakkeella ”Rekisteritietojen korjaamisvaatimus” ja se tulee allekirjoittaa omakätisesti. Rekisteritietojen korjaamisesta päättää rekisterinpitäjän siihen nimeämä henkilö.

Selvityspyyntö omien henkilötietojen käsittelystä sosiaalipalveluissa

Asiakkaalla on myös oikeus saada selvitys omien asiakastietojen käsittelyn laillisuudesta (ns. lokitietoselvitys). Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 18§:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada tietää, kuka on käyttänyt häntä koskevia rekisteritietoja ja mikä on ollut käytön peruste. Selvitystä omien tietojen käsittelystä voi pyytää lomakkeella ”Asiakas- ja potilasrekisterien lokitietopyyntö” ja se tulee allekirjoittaa omakätisesti. Selvitys voidaan antaa henkilökohtaisesti rekisterinpitäjän luona jolloin häneen otetaan yhteyttä puhelimitse ajan sopimiseksi. Mikäli selvitystä pyydetään vain kirjallisesti, se lähetetään asiakkaan antamaan osoitteeseen. Asiakas ei saa käyttää tai luovuttaa saamiaan tietoja edelleen muuhun tarkoitukseen.

## **TIETOSUOJAVASTAAVAN YHTEYSTIEDOT**

Hallinnon assistentti Seija Virkkunen, 040 351 7799, palvelutalo.assistentti@gmail.com

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet [www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi)

Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas <http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf>

Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.

Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla <http://www.tietosuoja.fi/1582.htm> : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä

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

Palvelutalon henkilöstö perehdytetään tietosuoja-asioihin ja asiakirjojen käsittelyyn perehdytyksen yhteydessä. Siitä myös muistutetaan määräajoin henkilökuntaa.

### **KUVAUS ASIAKIRJOJEN ARKISTOINNIN TOTEUTTAMISESTA**

Palvelutalon asukkaiden asiakirjojen arkistoinnista vastaa rekisterinpitäjä eli Mäntsälän kunta. Asukkaan päivittäisseurannan tiedot jäävät sähköiseen asiakastietojärjestelmään ja asukassuhteen päätyttyä asukkaan paperit arkistoidaan Mäntsälän kunnan arkistointiohjeen mukaisesti. Asiakastietojärjestelmään tallennettu tieto toimitetaan rekisterinpitäjälle sähköisessä muodossa. Sellainen paperilla oleva aineisto, jota ei ohjeen mukaan tarvitse arkistoida, laitetaan tietosuojajäteastiaan ja toimitetaan tuhottavaksi. Asiakirjojen arkistoinnista palvelutalossa vastaa tietosuojavastaava.

### **KUVAUS, MITEN TIEDONKULKU JÄRJESTETÄÄN MUIDEN ASIAKKAAN PALVELUKOKONAISUUTEEN KUULUVIEN TOIMIJOIDEN KANSSA**

Asiakkaan tietojen luovuttaminen tapahtuu sille annettujen määräysten mukaisesti asukkaan ja tämän es-tyessä, hänen omaisensa suostuksesta. Asiakkaan siirtyessä toiseen hoitopaikkaan turvataan tiedon- kulku ja hoidon jatkuvuus. Erillisten kirjaamisjärjestelmien vuoksi asukkaan mukaan tulostetaan tarvitta- vat tiedot asiakkaasta. Riittävä ja asianmukainen kirjaaminen turvaa asiakasta koskevan tiedon siirtymisen asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kesken. Palvelutalon rajattu katseluoikeus ter- veyskeskuksen potilastietojärjestelmään, Pegasokseen, myös parantaa tiedonkulkua yksiköiden välillä päi- vittäisessä sairaanhoidossa ja erityisesti asukkaan sairaalahoidon jälkeen.



## **ALIHANKINTANA TUOTETTUIJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA**

### **KUVAUS MENETTELYSTÄ, KUINKA YKSIKÖ VALVOO ALIHANKKIJOLTA OSTETTUIJEN PALVELUJEN LAATUA**

Palvelutalo hankkiin lounaan pääruoka-aineen Mäntsälän kunnan terveyskeskuksen keittiöltä. Ruoan laatua seurataan aistinvaraisesti sekä lämpötilan seurannalla. Ruoan laadussa esiintyvät poikkeamat raportoidaan terveyskeskuksen ruokapalveluista vastaavalle henkilölle. Ruoan kuljetuksesta terveyskeskuksen keittiöltä huolehtii viikonloppuisin Taksiautoilija Sami Latva.

ATK-palvelut hankitaan ulkopuoliselta toimijalta, Emobit Oy:ltä. Palveluntuottajaan on säännöllinen yhteys ja laatua valvotaan reaaliaikaisesti ja mahdolliset ongelmat ratkaistaan välittömästi.

Piha-alueiden isommat kunnostustyöt ja talviajan lumenaurauksen sekä hiekoituksen palvelutalo hankkiin Kivapiha Oy:ltä. Palvelun laatua valvotaan reaaliaikaisesti ja talonmies tai toiminnanjohtaja ovat säännöllisesti yhteydessä palveluntuottajaan. Tekninen isännöinti ostetaan Ravi ja Rakennus Salmet Oy Petri Salmelta.

### **LUETTELO ALIHANKKIJOISTA**

Mäntsälän kunta, terveyskeskuksen keittiö

Emobit Oy

Kivapiha Oy

Taksi Sami Latva

## OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

### KUVAUS YKSIKÖN OMAVALVONNAN TOTEUTUMISEN SEURANNASTA

Asiakkaat ja omaiset ovat tärkeä osa laadukkaan toiminnan arvioinnissa. Tämä omavalvonta on nähtävillä palvelutalon alakerrassa. Omavalvonnan toteutumista seurataan mm. asiakas- ja omaiskyselyissä sekä sitä käydään läpi työtiimeissä henkilöstön kanssa.

Palvelukotiyhdistys ottaa mielellään vastaan tähän omavalvontaan liittyviä kysymyksiä ja kommentteja, jotka voi lähettää suoraan toiminnanjohtajalle sähköpostilla sirpa.salmi@kivistontienpalvelutalo.fi.

### KUVAUS OMAVALVONTASUUNNITELMAN PÄIVITTÄMISPROSESSISTA

Omaevalvontasuunnitelmaa on päivitetty lokakuussa 2021 ja päivitetään henkilöstön osalta seuraavan kerran yhdistyksen kevätkokouksen hyväksytyä vuoden 2021 talousarvion ja toimintasuunnitelman. Kaikki henkilöstöön kuuluvat tutustuvat omavalvontasuunnitelmaan osana perehdytystä. Lähiesimiehet käsittelevät omavalvontaan liittyviä asioita tiimikokouksissaan ja sen toteutumista arvioidaan säännöllisesti johtoryhmän kokouksissa. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti aina toiminnan muuttuessa sekä aina keväällä, vuosikertomuksen hyväksymisen jälkeen.

**Omaevalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.**

Paikka ja päiväys

Mäntsälässä 18.4.2013

Päivitetty 17.2.2022

Allekirjoitus

(Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön johtaja

**Nimenselvennys Sirpa Salmi**