

## OMAVALVONTASUUNNITELMA

---

BIRGITTAKOTI

## Sisälly

<b>1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT</b> .....	3
Alihankinta .....	3
Omavalvontasuunnitelman rakenne .....	3
<b>2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET</b> .....	4
Toiminta-ajatus .....	4
Arvot ja toimintaperiaatteet .....	4
<b>3 RISKIENHALLINTA</b> .....	6
Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen .....	6
Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat .....	6
Riskienhallinnan työnjako .....	6
Riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeet .....	6
Riskien tunnistaminen .....	6
Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen .....	10
Korjaavat toimenpiteet .....	10
<b>4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN</b> .....	12
Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt .....	12
Omavalvontasuunnitelman seuranta .....	12
<b>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET</b> .....	13
Palvelutarpeen arviointi .....	13
Hoito- ja palvelussuunnitelma .....	14
Asiakkaan kohtelu .....	15
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	15
Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	16
Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.....	16
Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä .....	17
Asiakkaan oikeusturva .....	17
<b>6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA</b> .....	18
Hyvinvointia, kuntoutumista tukeva toiminta.....	18
Ravitsemus .....	19

Terveyden- ja sairaanhoito .....	20
Lääkehoito .....	21
Monialainen yhteistyö .....	21
<b>7 ASIAKASTURVALLISUUS</b> .....	<b>22</b>
Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	22
Henkilöstö.....	22
Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet.....	22
Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet .....	23
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	24
Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus .....	25
Toimitilat.....	25
Teknologiset ratkaisut .....	26
Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet .....	27
<b>8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN</b> .....	<b>28</b>
Asiakastyön kirjaaminen .....	28
<b>9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA</b> .....	<b>29</b>
<b>10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA</b> .....	<b>29</b>

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

*Nimi: Naantalin kaupungin sosiaali- ja terveystyö, hoito- ja vanhuspalvelut*

*Y-tunnus: 0135457-2*

*Kunta: Naantali*

*Toimintayksikkö: Birgittakoti*

*Osoite: Tuulensuunkatu 4, 21100 Naantali*

*Palvelumuoto:*

*Ikäihmisten palvelukoti*

*48 tehostetun palveluasumisen asukasta*

*15 kuntouttavan lyhytaikaishoidon asiakaspaikkaa*

*11 kuntouttavan päivätoiminnan asiakasta/päivä*

*Esimies: Palvelukodin johtaja Katja Suuronen*

*Puhelin: 050-3390511*

*Sähköposti: katja.suuronen@naantali.fi*

### Alihankinta

*Alihankintana Birgittakotiin on ostettu osa palveluista. Ostopalveluntuottajina toimii Lännen tekstiilipalvelu Oy, Lindström Oy, Naantalin Apteekki, TYKS sairaala-apteekki*

*Palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Palveluntuottaja varmistaa ostopalveluiden laadun ja asiakasturvallisuuden. Ostopalvelusopimusta tehdessä on määriteltävä sopimuksen sisältö ja laatu. Alihankkijoiden kanssa pidetään säännöllisesti yhteistyöpalaverit ja sovitaan yhteydenpitokäytännöt.*

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä     Ei

### Omavalvontasuunnitelman rakenne

*Omavalvontasuunnitelman pohjana on käytetty Valviran sosiaalihuollon omavalvontalomaketta, jota muokattu vastaamaan Birgittakodin omavalvontaa. Valviran pohjan mukainen teksti-  
osuus on kirjattu pienellä fontilla. Vinokursivoidulla tekstillä on kirjattu koko hoito- ja vanhuspal-  
veluita koskevia tai Birgittakotia koskevia asioita. Otsakkeen alle on yleensä kirjattu yleinen  
osuus, joka koskee koko taloa tai tehostettua palveluasumista. Tekstin lopussa on erilliset kap-  
paleet kuntouttavan lyhytaikaishoidon ja/tai kuntouttavan päivätoiminnan osalta.*

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

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

Ikäihmisten palveluiden suunnittelussa painotetaan kotona asumista ja kuntoutumista edistäviä toimenpiteitä, sekä ikäihmisten mahdollisuutta vaikuttaa omaan elämäänsä ja palveluihinsa. Palveluiden suunnittelu kulminoituu laaja-alaiseen ja kattavasti tehtyyn palvelutarpeiden kartoitukseen ja arviointiin. Palvelutarpeiden kasvaessa on huolehdittava kotihoidon oikeasta kohdentumisesta ja riittävydestä ja kun kotihoito ei enää riitä, tehostetun palveluasumisen palveluiden riittävydestä. Kevyempiä asumispalveluja, senioriasumista ja palveluasumista, sekä asumisympäristöjä kehitetään ennakkoluuottomasti. Omaishoitoa tuetaan sekä inhimillisistä, että kuntataloudellisista syistä.

*Birgittakoti on Naantalın kaupungin ylläpitämä tehostetun palveluasumisen yksikkö. Tehostetun palveluasumisen asukashuoneita on 48. Osassa huoneissa voi asua myös pariskuntia, joten asiakkaiden määrä vaihtelee asukastilanteen mukaan. Palvelukodin tehostetun palveluasumisen yksiköt ovat tarkoitettu niille iäkkäille henkilöille, jotka eivät toimintakyvyn alenemisen vuoksi enää selviydy päivittäisistä toiminnoistaan omassa kodissaan.*

*Birgittakodissa toimii 15 kuntouttavan lyhytaikaishoidon asiakaspaikkaa. Kuntouttava lyhytaikaishoito on tarkoitettu yli 65 -vuotiaalle kotona asuville henkilöille, joiden toimintakyky on heikentynyt tai on vaarassa heikentyä sairauden, vamman tai muun syyn takia. Lyhytaikaisjaksolle voi tulla myös omaishoitajan loman ajaksi.*

*Ympäri vuorokautisesti asiakkaita on tällä hetkellä (lokakuu 2021) 64 asiakasta.*

*Birgittakodissa toimii myös kuntouttava päivätoiminta, jossa käy päivittäin asiakkaita enintään 11. Kuntouttava päivätoiminta on kotona asumista tukevaa, tavoitteellista kuntoutumista edistävää ja sosiaalisia taitoja ylläpitävää toimintaa. Päivät sisältävät ohjatusti monipuolista toimintaa ja yhdessäoloa.*

*Birgittakodin toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten sosiaalihuolto-, vammaispalvelu- sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.*

### Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Arvot liittyvät läheisesti myös [työn ammattieettisiin periaatteisiin](#) ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten omavalvonnan toimeenpanoa.

*Ikäystävällinen Naantali toimenpideohjelma vuosille 2021 – 2024 luo pohjan toiminnan arvoille ja toimintaperiaatteille. Ikäystävällinen Naantali -ohjelma **perustuu kaupungin keskeisiin arvoihin** ja toimintaperiaatteisiin, jotka toimivat hoito- ja vanhuspalvelujen toiminnan ohjenuorina. Ohjelmassa on huomioitu myös kaupungin yleiset eettiset ohjeet sekä uusi sosiaali- ja terveyspalveluiden yhteinen strategia. Naantalın hoito- ja vanhuspalveluiden toteuttamisessa*

# Naantali\*

Hoito- ja vanhuspalvelut

*noudatetaan keskeisinä lakeina muun muassa sosiaalihuolto- sekä vanhuspalvelulakia. Palveluja ohjaavana toimintaperiaatteena toimii Naantalin kaupungin ikäihmisten palveluiden ja myöntämisperusteiden 2020 päivitetty toimenpideohje.*

*Ikäystävällinen Naantali -ohjelman mukaiset arvot ovat luottamus, vastuullisuus, rohkeus, turvallisuus ja aurinkoisuus.*

## Luottamus:

*Arvostamme toisiamme, pidämme lupauksemme ja rakennamme luottamusta toimimalla avoimesti.*

## Vastuullisuus:

*Tiedostamme toimintamme vaikutukset ja edistämme yhteisöemme ja ympäristömme kestävästä hyvinvointia.*

## Rohkeus:

*Rohkeutta on tehdä asioita toisin kuin muut – erottua, olla ennakkoluuloton ja myös edelläkävijä. Rohkeutta on asioiden määrätietoinen toteuttaminen ja loppuunsaattaminen. Rohkeus näkyy palveluinnovaatioina ja hyvin suunniteltuina erilaisina kehittämissuunnitelmina.*

## Turvallisuus:

*Pidämme huolta toisistamme; varaudumme ennalta riskeihin ja yllättäviin tapahtumiin; tuemme ikäihmisten elämän hallintaa ja hyvää arkea.*

## Aurinkoisuus:

*Rakennamme myönteistä kuvaa Naantalin hoito- ja vanhuspalveluista; kohtaamme toiset ystävällisesti ja avoimesti ja suhtaudumme tulevaan optimistisesti.*

## 3 RISKIENHALLINTA

### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia

### Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden häiritsevien tapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

### Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

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

### Riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeet

- omavalvontasuunnitelma
- lääkehoitosuunnitelma
- palo- ja pelastussuunnitelma
- asukasturvallisuussuunnitelma
- valmiussuunnitelma
- kriisiviestintä
- työsuojelun ohjeistukset (sisäinen intranet Nuutti)

### Riskien tunnistaminen

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

### Asiakastyön riskit ja niiden tunnistaminen

- o *Asiakkaat asuvat ryhmämuotoisissa ryhmäkodeissa, jolloin asiakkaiden turvallisuuteen vaikuttaa muiden asiakkaiden käyttäytyminen. Asiakastyön riskien arvioinnissa on aina huomioitava yksilön lisäksi muiden asiakkaiden turvallisuus. Muistisairaiden asukkaiden*

käyttösoireet saattavat aiheuttaa vaaratilanteita hoitajille ja muille asukkaille. Tätä riskiarviointia tehdään yksiköissä päivittäin ja varsinkin muistisairaiden kanssa riski korostuu mahdollisten haitallisten käyttösoireiden vuoksi.

- o Aukkaan muuttaessa tehostettuun palveluasumiseen uuteen asukkaaseen tutustuminen vie aikaa. Uusi ympäristö ja muuttunut elämäntilanne voi aiheuttaa käyttäytymisen haasteita.
  - o Kaatumisriski on monien asukkaiden suuri riski hahmottamisvaikeuksien, heikentyneen lihasvoiman ja tasapainon heikentymisen myötä. Kaatumisriskiä pyritään ehkäisemään muun muassa turvallisella ympäristöllä ja oikeilla apuvälineillä.
  - o Asiakaskirjausten tulee olla ajan tasalla ja laadukkaita, jotta oikea-aikainen ja laadukas hoitotyö on mahdollista turvata. Vuorotyötä tehdessä tiedonkulku tapahtuu paljon kirjallisen viestinnän kautta. Jos työntekijä ei osaa tai ehdi huolehtimaan kirjauksista, tulee hänen ilmoittaa asiasta tiimivastaavalle tai esimiehelle.
  - o Sosiaalihuoltolain ja vanhuspalvelulain sekä laatutyön mukaisen hoidon toteuttamisen ja asiakasturvallisuuden epäkohdista tai niiden uhista työntekijä on velvollinen ilmoittamaan viipymättä tiimivastaavalle ja/tai esimiehelle.
  - o Sosiaaliasiamiehen palvelun yhteystiedot sekä VSSHP:n potilasasiamiehen yhteystiedot ovat saatavilla yksiköstä sekä kaupungin internet sivuilta.
  - o Asukkaiden lääkehoidon toteuttaminen voi aiheuttaa riskejä, jotka kirjattu auki lääkehoitosuunnitelmassa (liite 1).
- 
- Lyhytaikaishoidon riskeinä ovat asiakkaiden lyhyet jaksot, jolloin asiakkaiden tunteminen ei ole mahdollista samoin kuin pitkäaikaisessa asumisessa. Asiakkaiden käyttäytymisen arviointi ajoittain haasteellista, sairauksien hoidot vieraita hoitajille sekä asiakkaiden tunnistaminen esimerkiksi lääkehoidon toteuttamisessa tuo omat riskit. Riittävät ennakkotiedot ja erityisen hyvä tiedonkulku vähentää tätä riskiä.
  - Lyhytaikaishoidossa asiakkaiden vaihtuvuus aiheuttaa ajoittain rauhattoman tunnelman, jolloin asiakkaiden levottomuus lisääntyy.
  - Päivätoiminnan asiakastyön riskeinä ovat muun muassa ryhmämuotoisen toiminnan toteuttaminen, jos kaikki eivät sovellu ryhmätoimintaan tai asiakkaiden poistumiset/lähtemiset ryhmästä ilman yhteistä kuljetusta.
  - Päivätoimintaan liittyy kuljetus, johon liittyy siirtymiseen (koti – auto – päivätoiminta) sekä liikenteen riskit. Invataksista poistuminen on pyritty huomioimaan mahdollisimman turvallisesti, mutta tuki taksin portaiden korkeusero voi aiheuttaa riskejä.

### Toimitiloihin liittyvät riskit ja niiden tunnistaminen

- o Birgittakodissa on voimassa oleva pelastussuunnitelma ja työntekijät tietävät kuinka toimitaan mahdollisessa hätätilanteessa. Palotarkastukset toteutetaan yhteistyössä kiinteistöhuollon kanssa säännöllisesti.
- o Säännölliset turvallisuus/palokoulutukset eivät ole toteutuneet suunnitelmallisesti, joten näiden suunnittelu ja toteuttaminen on vuoden 2022 kehittämiskohde.
- o Työtiloja tai muita työolosuhteita koskevat riskit todetaan vuosittaisen riskikartoituksen yhteydessä ja tällöin sovitaan myös korjaavista toimenpiteistä. Kiireellisistä puutteista työntekijän tulee ilmoittaa esimiehelle välittömästi.
- o Laajempi riskikartoitus ja työpaikkaselvitys toteutetaan vähintään joka viidesvuosi yhdessä työsuojelun ja työterveyden edustajien kanssa (seuraava tarkastus marraskuussa 2021).



- o Tiimeissä säilytetään suurin osa vaarallisista esineistä (esim. veitset) ja kemikaaleista lukituissa kaapeissa, joten asukkaiden ei pitäisi näitä saada ja aiheuttaa vaaratilanteita. Laajempi lukitusremontti budjetoitu vuoteen 2022.
- o Tiimien ympäristö on pyritty luomaan mahdollisimman turvalliseksi lukittujen ovien ja teknologian myötä, mutta kuitenkin asukkaan ”karkaaminen” on mahdollista.
- o Birgittakodin kaikki ulko-ovet ovat lukittuna ympärivuorokautisesti.
- o Birgittakodissa on käytössä kulunvalvonta ja kameravalvonta, joka toimii kaikilla osastoilla ja ulko-ovilla. Valvontakameran kuvaa on mahdollista seurata reaaliajassa (oikeudet hoitajilla) sekä takautuvasti (oikeus palvelukodin johtajalla) kahden viikon ajalta.
- Lyhytaikaishoidon tila on riski levottomalle, liikkuvalla muistisairaalle, sillä tilan kautta läpikulkua ja osan rappukäytävien ovista saa auki. Tätä riskiä pyritään minimoimaan sijoittamalla ko. asiakkaat mahdollisuuksien mukaan muistitiimin lyhytaikaispaikalle.
- Päivätoiminnan tila on tehostetun palveluasumisen tiimin yhteydessä, jolloin sama yhteinen tila on erilaisten asiakasryhmien käytössä. (Riski korostunut pandemia-aikana, jolloin päivätoiminta on joutunut toimimaan väistötiloissa).

### Henkilöstöön liittyvät riskit ja niiden tunnistaminen

- o Rekrytointiin liittyen noudatetaan Naantalın kaupungin toimintaohjeistusta. Osaavan henkilöstön rekrytointi on haastavaa hoito- ja vanhuspuolen vakansseihin ja varsinkin eri mittaisiin sijaisuuksiin. Sijaisjärjestelyt Birgittakodin osalta on pyritty keskittämään yhdelle henkilölle ja lisäksi hoito- ja vanhuspalveluissa on käytössä sisäinen sijaispooli.
- o Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään tehdyn perehdytysuunnitelman mukaan, joka edellyttää päivittämistä vastaamaan tämänhetkistä tilannetta. Riskinä on ajoittain suuri sijaisten määrä hoitotyössä, jolloin vaarana on asiakasturvallisuuden heikentyminen. Perehdytyksen kehittäminen on vuoden 2022 tärkein kehittämiskohde, sillä muun muassa perehdytyksen vastuuta ei ole riittävästi määritelty.
- o Työntekijöiden osaamista ylläpidetään ja vahvistetaan järjestämällä lisä- ja täydennyskoulutusta. Osaamisen kehittämisen ohjelmaa pyritään ottamaan käyttöön hoito- ja vanhuspalveluissa.
- o Uusien toimintatapojen käyttöönottoon liittyen järjestetään koulutusta ja ohjausta.
- o Kunta 10-kyselyn avulla työntekijöiltä kerätään palautetta. Saatua palaute käsitellään työntekijöiden kanssa ja kehittämiskohteet ja vahvuudet valitaan työntekijöitä kuunnellen. Samassa yhteydessä sovitaan tavoitteet ja kehittämistoimet kehittämiskohtia koskien.
- o Kiusaamisen ehkäisemiseksi ja puuttumiseksi noudatetaan työterveyshuollon ohjeistuksia. Työntekijä on velvollinen kertomaan esimiehelle, jos hän havaitsee kiusaamista.
- o Tapaturmariski on mahdollinen asukastyössä tai työympäristössä. Tapaturmien sattuessa toimitaan Naantalın kaupungin ohjeistuksen mukaisesti.
- o Työntekijöiden sairauspoissaoloja seurataan Pihlajalinnan -järjestelmän avulla. Poissaolojen ylittäessä hälytysrajan esimies kutsuu työntekijän varhaisentuen keskusteluun, jossa kokonaistilanne kartoitetaan kattavasti.
- o Mahdollisiin uhka- ja vaaratilanteisiin tartutaan aina, menettely toteutetaan työsuojelun ohjeistuksen mukaisesti uudella sähköisellä uhka- ja vaaratilanelomakkeella. Lomake käsitellään aina myös työsuojelussa. Aggressiivisten asiakkaiden hoitoa pyritään aina ennakoimaan ja turvaamaan sekä asiakkaan että henkilökunnan turvallisuus.
- o Yksintyöskentelyä tapahtuu yksiköissä esimerkiksi yöaikaan. Tällöin hoitajilla on puhelimien lisäksi käytössä Vivago -ranneke, jolla saa hälytettyä nopeasti toiset vuorossa olevat hoitajat paikalle uhkaavissa tilanteissa.

- o OSAAVA -järjestelmä ei ole toistaiseksi käytössä Birgittakodissa.
- Lyhytaikaishoidon tiimissä asiakkaiden vaihtuvuus ja monet yksittäiset työvaiheet aiheuttavat riskejä, jos sijaisten perehdytys ei ole riittävää
- Päivätoiminnassa sijaistarve vähäistä, jolloin päivätoiminnan ”sijaisreservi” pieni.

## **Tietosuojariskit/asiakastietojen käsittelyyn liittyvät riskit ja niiden tunnistaminen**

- o Työntekijöillä ja opiskelijoilla on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset niin tietokoneelle kuin asiakastyössä tarvittaviin asiakastietojärjestelmiin. Työntekijä huolehtii, ettei kukaan muu pysty käyttämään hänen tunnuksiaan.
- o Jokaisesta käynnistä asiakastietojärjestelmässä jää merkintä lokitietoihin, josta voidaan tarkistaa kunkin asiakkaan osalta, kuka tai ketkä ja missä tarkoituksessa ovat hänen tietojaan käsitelleet.
- o Työntekijät perehtyvät Naantalín kaupungin tietosuojaohjeistuksiin ja työntekijät suorittavat 4-osaisen koulutuskokonaisuuden tietosuojaan liittyen.
- o Paperiset asiakirjat säilytetään lukitussa toimistotilassa.
- o Salassa pidettävät tiedot ja asiakirjat säilytetään niin, ettei niitä ole ulkopuolisten mahdollista päästä lukemaan. Työpöydille ei jätetä papereita poistuttaessa huoneesta. Toimistoon, jossa näkyvillä asiakastietoja, ei ole soveltuvaa päästä omaisia/ulkopuolisia vierailijoita.
- o Mahdolliset hävitettävät asiakirjat hävitetään tietosuojaroskisten kautta.
- o Varmistetaan asiakastietojen oikeellisuus.
- o Jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapitosopimuksen osana työsopimusta.
- o Asiakkaisiin liittyvät puhelut tulee hoitaa niin, että puhelua ei ole mahdollista muiden kuulla.
- o Pois lähteneen työntekijän tunnukset lopetetaan. Tästä vastaa esimies ja Pegasoksen osalta vastaava sairaanhoitaja.

## **Ohjelmistojen häiriötilanteisiin liittyvät riskit**

- o Yksiköissä on käytössä monia ohjelmistoja, joiden häiriötilanteet aiheuttavat riskejä hoitotyön tai muuhun toimintaan.
- o Naantalín tietohallinnon (Helpdesk), eri ohjelmistojen tukien tai pääkäyttäjien sekä kiinteistöhuollon yhteystiedot ovat tiedossa yksiköissä.
- o Toimintaohjeet eri ohjelmistojen häiriötilanteisiin tulee päivittää vuoden 2022 aikana.

## **Tukipalveluihin liittyvät riskit**

- o Tukipalveluille pyritään tiedottamaan Birgittakotia koskevat erityiset asiat. Esimerkiksi ympärivuorokautinen aukiolo kaikkina päivinä aiheuttaa ajoittain haasteita tukipalveluissa. Kaupunki järjestää suurimman osan tukipalveluista, johon kuuluvat muun muassa muut terveyspalvelut, henkilöstöhallinto, kiinteistöhuolto, siivous, ateriapalvelut, tietohallinto. Tukipalveluiden kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä ja sovitaan toimintatavoista.
- o Päivätoiminnan asiakkaiden kuljetukseen liittyy riskejä, sillä esimerkiksi uusien kuljettajien perehdyttäminen ei ole aina riittävää.

*Edellä mainittuja osa-alueita käydään läpi henkilöstön kanssa, arvioidaan niihin liittyviä riskejä, niihin liittyviä syitä ja seuraamuksia, arvioidaan riskin suuruus sekä sovitaan tehtävät toimenpiteet. Poikkeustilojen toimintasuunnitelma päivitetään aina tarpeen mukaisesti. Päivityksestä vastaa palvelukodin johtaja.*

*Henkilöstö on tietoinen sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta, jos työntekijä tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.*

*Asiakkailla ja omaisilla on mahdollisuus tuoda epäkohdat esiin joko suullisesti tai kirjallisesti hoitohenkilökunnalle, tiimivastaavalle tai palvelukodin johtajalle. Asumisella ja vierailijoilla on mahdollisuus antaa kirjallinen palaute anonymisti yksiköiden palautelaatikoihin tai antaa palautetta sähköisesti Naantalin kaupungin sivuston kautta.*

## **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Haattatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haattatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haattatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

*Birgittakodissa asiakkaiden hoitoon liittyvät haattatapahtumat ja mahdolliset lääkepoikkeamat kirjataan HaiPro -ohjelmaan. Vastaava sairaanhoitaja seuraa ja käsittelee HaiPro -ohjelmaan tehtyjä ilmoituksia. Palvelukodin johtaja saa haattatapahtumista ja poikkeamista ilmoituksen. Lääkepoikkeamat kirjataan myös Pegasos -potilastietojärjestelmään, konsultoidaan tarvittaessa lääkäriä sekä tiedotetaan asiakkaalle ja hänen omaiselleen. Haattatapahtumien käsittelyprosessia ei ole toistaiseksi dokumentoitu, mutta laatutyön edistyessä tulee tehdä prosessimalli valmiiksi.*

*Kaikki muut läheltä piti -tilanteet kirjataan Naantalin kaupungin työsuojelun ohjeen mukaisesti. Tapahtumasta tulee tiedottaa esimiestä, joka tekee työntekijän kanssa yhdessä sähköisen selvityksen uhka- ja vaaratilanteen ilmoituksen. Ilmoitus lähetetään työsuojeluun ja esimies vastaa, että kopio ilmoituksesta lähetetään toimialajohtajalle tiedoksi. Läheltä piti -tilanteet keskustellaan tiimeissä tiimivastaavan ja tarvittaessa esimiehen johdolla. Esimies ja työntekijät kirjaavat mahdolliset muutosehdotukset, että miten vaara- tai uhkatilanteesta olisi voinut välttyä.*

*Jos asiakkaalle on tapahtunut vahinkoa asiassa, niin asiakasta/asianhoitajaa ohjeistetaan ottamaan yhteyttä tarvittaviin tahoihin. Muistutukset, kantelut sekä muut epäkohtia koskevat yhteydenotot käsitellään aina yhteydenoton kohteena olevien työntekijöiden kanssa. Muistutuksissa ja kanteluissa työntekijöiltä ja lähiesimieheltä pyydetään kirjallinen selvitys. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus. Epäkohdan ilmettyä sovitaan tarvittavista muutoksista ja esimies vastaan niiden toteutumisesta. Palautteen antamisessa noudatetaan Naantalin kaupungin yleistä ohjetta koskien työntekijälle annettavaa palautetta sekä muistutus- ja varoituskäytäntöä. Esille tulleet epäkohdat otetaan huomioon kehittämistyössä ja käsitellään yhteisesti tiimi- tai henkilöstöpalaverissa.*

## **Korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haattatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden

selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

*HaiPro –ilmoituksessa ja selvitys uhka- ja vaaratilanteen ilmoituksessa työntekijällä mahdollisuus kirjata korjaavan toimenpiteen ehdotus. Ilmoitusten syistä keskustellaan yhdessä ja sovi-taan käytänteistä, joilla voidaan välttyä tulevaisuudessa haittatapahtumilta. Akuuteissa tapah-tumissa palvelukodin johtaja tai vastaava sairaanhoitaja järjestää palaverin asianosaisten kanssa.*

*Todetuista riskeistä ja niistä seuranneista muutoksista sekä toimintakäytäntöjen muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle yksikön Teams -ryhmässä sekä henkilökuntapalavereissa. Yhteis-työtahoille ko. asioista informoidaan tarvittaessa.*

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt. Omavalvonnan suunnitteluun voivat osallistua myös asiakkaat mahdollisuuksiensa mukaan.

*Naantalin Birgittakodin omavalvonnan suunnitteluun ovat osallistuneet palvelukodin johtaja ja vastaava sairaanhoitaja sekä muu henkilöstö soveltuvin osin.*

*Palvelukodin johtaja Katja Suuronen ( p. 050-3390511) vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta.*

### Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

*Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain vuosikellon mukaisesti ja aina, kun toiminnassa tapahtuu oleellisia muutoksia.*

*Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Birgittakodin A-oven aulassa (palautelaatikon yhteydessä) sekä yksiköiden toimistoissa. Pyydetessä omaisten on mahdollisuus tutustua suunnitelmaan.*

*Suunnitelma on tallennettuna Birgittakodin TEAMS -ryhmän tiedostoihin Suunnitelmat -kansioon.*

*Tulevaisuudessa Naantalin internet -sivuilla hoito- ja vanhuspalveluiden osalta olisi hyvä olla laatu ja valvontasivu, jossa yksiköiden omavalvonnat olisivat sähköisessä muodossa.*

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

*Palvelutarpeen arvioinnissa käytetään apuna RAI-arviointia, RAVA -mittaria sekä tarvittaessa muita mittareita, joiden avulla pystytään kartoittamaan asiakkaan toimintakykyä ja palvelutarvetta laaja-alaisesti. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan lisäksi asiakkaan asuin- ja toimintaympäristö (esteettömyys, asumisen turvallisuus ja lähipalvelujen saatavuus). Palvelutarpeen arvioinnin perusteella asiakas on oikeutettu Naantalın ikäihmisten palveluiden myöntämisperusteiden mukaisiin palveluihin. Moniammatillinen SAP (selvitä, arvioi ja palvelel) -työryhmä tekee tehostetun palveluasumisen päätökset. Myöntämisperusteissa on määritelty myös lyhytaikaishoidon ja kuntouttavan päivätoiminnan asiakasryhmät.*

*Sosiaali - ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa ikäihmisten itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja tasapuolisesti. Hoitotyön tehtävänä on tukea ikäihmisten hyvinvointia ja ottaa huomioon ikäihmisten etu. Ikääntyneille ja heidän omaisilleen annetaan tietoa palveluista sekä heitä koskettavista asioista ymmärrettävällä tavalla, Heitä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä mukaan. Sovitut asiat kirjataan asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmään.*

*Tehostetussa palveluasumisessa asukkaiden palveluntarve kartoitetaan muuttotilanteessa yhteistyössä asukkaan, omaisten ja muun hoitoverkoston kanssa. Asukkaan omahoitaja sekä muut hoitoon osallistuvat arvioivat asukkaan toimijuutta. Ensimmäisessä hoitopalaverissa yhteistyössä asukkaan ja omaisten kanssa täydennetään hoitosuunnitelmaa.*

*Tehostetun palveluasumisessa asukkaiden arvioinnissa on RAI -järjestelmä. RAI -arviointi auttaa hoitajaa huomioimaan oleelliset asiat ja muutokset asukkaan voinnissa ja toimintakyvyssä. RAI -arvioinnissa muodostuvat yksilömittarit kuvaavat asukkaiden tarpeita ja toimintakyvyn muutoksia laajemmin kuin yksittäiset kysymykset. RAI -arviointitiedon perusteella asukkaalle tehdään yksilöllisiä tarpeita hoitosuunnitelmaan. Vivago -hyvinvointijärjestelmän avulla asukkaan palveluntarvetta voidaan arvioida kerätyn asukaskohtaisen tiedon perusteella.*

*Lyhytaikaishoidon asiakkaiden palveluntarve lyhytaikaishoidon jaksolle ilmenee kotioloissa tai terveyskeskusosastolla. Asiakkaan, omaishoitajan, kotihoidon tai muiden läheisten kanssa määritellään lyhytaikaishoitajakson kotona asumista tukevat tavoitteet. Palveluntarvetta arvioidaan asiakkaan hoitajakson aikana moniammatillisessa tiimissä yhteistyössä muiden hoitoon/kuntoutukseen osallistuvien kanssa. Palvelutarpeen arvioinnissa tulee huomioida, että lyhytaikaishoidon yksikössä ei välttämättä näyntyvät asiat samoin kuin kotioloissa. Mittareina on käytössä muun muassa TOIMIVA -testin osa-alueita, muistitestit (MMSE, CERAD), RaVa ja muita tarvittavia mittareita. Vivago -järjestelmän avulla voidaan kartoittaa muun muassa asiakkaan vuorokausirytmä ja unen määrää. Tavoitteena lyhytaikaishoitajakson aikana olisi tehdä myös laajempi geriatrinen arviointi, mutta valitettavasti geriatrin/lääkärin puutteen vuoksi tämä ei ole nyt toteutunut.*

*Kuntouttavan päivätoiminnan asiakkaan palveluntarve on ilmennyt kotona tai muiden sote-ammattilaisten arvioinnin perusteella, jolloin asiakkaasta tulee yhteydenotto päivätoimintaan. Palveluntarvetta kuntouttavassa päivätoiminnassa arvioidaan ammattitaitoisen henkilökunnan toimesta (muun muassa toimintaterapeutti) yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa muun hoitoverkoston kanssa. Mittareina on käytössä muun muassa SPPB -testi, Ainone Balance -testit ja muut yhtenäiset testit kotikuntoutustiimin kanssa.*

### **Hoito- ja palvelussuunnitelma**

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

Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehdoista on kirjattava hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Suunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta.

*Tehostetussa palveluasumisessa omahoitajan tehtävänä on paneutua asukkaan tarpeisiin ja yhdessä asiakkaan kanssa sopia toimenpiteistä, jotka tukevat asiakkaan jokapäiväistä selviytymistä. Asukasta kuullaan ja hänen mielipiteitään kunnioitetaan hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa.*

*Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelma kirjataan asiakastietoihin ja jokaisen hoitajan velvollisuus on olla tietoinen suunnitelman tavoitteista ja noudattaa yhdessä asukkaan kanssa sovitut toimintatapoja. Päivittäisistä kirjauksista tulee käydä ilmi, miten hoito- ja palvelusuunnitelman tavoitteita on yritetty saavuttaa asukkaan päivittäisen hoivan yhteydessä. RAI -arviointien tietoja käytetään hyödyksi hoitosuunnitelmien päivittämisessä.*

*Kun uusi asukas muuttaa Birgittakotiin, järjestetään yhdessä hänen omaisensa tai asioidenhoitajansa kanssa hoitopalaveri. Ennen tätä hoitopalaveria asukas on täyttänyt omaisensa kanssa elämänkaariajattelun mukaisen kyselylomakkeen, jossa kartoitetaan uuden asukkaan tottumuksia ja aikaisempaa elämänhistoriaa. Tämän tarkoituksena on luoda asukaan hoidosta mahdollisimman asiakaslähtöistä ja itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa. Omahoitajan lisäksi koko tiimin tulee olla tietoinen uuden asukkaan hoidosta.*

*Lyhytaikaishoidon asiakkaiden hoito- ja kuntoutussuunnitelma tehdään/päivitetään aina uuden jakson alussa asiakkaan sisäänkirjauksen yhteydessä. Alustava hoitosuunnitelma tehdään tu-lohaastattelun perusteella, mutta usein se täydentyy jakson aikana.*

*Kuntouttava päivätoiminta tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaiden ryhmämuotoisena kuntoutuksena joko koko ryhmän kesken tai pienryhmissä. Jokaisella asiakkaalla on oma henkilökohtainen päivätoiminnan kuntoutussuunnitelma. Tavoitteiden asettelussa tulee huomioida, että niihin on mahdollista päästä ryhmämuotoisessa toiminnassa. Päivätoiminnan asiakkaiden osallisuuden lisääminen kuntoutussuunnitelmien laatimiseen ja arviointiin on vuoden 2022 kehittämiskohde.*

## Asiakkaan kohtelu

### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

*Birgittakodissa kartoitetaan asukkaan tulovaiheessa yksilöllinen elämäntapa ja asukas osallistuu oman hoito- ja palvelusuunnitelmansa laadintaan. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asukkaan toiveet ja tottumukset, jotka huomioidaan kaikissa elämisen toimintoihin liittyvissä asioissa.*

*Asiakkaalla on oikeus tulla asiallisesti ja hyvin kohdelluksi. Asukkaan hyvä kohtelu on asukkaan kokemusta turvallisuudesta ja hyvästä iltapiiristä. Birgittakoti on asukkaiden koti, jossa asukkaiden erilaiset tunnetilat ovat oikeutettuja. Sopuisa yhteiselo vaatii henkilökunnalta osaamista erilaisten tunteiden käsittelyyn ja esimerkiksi käytöshäiriöiden hallinta on keskeistä. Muistisairauksiin voi liittyä aggressioita, joita täytyy hoitaa ammattimaisesti.*

*Asiakkailla on jokaisella oma huone, joka takaa yksityisyyden. Asiakkailla on mahdollisuus yksilöllisesti järjestää oma päiväjärjestyksensä kohtuullisen väljissä rajoissa. Lääkkeiden antoajoista ja paastoajoista pyritään pitämään huolta, mutta muuten asukas voi vaikuttaa päivän aikatauluihin, esimerkiksi aamulla saa nukkua pitkään.*

*Hoito- ja vanhuspalvelun asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Vanhuspalveluissa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoitosuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.*

*Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten/läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoitosuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. Vanhuspalveluissa ei ole erityistä lakia tai säännöksiä rajoittamistoimenpiteistä.*

*Rajoitustoimenpiteillä pyritään suojaamaan asiakkaan omaa terveydellistä riskiä, esimerkiksi pienentämään putoamisriskiä nostamalla sängynlaidat ylös. Rajoittamistoimenpide on aina määräaikainen ja tarve arvioidaan kolmen kuukauden välein. Kaikki rajoittamistoimenpiteisiin liittyvät asiat kirjataan Pegaos -potilasjärjestelmään. Birgittakodissa käytettäviä fyysisiä rajoitustoimenpiteitä ovat hygienihaalarit, sängyn laidat ja haaravyöt pyörätuoleissa.*

*Birgittakodin tiimien ovet ovat lukittuja tai oven avaamiseen käytetään erillistä ovenavauskoodia. Suuri osa Birgittakodin asukkaista sairastaa jonkin asteista muistisairautta ja siksi on perusteltua pitää asukkaat turvassa. Talon ulkopuolelle asukkaat pääsevät halutessaan ja tarpeen vaatiessa saattajan kanssa.*

*Osalla asukkaista on käytössä lääkkeitä, joiden voidaan katsovan täyttävän kemiallisen rajoittamisen määreet. Kemiallinen rajoittaminen on lääkkeen käyttöä siten, että sen yksinomaisen tarkoitus on rajoittaa potilaan liikkumista tai muuta toimintaa tai hillitä käyttäytymistä.*



*Lääkitystä määriteltäessä arvioidaan lievin mahdollinen rajoittamisen keino ja lääkityksen tarpeellisuutta arvioidaan säännöllisesti.*

*Lyhytaikaishoidon asiakkaiden kanssa korostuu asiakkaan itsemääräämisoikeuden korostuminen ja lyhytaikaishoito ei voi tapahtua vasten asiakkaan tahtoa. Kaikessa toiminnassa tulee myös huomioida kotona asumisen tukeminen eli pyritään mahdollisuuksien mukaan kunnioittamaan asiakkaan totuttuja tapoja.*

*Päivätoiminta perustuu asiakkaiden vapaaehtoisuuteen, sillä toiminta on tukipalvelu. Ryhmämuotoinen kuntoutus ei sovellu kaikille ja tämän vuoksi ryhmätoiminnassa pitää huomioida, että ryhmässä kävijät käyttäytyvät asiallisesti toisia asiakkaita kohtaan. Lisäksi toiminnassa pidetään rajattuna keskustelut, jotka liittyvät poliittisiin, uskonnollisiin tai muihin elämäntapaan liittyviin asioihin. Kaikkien asiakkaiden tulee tuntea päivätoimintakäynnit turvallisiksi ja mieluisiksi.*

## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

*Jos asiakas kokee tulleensa väärinymmärretyksi tai väärin kohdelluksi on asiakkaalla oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Toivottavaa kuitenkin olisi, että asiasta voidaan avoimesti keskustella ilman syytöksiä ja löytää yhteisymmärrys ennen, että mennään muistutuskäytäntöön.*

*Henkilökunnalla on velvollisuus tuoda esimiesten tietoon, jos näkevät tai kuulevat asiakasta kohdeltavan huonosti. Esimies on velvollinen tiedon saatuaan puuttumaan asiaan ja asian vakavuudesta riippuen päättää toimista siihen liittyen.*

*Haittatapahtumista ja vaaratilanteista tehdään HAIPRO-kirjaus. Jos esimies on saanut tiedon epäasiallisesta käytöksestä, ottaa hän työntekijän kanssa asian puheeksi. Epäasiallisen käytöksen vakavuudesta riippuen esimies vie asiaa eteenpäin tai antaa joko suullisen tai kirjallisen varoituksen.*

*Aina, jos asiakas on ollut osallisena haittatapahtumassa tai vaaratilanteessa, on asiakasta ja tarvittaessa asiakkaan omaisia informoitava ja yhdessä heidän kanssaan sopia siitä, miten jatkossa pystyttäisiin haitat ja vaarat välttämään.*

## **Asiakkaan osallisuus**

*Asiakkaan toiveita ja mieltymyksiä otetaan huomioon muun muassa toiminnallisten hetkien suunnittelussa, päivärytmin suunnittelussa ja ruokalistojen laadinnassa.*

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

*Asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute*

*tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.*

## **Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

*Birgittakodissa on kaikilla osastoilla palautepostilaatikat, joihin asukkaat ja heidän omaisensa voivat jättää anonymisti palautetta toiminnasta. Lisäksi Naantalin kaupungin kotisivuilla on palautelinkki, jonka kautta palautetta voi antaa. Omaisille tiedotetaan mahdollisuudesta antaa palautetta havaituista epäkohdista puhelimitse tai ajan varaamalla tiimivastaaville ja palvelukodin johtajalle.*

*Naantalin hoito- ja vanhuspalveluissa toteutetaan joka toinen vuosi TAK -kysely asiakkaille ja omaisille. Viimeisen palautekysely on toteutettu vuonna 2020. Palaute kootaan yhteen ulkopuolisen tahon toimesta ja siitä raportoidaan yleisellä ja yksikkötasolla. Kyselyn tulokset käydään läpi tiimipalaverissa, esimiespalaverissa ja sosiaali- ja terveyslautakunnassa. Palautteiden perusteella tehdään yksiköittäin suunnitelma palvelun kehittämiseksi.*

## **Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

*Birgittakodin osalta kirjalliset muistutukset osoitetaan palvelukodin johtaja Katja Suuroselle tai hoito- ja vanhuspalvelujen johtaja Taina Lahtiolalle. Muistutukset käsitellään viipymättä hoito- ja vanhuspalvelujen johtoryhmässä ja muistutuksen tekijälle vastataan aina kirjallisesti.*

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

*Merikratos, sosiaaliasiamies*

*neuvonta ti, 12-15, ke-to 10-13, puh. 050 341 5244*

*[sosiaaliasiamies@merikratos.fi](mailto:sosiaaliasiamies@merikratos.fi)*

*Sosiaaliasiamiehen tehtävät ovat:*

- *neuvoa asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa*
- *avustaa muistutuksen tai kantelun teossa*
- *tiedottaa asiakkaan oikeuksista*
- *toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi*
- *seurata asiakkaan oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa*

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista tukeva toiminta

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

*Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen otetaan huomioon Birgittakodissa jokapäiväisissä toiminnoissa. Hoitotyössä toteutetaan kuntouttavaa työtä ja kinestetiikkaa käytetään tukena jokapäiväisessä toiminnassa. Asiakkaat osallistuvat omien voimavarojensa mukaan jokapäiväisiin toimintoihin pukeutumisessa, ruokailussa ja peseytymisissä. Birgittakodissa on tarjolla erilaisia toimintatuokioita.*

*Asukkaita kannustetaan yhteisöllisyyteen tuomalla heidät yhteisiin tiloihin aterioimaan ja viettämään yhteistä aikaa. Tiimeissä käy vierailijoita ja vapaaehtoisia, päiväkotilaisia ja yhdistysten vapaaehtoisia pitämässä viriketuokioita ja mahdollistamassa ulkoilua. ulkoiluttamassa. Toiminta on säännöllistä ja toiminnan toteuttamisen päävastuu on hoitohenkilökunnalla. Koronapandemian aikana hoitajien merkitys mielekkään elämän mahdollistajana on korostunut, sillä ulkopuolisten vierailut ovat olleet rajoitettuja. Eri tiimeissä toiminnalliset tuokiot vaihtelevat asukkaiden mukaisesti. Esimerkiksi tehostetun palveluasumisen Väski -tiimissä arki on monipuolista ja siellä panostetaan ryhmämuotoiseen tekemiseen. Hoivayksikkö Väinölässä toiminnallisuus perustuu puolestaan asukkaiden voimavarojen mukaisesti henkilökohtaiseen toimintaan.*

*Birgittakodissa ei ole erillisiä vierailuaikoja, vaan asukkaiden omaiset ja ystävät voivat tulla milloin tahansa tapaamaan asiakkaita. Myös omaiset ja läheiset ovat tervetulleita yhteisiin toimintoihin hetkiin ja he voivat halutessaan osallistua asukkaan avustamiseen ja hoitoon.*

*Asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmaan on kirjattu asukkaiden toiveet ja tarpeet sekä tavoitteet, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Tarpeiden ja toiveiden sekä tavoitteiden toteutumista seurataan kirjaamalla tietoja Pegasos -potilastietojärjestelmään. Asukaskirjauksien perusteella on mahdollista seurata esimerkiksi ulkoilujen toteutumista. Kirjauksissa otetaan myös kantaan asukkaiden päivittäiseen vointiin ja siten seurataan yleistä terveyden- ja hyvinvoinnin tilaa.*

*Lyhytaikaishoidon tiimissä kuntoutus korostuu ja tavoitteet kirjataan hoitosuunnitelmaan tai kuntouttavaa toimintaa kirjataan asukkaiden päivittäiskirjauksiin. Talon fysioterapeutin työpanoksesta noin puolet on suunnattu lyhytaikaishoidon kuntoutuksen toteuttamiseen. Lietsala -tiimissä toteutuu arkipäivisin fysioterapeutin ohjaama ryhmäliikunta sekä osalla asiakkaista mahdollisuus saada yksilöllistä fysioterapeutin kuntoutusta monipuolisilla arkiliikkumisen harjoitteilla, tasapaino- tai kuntosaliharjoittelulla. Osalle lyhytaikaishoidon asiakkaille suunnitellaan myös kotiharjoitteita. Lietsala -tiimin hoitajilla on vahva kuntouttava ote ja esimerkiksi porraskävelyä toteutetaan säännöllisesti. Asiakkaiden ulkoilu ei toteudu samoin lyhytaikaishoidon asiakkailla kuin muilla talon asukkailla, mutta useimmilla heillä on mahdollisuus toteuttaa ulkoilua omaisen tai muun tukiverkoston kanssa kotiloissa.*

*Kuntouttavan päivätoiminnan toiminta perustuu monipuoliseen kuntouttavaan toimintaan, jossa huomioidaan fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky. Nämä ovat kirjattuna kaikkien asiakkaiden kuntoutussuunnitelmaan ja lisäksi jokaisella asiakkaalla on kaksi henkilökohtaista tavoitetta, joihin on mahdollisuus vaikuttaa ryhmämuotoisella toiminnalla. Päivätoimintapäivät pitävät sisällään monipuolisia liikunnallisia ryhmätoimintoja, muun muassa*

*tasapaino-, kuntosaliharjoittelun tai jumpan muodossa. Lisäksi säännölliset ulkokävelyryhmät toteutuvat päivätoimintapäivän aikana.*

### Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa monia sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvallisiksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

*Naantalien hoivayksiköissä ruoka valmistetaan kaupungin omana tuotantona. Birgittakodin ruuat tulevat terveyskeskuksen keskuskeittiöstä, joka sijaitsee yhdyskäytävän päässä terveyskeskuksen osaston puolella. Birgittakodissa tarjotaan aamupala, lounas, iltapäiväkahvi, päivällinen ja ilta-pala. Lisäksi on aina saavilla tarvittaessa välipalaa osastojen pikkukeittiöistä. Normaalin ruokalistan ulkopuolisia ruokia on mahdollisuus hankkia S-marketista ja huomioida asukkaiden mielitekoja. Lisäksi omaiset voivat halutessaan tuoda asukkaalle ruokia ruokalistan ulkopuolelta.*

*Ruokalistat tehdään ruokapalvelun henkilökunnan toimesta. Ruuanvalmistuksessa on käytetty perusteena ikäihmisten ravitsemussuosituksia. Ruokapalvelun henkilökunta on koulutettu palvelemaan ikäihmisten ravitsemusta ja heillä on myös tieto ruoka-aineista, joita tulee välttää eri ruokarajoitteissa. Säännöllisissä yhteistyöpalaverissa ja arjessa hoitohenkilökunnan on mahdollisuus antaa palautetta ruuasta tai esittää asukkaiden toiveita. Vähintään kerran vuodessa vietetään asukkaiden toiveruokaviikkoa.*

*Asukkaiden painoa seurataan säännöllisesti ja juomiseen kiinnitetään erityistä huomiota. Päivittäin hoitajat arvioivat asukkaiden ruokailuja. Asukkaiden RAI -arvioinnissa arvioidaan ravitsemusta laajemmin ja tarvittaessa asukkaille tehdään ravitsemuksen arviointia MNA -arvioinneilla. Kaikilla aterioilla tarjotaan juotavaa ja ateriat on koottu siten, että energiapitoisuus on riittävää. Tarpeen mukaan asukkailla on käytössä lisäravinteita. Mahdollisuus toteuttaa tarpeen vaatiessa myös enteraalista ravitsemusta (peg-letkut).*

*Kuntouttavan päivätoiminnan asiakkaille kuuluu aamupala, lounas ja iltapäiväkahvi. Ruokailu ovat tärkeä yhteisöllinen osuus päivätoiminnan toteuttamisessa ja asiukkailla on mahdollisuus ruokailla monipuolisesti ja terveellisesti toimintapäivän aikana.*

### Hygieniäkäytännöt

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

Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Hygieniäkäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin.

*Yksikössä noudatetaan Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin hygieniaohjeita. Lisäksi on erilliset ohjeet epidemioiden aikana. Ohjeet ovat löydettävissä Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin Hoito-ohjeet -sivustolla. Tarvittaessa voidaan olla yhteydessä TYKS:n hygieniahoitajaan.*

*Käytettävissä on myös THL:n ohje infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (Ohje 2/2020)*

*Birgittakodissa on käytössä yleiset toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat hygieniakäytännöille, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Sairaanhoitajat seuraavat yleistä hygieniatasoa ja tarvittaessa ohjaavat muuta henkilökuntaa hygieniakäytäntöjen suhteen.*

*Yksiköissä noudatetaan hyvää käsihygieniaa. Hoitajat käyttävät työnantajan tarjoamia työvaatteita. Asukashoidossa käytetään lisäksi kertakäyttöisiä suojaesiliinoja. Eristystä vaativat asiakkaat ovat mahdollista eristää omaan huoneeseen. Eristyspotilaiden hoidossa käytetään hygieniaohjeiden mukaisia suojavaatteita.*

*Epidemia -tilanteissa koko osaston siivousta tehostetaan, kloorin ppm-tasoa nostetaan ja käytetään kertakäyttöliinoja. Kaikki pinnat pyyhitään klooriliuoksella. Käytössä on myös siistijöillä Nocosparay - desinfiointilaite huoneiden desinfiointiin erityispuruissa tai muissa tarvittavissa tilanteissa.*

*Birgittakodin siivouksesta vastaa Naantalın kaupungin tilalaitoksen siistijät. Siistijät ovat koulutettuja ammattiinsa ja saavat ohjeet siivouspalveluiden johdolta.*

*Liinavaatteiden pyykkihuolto ja työvaatehuolto on ulkoistettu. Liinavaatteet huoltaa Lännen Tekstiilihuolto Oy ja työvaatteet Lindström Oy.*

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksiköille laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

*Birgittakodissa asukkaiden vointia seuraavat hoitajat ja sairaanhoitajat. He suorittavat tarvittavia mittauksia ja raportoivat lääkärille muutoksista. Pegasos -potilastietojärjestelmään kirjataan asukkaiden päivittäinen vointi ja tehdyt hoitotoimenpiteet. Birgittakodissa asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa tiimien sairaanhoitajat yhteistyössä vastaavan sairaanhoitajan kanssa. Sairaanhoitajat vastaavat päivittäisen voinnin seurannasta ja lääkehoidon toteutumisesta. Yksikössä käy Naantalın kaupungin virkälääkäri sovitusti ja ottaa kantaa asukkaiden vointiin ja tekee tarvittavat lääkemääräykset ja -muutokset ja tarvittavat lähetteet.*

*Birgittakodissa jokaisella tiimillä on oma nimetty lääkäri, joka työskentelee terveyskeskuksessa. Lääkäri käy säännöllisesti tiimeissä kerran kuukaudessa sekä sairaanhoitajilla on mahdollisuus konsultoida hoitavaa lääkärinä virka-aikoina puhelimitse, Teams-viestillä tai Pegasos -postilla. Lääkäreillä on myös mahdollisuus tulla akuuteissa tilanteissa käymään tiimeissä, jos asukkaan vointi sitä vaatii. Asukkaiden kanssa voidaan käydä terveyskeskuksessa myös vastaanotoilla. Terveyskeskuksen päivystävä lääkäri on käytettävissä arkisin klo 20.00 asti ja lauantaisin klo 9.00.–14.00. Muuna aikana otetaan yhteys TYKS yhteispäivystykseen. Päivystävä lääkäri kirjoittaa lähetteen erikoissairaanhoidon.*

*Hoitajat ohjaavat ja avustavat asukkaita suun hygienianhoidosta. Asukkaiden suun terveydenhuollosta huolehtii kaupungin hammashuolto. Suuhygienisti käy kerran vuodessa tarkastamassa asukkaiden suuhygienian ja hampaat. Hänen ohjeistuksensa perusteella lähetetään asukas hammaslääkəriin tarvittaessa. Akuuteissa hammastapauksissa soitetään Naantalın hammashuoltoon ja lähetetään asukas akuuttialle hammaslääkəriin.*

*Yksikössä noudatetaan Naantalın kaupungin intranetissä (Nuutissa) olevaa ylilääkärin ohjetta kuoleman toteutamisesta ja kuoleman syyn selvittämisestä Naantalın kaupungin sosiaali- ja terveystoimessa. Naantalın sosiaali- ja terveystoimessa on monialainen saattohoitotyöryhmä, joka yhtenäistää ja kehittää saattohoitoa yli yksikkörajojen. Tähän työryhmään kuuluu kaksi Birgittakodin hoitajaa. Birgittakodissa toimii myös oma saattohoitoon perehtynyt työryhmä.*

*Lyhytaikaishoidon asiakkaiden kuntoutuksesta, hoivasta ja huolenpidosta vastaa Lietsala -tiimin moniammatillinen henkilökunta. Tiimin lääkärivastuu on jokaisen asiakkaan omalla väestövastuulääkärillä, joten tiimin sairaanhoitaja tekee tarvittaessa yhteistyötä useiden lääkäreiden kanssa. Terveyskeskusjatkokuntoutuspaikoilla olevien asiakkaiden lääkäripalveluista vastaa terveyskeskusosaston lääkärit. Vuosina 2019 – 2020 lyhytaikaishoidon lääkäritoimintaa kehitettiin ja tuolloin asiakkaille oli mahdollisuus tehdä laajempia geriatria arviointeja. Nyt tämä toiminto ei ole käytössä geriatrin viran ollessa auki. Lyhytaikaishoidon asukkaiden suun terveydestä huolehditaan tarpeen tullen hoitajien avustuksella ja akuutit hammaslääkäriasiat hoidetaan jakson aikana, muuten vastuu hammashoidon palveluista on asiakkaalla, omaisella tai kotihoidolla.*

## Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö.

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

*Birgittakodissa on erillinen lääkehoitosuunnitelma (liite 1). Lääkehoitosuunnitelmassa on määriteltä lääkeshoidon vastuut ja käytännöt. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa vastaava sairaanhoitaja Päivi Kallio yhdessä muiden sairaanhoitajien sekä palvelukodin johtajan kanssa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain toukokuussa ja aina tarvittaessa.*

*Lääkehoidon toteuttamiseen voi osallistua ainoastaan lääkeluvalliset työntekijät Lääkehoidon osaamisen varmistaminen ja osaamisen tukeminen on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa. Jokaisen henkilökuntaan kuuluvaan tulee olla sisäistänyt lääkehoitosuunnitelman sisällön vuosittain tai uudet työntekijät lukevat suunnitelman perehdytyksessä. Lääkehoidon toteuttaminen edellyttää lääkehoidon lupaa, joka suoritetaan Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin yhteisen lääkehoidon lupakäytännön mukaisesti. Osaamisen varmistamiseksi käytössä on LOVE -oppimisympäristö, mikä perustuu teoriaosuuteen, tenttiin sekä klinisiin näyttöihin.*

## Monialainen yhteistyö

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

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

*Birgittakodissa yhteistyötä eri yhteistyötahojen kanssa toteutetaan puhelimitse, erilaisissa TEAMS -ryhmissä ja erikseen sovittujen moniammatillisten palaverien muodossa.*

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on tullut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

*Palotarkastus tehdään vuosittain ja siitä laaditaan erillinen raportti. Jos raportissa on mainintoja kehittämiskohteista/puutteista, näihin tartutaan välittömästi ja tehdään tarvittavat korjaukset. Jokaisen työntekijän velvollisuutena on tutustua palo- ja pelastussuunnitelmaan. Poistumissuunnitelma on olemassa. Birgittakodissa tehdään säännöllisesti palohälytyskokeilu joka kuukausi. Kiinteistönhoidosta vastaa tilalaitoksen kiinteistöhoitaja.*

*Turvallisuuskoulutusten (sis. paloharjoitukset) järjestäminen henkilökunnalle on vuoden 2022 kehittämiskohde, sillä ko. koulutukset eivät ole toteutuneet järjestelmällisesti.*

*Asiakasturvallisuussuunnitelma pitää sisällään laajemmin asiakasturvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä sekä toimintaohjeita erilaisiin tilanteisiin.*

*Birgittakodin henkilökunnan vastuulla on ilmoittaa tiimivastaavalle tai palvelukodin johtajalle, jos asiakas on kykenemätön huolehtimaan itsestään eikä hänen asioitaan hoideta asianmukaisesti. Tällöin asiasta tehdään ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä Digi- ja väestötietovirastoon.*

## Henkilöstö

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

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

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

*Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava vanhuspalvelulaki sekä asukkaiden hoidon tarve. Birgittakodin henkilöstömitoitus on ympärivuorokautisen hoidon yksiköissä (tehostettu palveluasuminen ja kuntouttava lyhytaikaishoito) 0,61 välittömän hoitotyön osalta (toukokuu -21). Hoitohenkilökunnan välittömän ja välillisen hoitotyön laskennassa ja erotelussa käytetään Valviran ja AVIn ohjeistusta (lokakuu -20).*

*Koko Birgittakodin henkilökuntaan kuuluu 40 hoitajaa (koulutukseltaan lähi-, perus tai apuhoitajia), kolme sairaanhoitajaa, palveluohjaaja (lyhytaikaishoito), fysioterapeutti ja kaksi päivätoiminnanohjaajaa. Talon toiminnasta vastaa palvelukodin johtaja, joka lasketaan hallinnolliseksi työntekijäksi.*

*Tarvittava vuorokohtainen henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Tiimistä riippuen aamuvuorossa toimii yhdestä neljään hoitajaa ja ilta- vuorossa yhdestä kolmeen hoitajaa. Yövuorossa toimii kolme hoitajaa.*

*Vakituisen henkilökunnan poissaolutilanteissa (vuosiloma, sairaus tai vapaapäivä) on sijainen otettava, kun siihen on ilmeinen tarve mitoituksen turvaamiseksi. Pitkäaikaisiin poissaoloihin pyritään saada sijaiseksi lääkeluvallinen lähihoitaja. Birgittakodin lyhytaikaisina sijaisina toimii lähihoitaja-/sairaanhoitajaopiskelijoita, eläkkeellä olevia tai muussa organisaatiossa työskenteleviä hoitajia.*

*Naantalissa hoito- ja vanhuspalveluissa on oma vakituisten lähihoitajien sijaispooli (6 vakanssia syksy 2021), joita voidaan käyttää sijaisina äkillisissä poissaoloissa sovituin käytännöin va- rausjärjestelmän kautta.*

*Henkilöstövoimavarojen riittävyttä varmistetaan aktiivisella rekrytoinnilla, jotta käytössä olevia sijaisia olisi riittävästi. Sijaisten saannissa on ajoittain haasteita, jolloin oma henkilökunta jous- taa mahdollisuuksien mukaan työvuoroissa. Joustot on huomioitu paikallisessa sopimuksessa, jossa määritelty hälytysrahat vuorojen vaihdoista tai pitkistä vuoroista.*

*Palvelukodin johtajan työtä ohjaa vuosikello, joka rytmittää työtehtävät koko kalenterivuodelle. Birgittakodin toiminnan johtaminen vaatii esimieheltä hyvää osaamista itsensä johtamisesta ja töiden priorisoinnista sekä organisoinnista. Birgittakodissa sijaistenhankinta on keskitetty yh- delle henkilölle (välillinen työ), joka tekee sijaishankintaa ja työvuorosuunnittelua arkisin täy- dellä työajalla. Palvelukodin johtajan työaikaa ei mene päivittäiseen sijaisten hankintaan, vaan aikaa jää enemmän esimiestyöhön ja kehittämiseen. Palvelukodin johtajalla on kuitenkin viime kädessä vastuu riittävän henkilökunnan turvaamisesta kaikissa työvuoroissa. Palvelukodin joh- taja ja tiimivastaavat jakavat vastuuta esimerkiksi arjen läsnäolon ja henkilöstön tarpeisiin vas- taamisen osalta.*

*Naantalissa tukipalvelut ja avustavat työtehtävät on pääsääntöisesti järjestetty muiden tulos- alueiden tehtäviksi, eivätkä ne siten kuormita Birgittakodin hoitohenkilökuntaa. Tukipalvelut rekrytoivat itsenäisesti omat työntekijänsä ja ovat vastuussa työntekijöidensä riittävydestä. Osa tukipalveluista (pesulapalvelut) on ulkoistettu.*

## Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työolinsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työn- antajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työnteki- jöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

*Rekrytointiin liittyen noudatetaan Naantalissa kaupungin toimintaohjeistusta. Avoimet toimet ja osa avoimista sijaisuuksista ilmoitetaan Kuntarekryn kautta. Hakemuksessa ilmoitetaan edelly- tykset toimeen tai sijaisuuteen. Hakemuksessa ilmoitetaan myös työn luonne, pääsääntöinen työskentelypaikka sekä lisätietoja antavan henkilön yhteystiedot. Haastatteluun kutsuttavat ha- kijat päätetään hakemusten perusteella. Haastattelussa pyritään selvittää työntekijän*



*soveltuvuus tehtävään ja valita soveltuvin henkilö. Osa auki olevista sijaisuuksista täytetään Birgittakodin tutuilla sijaisilla.*

*Kaikki Birgittakodissa työskentelevät sijaiset haastatellaan ennen ensimmäistä vuoroa. Poikkeuksena harjoittelujaksoa suorittavat opiskelijat, jolloin jakson aikana on saatu jo käsitys soveltuvuudesta. Lyhytaikaiset sijaisuudet hoidetaan pääsääntöisesti viesteillä tai puhelimitse. Tästä vastaa arkisin hallinnollisissa työtehtävissä toimiva hoitaja.*

*Haastatteluissa pyritään saamaan kokonaiskuva hakijan osaamisesta ja soveltuvuudesta. Mahdollisiin suosittelijoihin ollaan yhteydessä. Vakituksissa toimissa ja pitkäaikaisissa sijaisuuksissa on aina koeaika, jonka aikana on mahdollisuus saada laajempi kokonaiskuva työntekijän soveltuvuudesta.*

*Uusien työntekijöiden rekisteritiedot tarkistetaan Julki-Terhikistä sopimusta tehdessä.*

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

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

*Naantalın kaupungin organisaation yleiset perehdytyskäytännöt ovat käytössä. Perehdytyksessä hyödynnetään Intranet Nuutin henkilöstökäsikirjaa.*

*Birgittakodin käytäntöihin ja hoitotyöhön perehdytetään talossa. Jokaisessa tiimissä on oma perehdyttämiskansionsa, johon uusi työntekijä tutustuu aloittaessaan. Vakituiseen toimeen tai pitkäaikaiseen sijaisuuteen valittavalla on 2–3 perehdytyspäivää tiimissä, jolloin hänelle on nimetty vastuuperehdyttäjä. Tiimivastaavat toimivat esimiehen kanssa yhdessä perehdytyksen suunnittelussa. Uusi työntekijä täyttää perehdytyksen tarkistuslistaa, jotta huomioidaan kaikki osa-alueet. Jokaisen vakituisesti työssä olevan velvollisuus on perehdyttää opiskelijoita, uusia työntekijöitä sekä pitkään työstä poissaolleita.*

*Perehdytyksen kehittäminen vastaamaan yhä paremmin nykytilaa on Birgittakodin 2022 tärkein kehittämiskohde. Lisäksi tavoitteena on yhtenäistää perehdyttämistä muiden tehostetun palveluasumisen yksiköiden kanssa. Muun muassa perehdytyksen vastualueet tulisi olla paremmin auki-kirjattuna.*

*Henkilökunnan osaamista pyritään ylläpitää säännöllisillä täydennyskoulutuksilla. Hoito- ja vanhuspalvelujen koulutustyöryhmä järjestää koko tehtäväalueen henkilökunnalle säännöllisesti ajankohtaisia koulutuksia. Lisäksi henkilökunta osallistuu mahdollisuuksien mukaan Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin järjestämiin koulutuksiin. Lääkehoidon osaamista pidetään yllä Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin LOVE- koulutuksilla. Työntekijöillä on itsellään mahdollisuus myös esittää esimiehelle mielenkiintoisia koulutuksia perusteluineen, johon voi osallistua esimiehen harkinnan mukaan.*

*Osaamisen kartoittaminen ja suunnitelmallinen osaamisen kehittäminen on hoito- ja vanhuspalveluiden tulosalueella tällä hetkellä kehittämistyön alla ja vuoden 2022 aikana tulisikin aloittaa yhtenäinen osaamisen kartoittaminen.*

## Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

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

*Henkilökunta on tietoinen sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta, jos työntekijä tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdan ilmettyä sovitaan tarvittavista muutoksista ja esimies vastaan niiden toteutumisesta. (katso luku 3. riskien tunnistaminen)*

## Toimitilat

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

*Birgittakodissa jokaisella asiakkaalla on oma yhden hengen huone. Osassa huoneissa on mahdollisuus asua myös pariskunnan. Kaikilla asiakkailla muistiyksiköissä ja Kailo -tiimissä on oma henkilökohtainen wc- ja suihkutila. Väinölä- ja Väski -tiimeissä osassa on oma wc/suihku-tila, mutta osassa huoneissa wc/suihku-tila on kahden huoneen yhteinen. Asukashuoneissa on valmiina sähkösäädettyä hoivasänky, pieni pöytä ja tuoli. Muuttaessaan Birgittakotiin asukas voi halutessaan tuoda omia huonekalujaan ja muita kalusteitaan omaan huoneeseensa. Huoneissa on valmiina myös televisio. Asukkaiden huoneet ovat asukkaiden henkilökohtaisessa käytössä niin kauan kuin vuokrasopimus on voimassa. Asukkaan huonetta ei käytetä muuhun toimintaan, vaikka asukas olisi poissa huoneestaan pitkäänkin.*

*Väinölä -tiimissä on 15 asuinhuonetta, Väskissä 7, Kultarannassa 11, Kuparivuorella 11 ja Kailossa 5. Kuntouttavan lyhytaikashoidon Lietsala -tiimissä on 14 asukashuonetta.*

*Birgittakodin kaikissa tiimeissä on yhteinen tila, johon kuuluu olohuone, ruokailutila sekä keittiö. Yhteinen tila on kaikkien tiimissä asuvien asukkaiden käytössä, mutta tilaa ei käytetä muuhun tarkoitukseen. Poikkeuksena tehostetun palveluasumisen Kailo -tiimi, jonka yhteinen tila on arkisin myös kuntouttavan päivätoiminnan asukkaiden käytössä. Osassa tiimeissä on myös oma sauna ja kaikilla asukkailla on mahdollisuus käyttää Kailon tiloissa olevaa saunaa. Birgittakodissa on myös kaikkien asukkaiden käytössä oleva kuntosali sekä talon yhteisiä käytäviä/aulatiloja asukkaat voivat käyttää.*

*Muistitiimeissä on asukkaiden käytössä lasitetut parvekkeet yhteisten tilojen yhteydessä. Muisten tiimien käytössä on viihtyisiä ja turvallinen sisäpiha. Myös talon pääoven edessä olevaa tilaa voi käyttää asukkaiden kanssa ulkoiluun, päiväkahvihetkiin tai asiakastupakointiin.*

*Kuntouttava päivätoiminta toteutuu arki-aamuisin Kailo -tiimin yhteisessä tilassa. Päivätoiminnan asiakkailla on käytössään myös pienryhmätila tiimin yhteydessä sekä kuntosali, jota käytetään aktiivisesti.*

*Kiinteistön tilojen huollosta vastaa Naantalin tilalaitos ja talossa työskentelee nimetty huoltomies arkisin. Iltaisin ja viikonloppuisin huollosta vastaa päivystävä kiinteistöhoitaja. Tilojen korjaustarpeet kirjataan joko yksiköissä oleviin vihkoihin tai vaihtoehtoisesti Naantalin huoltokirja -ohjelmiston kautta.*

### **Teknologiset ratkaisut**

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

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvpuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

*Birgittakodissa on käytössä kulunvalvonta ja kameravalvonta, joka toimii kaikilla osastoilla ja ulko-ovilla. Valvontakameran kuvaa on mahdollista seurata reaaliajassa sekä takautuvasti. Reaaliaikaista valvontakamerakuvaa voivat seurata hoitajat omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla. Takautuvaan katseluun on oikeudet palvelukodin johtajalla sekä vastaavalla sairaanhoitajalla.*

*Birgittakodissa on käytössä Vivago -hyvinvointijärjestelmä. Vivago -järjestelmän avulla saadaan seurattua asukkaiden aktiivisuutta ympäri vuorokauden ja ohjelma oppii tuntemaan käyttäjänsä normaalin vuorokausirytmien. Vivago -järjestelmän kautta voi tehdä perinteisen painikehälytyksen, mutta Vivago -kello osaa hälyttää myös automaattisesti apua tilanteissa, joissa asukas ei siihen itse pysty. Järjestelmän kautta on mahdollisuus valvoa myös asukkaiden liikumista muun muassa ulko-ovien lähellä ja näin lisätä asukasturvallisuutta. Birgittakodissa on käytössä osalla asiakkailla Vivagoon lisättyä asukashuoneen ovihälytintä tai vaihtoehtoisesti patjahälytintä.*

*Vivago -järjestelmään kirjautuu asiakkaiden hälytykset. Hälytys tulee hoitajien työpuhelimeen sekä tietokoneelle. Hälytyksessä näkyy asiakkaan nimi sekä tukiasema, josta hälytys tulee (esim. huone). Hoitajan on mahdollista kuitata hälytys puhelimen Vivago -sovelluksesta tai tietokoneelta. Kuittausajankohta tallentuu ohjelmaan. Jos hälytyksen saanut hoitaja ei jostain syystä kuittaa hälytystä, siirtyy hälytys yksikön seuraavaan puhelimeen ja yöaikoina toisille yöhoitajille (10 minuutin viiveellä).*

*Jokaisessa asukashuoneessa on Vivagolaite, josta hoitaja kirjaa itsensä sisään mennessään asukashuoneeseen ja lähtiessään ulos. Näin ollen ohjelmasta on mahdollista myöhemmin tarkastaa hoitajien käynnit asukashuoneissa.*

*Vivagon toimintaa tarkkaillaan säännöllisesti. Birgittakodissa on kolme Vivago -järjestelmään perehtynyttä pääkäyttäjää. Yksiköissä on myös nähtävillä Vivagon päivystysnumerot ja sieltä saa toimintaohjeet mahdollisten häiriötilanteiden varalta.*

*Vivagotuki (24/7) puhelinnumero: 010 2190 615.*

## Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta siirtyi Valviralta vuoden 2020 alussa Fimealle. Terveydenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidekset ym. vastaavat.

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

*Asukkaiden hoidossa tarvittavat apuvälineet arvioidaan tarpeen mukaan tiimissä yhteistyössä hoitajien, sairaanhoitajien ja tarvittaessa talon fysioterapeutin kanssa. Jos asukas on oikeutettu saamaan apuväline apuvälinelainaamosta, hoitaa talon fysioterapeutti välineen tilauksen, haun ja henkilökunnan opastamisen. Tarvittaessa Naantalin terveystalouden toimintaterapeutti tulee tekemään apuvälinearvion asukkaalle tarvitsemasta apuvälineestä. Apuvälinelainaamon apuvälineiden huolto tapahtuu myös apuvälinelainaamon kautta.*

*Birgittakodissa on talon yhteisiä siirtymisen ja liikkumisen apuvälineitä, joista vastaa talon fysioterapeutti. Talon fysioterapeutti vastaa pääsääntöisesti apuvälineiden käytön opastamisesta tai mahdollisesti käyttökoulutus ostetaan laitteen toimittajalta. Jokainen työntekijä huolehtii osaltaan laitteiden kunnosta ja on velvollinen ilmoittamaan viasta tiimivastaavalle tai palvelukodin johtajalle. Vioittunut laite poistetaan käytöstä ja tilataan huolto. Laitteet ja koneet huolletaan sekä kalibroidaan säännöllisesti. Nostolaitteiden ja hoivasänkyjen huolto tapahtuu ulkopuolisen palveluntuottajan Allumedicalin toimesta. Osa liikkumisen apuvälineistä huolletaan apuvälinelainaamon huoltomiehen toimesta. Osan laitteiden huolto tapahtuu toimittajan toimesta (esim. takuukorjaukset).*

*Kaikki laiterekisteriin kuuluvat lääkinnälliset laitteet on kirjattu erilliseen excel -taulukkoon, jossa näkyy muun muassa toimittaja, hankinta-ajankohta ja viimeisin huolto. Vuoden 2022 aikana käyttöön tulee lääkinnällisten apuvälineiden hallintaan soveltuva IDR -laiterekisteriohjelma.*

*Jokainen laitteita käyttävä on, vian havaitessaan, velvollinen ilmoittamaan vaaratilanteesta esimiehelle, joka tekee yhdessä vian havaitsijan kanssa ilmoituksen Fimeaan.*

*Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa palvelukodin johtaja Katja Suuronen p. 050 3390511 ja talon fysioterapeutti*

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

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

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

Tietosuojasetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen \(2/2015\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

### Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

*Asiakastyön kirjaamisen perehdyttäminen on osa kokonaisvaltaista perehdytystä. Kirjaamisen perehdyttämisestä vastaa perehdytysvastuussa oleva hoitaja sekä tiimivastaavat. Vastaava sairaanhoitaja luo uudelle työntekijälle henkilökohtaiset tunnukset Pegasos -potilastietojärjestelmään. Koko henkilökunnan vastuulla on, että kirjaaminen on asiallista ja hyvän kirjaamisalan mukaista. Birgittakodin asiakaskirjaaminen perustuu rakenteisen kirjaamisen käytänteisiin. Pegasos -potilastietojärjestelmän koulutuksia pidetään säännöllisesti ja tiimivastaavat toimivat vastuukäyttäjinä.*

*Jokaisen työntekijän vastuulla on, että kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti asukkaiden voinnista tai voinnin muutoksista. Työntekijä on itse vastuussa kirjaamisestaan ja hänen tulee ymmärtää lait, suositukset ja ohjeistukset, joiden pohjalta kirjaukset tehdään. Jokainen hoitaja kirjaa vain omilla henkilökohtaisilla Pegasos -tunnuksilla.*

*Kaikkien uusien työntekijöiden tulee suorittaa Naantalın kaupungin tietohallinnon ylläpitämän neljä osaisen tietosuojakoulutuksen ja siihen liittyvät testit.*

*Talossa olevat harjoittelijat täyttävät vaitiolositoumuksen. Opiskelijan nimetyllä ohjaajalla on vastuu perehdyttää harjoittelija henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvistä asioista.*

*Naantalın kaupungin hoito- ja vanhuspalveluiden tietosuojavastaavana toimii Susanna Kekkonen, p. 044 733 4722, [etunimi.sukunimi@naantali.fi](mailto:etunimi.sukunimi@naantali.fi)*

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

*Birgittakodin tärkeimmät kehittämiskohteet vuodelle 2022:*

- *perehdytyksen kehittäminen*
- *haittatapahtumien prosessimallin dokumentointi*
- *turvallisuuskoulutusten järjestäminen*
  - o *turvallisuuskävelyiden toteuttaminen säännöllisesti*
- *osaamiskartoitus ja osaamisen systemaattinen kehittäminen*
- *ohjelmistojen häiriötilanteiden ohjeet*
- *laiterekisterin siirto IRD -laiterekisteriohjelmaan*
- *Vivagon turvallisuusasiakirjan laatiminen*
- *hoito- ja vanhuspalveluiden internet-sivuille laatu- ja valvontasivusto, jossa olisi tarvittavat dokumentit ja yhteystiedot helposti saatavilla*
- *lyhytaikashoidon asiakkaiden geriatriset arvioinnit (liittyy geriatriin saatavuuteen)*
- *kuntouttavan päivätoiminnan asiakkaiden toiminnan tavoitteiden selkeyttäminen ja asiakkaiden osallisuuden parantuminen tavoitteiden asetteluun ja toiminnan suunnitteluun*

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

**Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

*Paikka ja päiväys Naantali 19.10.2021*

*Allekirjoitus \_\_\_\_\_*

*Katja Suuronen*

*palvelukodin johtaja*