

## OMAVALVONTASUUNNITELMA

---

PALVELUKESKUS KUMMELI

## Sisällys

<b>1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT</b> .....	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
Riskien tunnistaminen .....	9
Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen .....	9
Korjaavat toimenpiteet .....	10
Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano .....	10
<b>4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN</b> .....	11
Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt .....	11
Omavalvontasuunnitelman seuranta .....	11
<b>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET</b> .....	12
Palvelutarpeen arviointi .....	12
Hoito- ja palvelussuunnitelma .....	12
Asiakkaan kohtelu .....	13
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	13
Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	14
Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen .....	15
Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä .....	15
Asiakkaan oikeusturva .....	15
<b>6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA</b> .....	17
Hyvinvointia, kuntoutumista tukeva toiminta .....	17
Ravitseminen .....	17
Terveysten- ja sairaanhoito .....	19
Lääkehoito .....	19

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

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

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

Y-tunnus: *0135457-2*

Kunta: *Naantali*

Toimintayksikkö: *Palvelukeskus Kummeli*

Katuosoite: *Sauniementie 3*

Postinumero:

Postitoimipaikka: *Velkua*

Palvelumuoto:

*Ikäihmisten tehostettu asumispalvelu*

*10 tehostetun palveluasumisen asukasta*

Esimies: *Palvelukodin johtaja Elina Österman*

Puhelin: *0400230390*

Sähköposti: *elina.osterman@naantali.fi*

### Toimintalupatiedot

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

*Muistikotien ostopalvelutuottajina toimii Lännen tekstiilipalvelu Oy, Lindström Oy, Naantalin Apteekki, TYKS sairaala-apteekki*

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

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

*Ostopalvelusopimusta tehdessä on määritelty sopimuksen sisältö ja laatu. Alihankkijoiden kanssa pidetään säännöllisesti yhteistyöpalaverit ja sovitaan yhteydenpitokäytännöt.*

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä     Ei

## 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.

*Palvelukeskus Kummeli Naantalin kaupungin ylläpitämä tehostetun palveluasumisen yksikkö. Tehostetun palveluasumisen asukashuoneita on 10. Palvelukodin asukaspaikat ovat tarkoitettu niille iäkkäille henkilöille, jotka eivät toimintakyvyn alenemisen vuoksi enää selviydy päivittäisistä toiminnoistaan omassa kodissaan. Ympäri vuorokautisesti asiakkaita on tällä hetkellä (lokakuu 2021) 10 asiakasta.*

*Kummelin 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 sotestrategia. Naantalin hoito- ja vanhuspalveluiden toteuttamisessa noudatetaan keskeisinä lakeina muun muassa sosiaalihuoltolakia 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

# Naantali\*

Hoito- ja vanhuspalvelut

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

## Vastuullisuus

*Tiedostamme toimintamme vaikutukset ja edistämme yhteisömme 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 Naantalien 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 haittatapahtumien 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 luomisessa 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 hyödynnetyksi 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

- *Asiakkaiden laadukas hoitotyö pitää sisällään laajoja kokonaisuuksia. Sosiaalihuoltolain ja vanhuspalvelulain sekä laatutyön mukaisen hoidon toteuttamisen ja*

*asiakasturvallisuuden epäkohdista tai niiden uhista työntekijä on velvollinen ilmoittamaan viipymättä tiimivastaavalle ja/tai esimiehelle.*

- o *Asiakkaat asuvat ryhmämuotoisissa ryhmäkodeissa, jolloin asiakkaiden turvallisuuden vaikuttaa muiden asiakkaiden käyttäytyminen. Asiakastyön riskien arvioinnissa on aina huomioitava yksilön lisäksi muiden asiakkaiden turvallisuus. Tätä riskiarviointia tehdään yksiköissä päivittäin ja varsinkin muistisairaiden kanssa riski korostuu mahdollisten haitallisten käytösoireiden vuoksi.*
- o *Asukkaan muuttaessa palvelukotiin uuteen asukkaaseen tutustuminen vie aikaa. Uusi ympäristö ja muuttunut elämäntilanne voi aiheuttaa käyttäytymisen haasteita.*
- o *Kaatumisriski on monien asukkaiden kohdalla suuri riski hahmottamisvaikeuksien, heikentyneen lihasvoiman ja tasapainon heikentymisen myötä. Kaatumisriskiä pyritään ehkäisemään 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 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 ovat aukikirjoitettu lääkehoitosuunnitelmassa.*

## **Toimitiloihin liittyvät riskit ja niiden tunnistaminen**

- o *Kummelissa on voimassa oleva pelastussuunnitelma ja työntekijät tietävät kuinka toimitaan mahdollisessa hätätilanteessa. Palotarkastukset toteutetaan pelastuslaitoksen kanssa yhteistyössä säännöllisesti.*
- o *Säännölliset turvallisuus/palokoulutukset eivät ole Koronapandemian takia toteutuneet suunnitelmallisesti, joten niiden 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.*

## **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.*
- 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 vastuita ei ole riittävästi määritetty.*
- 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. Saatu palaute käsitellään työntekijöiden kanssa ja kehittämiskohteet ja vahvuudet valitaan työntekijöitä kuulleen. 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 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.

## **Tietosuoja- ja 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 tietojensa käsitelleet.
- o Työntekijät perehtyvät Naantalien 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. Mahdolliset hävitettävät asiakirjat hävitetään tietosuoja- ja tietoturvan kautta.
- o Varmistetaan asiakastietojen oikeellisuus.
- o Jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapitosopimuksen osana työsuojelusta.
- o Asiakkaisiin liittyvät puhelut tulee hoitaa niin, että puhelua ei ole mahdollista muiden kuulla.
- o Poislähteneen työntekijän tunnukset järjestelmiin lopetetaan. Tästä vastaa esimies.

## **Ohjelmistojen häiriötilanteisiin liittyvät riskit**

- o Yksiköissä on käytössä monia ohjelmistoja, joiden häiriötilanteet aiheuttavat riskejä hoitotyön tai muuhun toimintaan.
- o Naantalien 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 Kummelia koskevat erityiset asiat. Esimerkiksi ympärivuorokautinen toiminta kaikkina vuoden päivinä aiheuttaa ajoittain haasteita tukipalveluille. Naantalin kaupunki järjestää suurimman osan Kummelin tukipalveluista, johon kuuluvat muun muassa muut terveystyöpalvelut, henkilöstöhallinto, kiinteistönhuolto, siivous, ateriapalvelut, tietohallinto.*
- o *Tukipalveluiden kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä ja sovitaan toimintatavoista.*

### **Riskien tunnistaminen**

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

*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. Asumis- ja vierailijoilla on mahdollisuus laittaa kirjallinen palaute anonyymisti yksiköiden palautelaatikoihin tai antaa palautetta sähköisesti Naantalin kaupungin sivuston kautta.*

*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 vastaa 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.*

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely**

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, asiasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

*Kummelissa asiakkaiden hoitoon liittyvät haattatapahtumat ja mahdolliset lääkepoikkeamat kirjataan HaiPro -ohjelmaan. Tiimivastaavat seuraavat ja käsittelevät HaiPro -ohjelmaan tehtyjä ilmoituksia. Palvelukodin johtaja saa haattatapahtumista ja poikkeamista ilmoituksen. Lääkepoikkeamat kirjataan myös Pegasos -potilastietojärjestelmään, konsultoidaan tarvittaessa lääkärinä 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 eli tieto tilanteesta esimiehelle, jonka perusteella esimies täyttää yhdessä työntekijän kanssa sähköisen selvitys uhka- ja vaaratilanne -ilmoituksen. Ilmoitus lähetetään sähköisesti 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 siihen, miten vaara- tai uhkatilanteesta olisi voinut välttyä.*

*Jos asiakkaale on tapahtunut vahinkoa 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 esimieheltä pyydetään kirjallinen selvitys. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus. Epäkohdan ilmettyä sovitaan tarvittavista muutoksista ja esimies vastaa niiden toteuttamisesta. Palautteen antamisessa noudatetaan Naantalın kaupungin yleistä ohjetta koskien työntekijälle annettavaa palautetta sekä muistutus- ja varoituskäytäntöä. Esille tulleet epäkohdat otetaan huomioon kehittämistyössä ja käsitellään yhteisesti tiimi- ja henkilöstöpalaverissa.*

## **Korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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

## **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

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

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### **Omavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt**

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

*Naantalin Palvelukeskus Kummelin omavalvonnasta suunnitteluun ovat osallistuneet palvelukodin johtaja ja tiimivastaava sekä muu henkilöstö soveltuvin osin.*

*Palvelukodin johtaja Elina Österman (p. 0400230390) vastaa omavalvonnasta 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 Kummelin ilmoitustaululla sekä yksiköiden toimistoissa. Pyydettyäessä omaisten on mahdollisuus tutustua suunnitelmaan.*

*Suunnitelma on tallennettuna yhteiseen Kummelin TEAMS -ryhmän tiedostoihin Omavalvonta -kansioon.*

*Tulevaisuudessa Naantalin internet-sivuilla hoito- ja vanhuspalveluiden osalta olisi hyvä olla laatu- ja valvontasivu, jossa kaikkien yksiköiden omavalvontasuunnitelmat 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 lähtökohdaksi on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

*Palvelutarpeen arvioinnissa käytetään apuna RAI-järjestelmää, RaVa -arviointia, 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). Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa.*

*Sosiaali - ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa ikäihmisten itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja tasapuolisesti. Vanhustyön tehtävänä on tukea ikäihmisten hyvinvointia ja ottaa huomioon ikäihmisten etu. Ikääntyneille ja heidän omaisilleen annetaan tietoa palveluista sekä heitä koskettavista asioista ymmärrettävällä tavalla sekä 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 ja muut hoitoon osallistuvat asvioivat asukkaan toimijuutta. Ensimmäisessä hoitopalaverissa yhteistyössä asukkaan ja omaisten kanssa täydennetään hoitosuunnitelmaa.*

*Tehostetussa palveluasumisessa asukkaiden arvioinnissa käytetään RAI-järjestelmää. RAI-arviointi auttaa hoitajia huomioimaan oleelliset asiat ja muutokset asukkaan voinnissa ja toimintakyvyssä. RAI-arvioinnissa muodostuvat yksilömittarit kuvaavat asukkaan tarpeita ja toimintakyvyn muutoksia laajemmin kuin yksittäiset kysymykset. RAI-arviotiedon perusteella asukkaalle tehdään yksilöllisiä tarpeita huomioiva hoitosuunnitelma. Vivago-hyvinvointijärjestelmän avulla asukkaan palveluntarvetta voidaan arvioida kerätyn asukaskohtaisen tiedon perusteella.*

### 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 toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista 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 asiakkaan tarpeisiin ja yhdessä asiakkaan kanssa sopia toimenpiteistä, jotka tukevat asiakkaan jokapäiväistä selviytymistä. Asiakasta kuullaan ja hänen mielipiteitään kunnioitetaan hoidon suunnittelussa ja sen toteutuksessa.*

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

*Kun uusi asukas muuttaa Kummeliin, järjestetään yhdessä hänen omaisensa tai edunvalvojansa tai asioidenhoitajansa kanssa hoitopalaveri. Ennen tätä hoitopalaveria asukas on täyttänyt omaisensa kanssa elämänkaari ajattelun mukaisen kyselylomakkeen, jossa kartoitetaan uuden asukkaan tottumuksia ja aikaisempaa elämänhistoriaa. Tämän tarkoituksena on luoda asukaan hoidosta mahdollisimman asiakaslähtöistä ja itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa. Omahoitajan lisäksi koko hoitotiimin tulee olla tietoinen uuden asukkaan hoidosta. Tiimipalaverissa keskustellaan uuden asukkaan asioista ja varmennetaan, että kaikilla hoitajilla on riittävä tieto uuden asukkaan hoidosta.*

## **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.

*Kummelissa kartoitetaan asukkaaksi tulovaiheessa yksilöllinen elämäntapa ja asukas osallistuu oman hoito- ja palvelusuunnitelmansa laadintaan. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan 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 ilmapiiristä. Katavakoti 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 aggressiota, jota täytyy hoitaa ammattimaisesti.*

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

*Hoito- ja vanhuspalveluiden 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 hoito-, palvelu- tai kuntoutus-suunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.*

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

*Rajoitustoimenpiteillä pyritään suojaamaan asiakkaan omaa terveydellistä riskiä, esim. pienentämään kaatumis- tai putoamisriskiä käyttämällä pehmustettuja vaatteita tai nostamalla sängynlaidat ylös. Rajoittamistoimenpide on aina määräaikainen ja tarvetta arvioidaan ja päivitetään kolmen kuukauden välein. Kaikki rajoittamistoimenpiteisiin liittyvät asiat kirjataan asukastietojärjestelmään, myös niiden päivitykset. Käytettäviä rajoitustoimenpiteitä on hygieniahaalarit, sängyn laidat ja haaravyöt pyörätuoleissa.*

*Palvelukeskus Kummelin ovet ulospäin ovat lukittuja tai oven avaamiseen käytetään erillistä ovenavauskoodia. Suuri osa Kummelin 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 yksinomainen tarkoitus on rajoittaa potilaan liikkumista tai muuta toimintaa tai hillitä käyttäytymistä. Lääkitystä määriteltäessä arvioidaan lievin mahdollinen rajoittamisen keino ja lääkityksen tarpeellisuutta arvioidaan säännöllisesti.*

## **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 tulleen väärinymmärretyksi tai väärin kohdelluksi on asiakkaalla oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Toivottavaa kuitenkin olisi, että asiasta voidaan avoimesti ilman syytöksiä keskustella ja päästä sopuun ilman, 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 eri tavoin 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

*Kummelissa ei ole tällä hetkellä palautepostilaatikoita (hankinta syksy 2021). Hankinnan jälkeen asukkaat ja heidän omaisensa voivat jättää anonyymisti palautetta toiminnasta. Lisäksi Naantalın kaupungin kotisivuilla on palautelinkki, jonka kautta palautetta voi antaa. Omaisille tiedotetaan mahdollisuudesta antaa palautetta suoraan tiimivastaaville ja palvelukodin johtajalle havaituista epäkohdista.*

*Naantalın 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 tiimipalavereissa, esimiespalavereissa ja sosiaali- ja terveystalokunnassa. 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.

*Kummelin osalta kirjalliset muistutukset osoitetaan palvelukodin johtajalle tai hoito- ja vanhuspalvelujen johtajalle. Muistutukset käsitellään viipymättä hoito- ja vanhuspalvelujen johtoryhmässä ja muistutuksen tekijälle vastataan kirjallisesti.*

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

*Merikratos, sosiaaliamies  
neuvonta ti, 12-15, ke-to 10-13, puh. 050 341 5244  
[sosiaaliamies@merikratos.fi](mailto:sosiaaliamies@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 Kummelin jokapäiväisissä toiminnoissa. Hoitotyössä toteutetaan kuntouttavaa ja ergonomista työtä tukena jokapäiväisessä toiminnassa. Asukkaat osallistuvat omien voimavarojensa mukaan jokapäiväisiin toimintoihin pukeutumisessa, ruokailussa ja peseytymisissä. Muistikodeissa on tarjolla erilaisia toimintatuokioita.*

*Asiakkaita kannustetaan yhteisöllisyyteen tuomalla heidät yhteisiin tiloihin aterioimaan ja viettämään yhteistä aikaa. Kummelissa käy vierailijoita ja vapaaehtoisia ja yhdistysten vapaaehtoisia pitämässä viriketuokioita ja mahdollistamassa ulkoilua. Toiminta on säännöllistä ja toiminnan toteuttamisen päävastuu on hoitohenkilökunnalla. Koronapandemian aikana hoitajien merkitys mielekkään elämän mahdollistajana on korostunut, sillä ulkopuolisten vierailut ovat olleet rajoitettuja. Kummelissa toiminnalliset tuokiot vaihtelevat asukkaiden mukaisesti ja arki on hyvin monipuolista ja panostetaan ryhmämuotoiseen tekemiseen.*

*Kummelissa ei ole erillisiä vierailuaikoja, vaan asukkaiden omaiset ja ystävät voivat tulla milloin tahansa tapaamaan asiakkaita. Myös omaiset ja läheiset ovat tervetulleita yhteisiin toiminnallisiin hetkiin ja he voivat myös niin halutessaan osallistua asukkaan auttamiseen mikäli heillä on siihen halua ja tarvittava osaaminen.*

*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 kantaa asukkaiden päivittäiseen vointiin ja siten seurataan yleistä terveyden- ja hyvinvoinnin tilaa.*

### 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 turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

*Naantalín hoivayksiköissä ruoka tuotetaan kaupungin omana tuotantona. Kummelissa tarjotaan aamupala, lounas, iltapäiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Lisäksi on aina saavilla tarvittaessa välipalaa keittiöstä. Normaalin ruokalistan ulkopuolisia ruokia on mahdollisuus hankkia S-marketista ja huomioida näin ollen 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 yhteistyöpalaverieissa 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 -arvioinnilla. Kaikilla aterioilla tarjotaan paljon juotavaa ja ateriat on koottu siten, että energiapitoisuus on riittävää. Tarpeen mukaan asukkailla on käytössä myös lisäravinteita.*

## Hygieniakäytännöt

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

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

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

*Yksikössä noudatetaan Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin hygieniaohteita. 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)*

*Kummelissa 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.*

*Kummelissa noudatetaan hyvää käsihygieniaa. Hoitajat käyttävät työnantajan tarjoamia työvaatteita. Potilashoidossa käytetään lisäksi kertakäyttöisiä suojaesiliinoja. Eritystä vaativat asiakkaat ovat mahdollista eristää omaan huoneeseen. Eristyspotilaiden hoidossa käytetään hygieniaohteiden mukaisia suojavaatteita.*

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

*Katavakodin 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 yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

*Kummelissa asukkaiden vointia seuraavat hoitajat ja sairaanhoitaja. He suorittavat tarvittavia mittauksia ja raportoivat lääkärille muutoksista. Pegasos-potilastietojärjestelmään kirjaetaan asukkaiden päivittäinen vointi ja tehdyt hoitotoimenpiteet. Kummelissa asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa sairaanhoitaja yhdessä hoitajien kanssa. Sairaanhoitaja vastaa lääkehoidon toteutumisesta.*

*Kummelissa on oma nimetty lääkäriinsä. Lääkäri tulee terveyskeskuksen puolelta. Lääkäri käy säännöllisesti Kummelissa ja lisäksi sairaanhoitajalla on mahdollisuus konsultoida hoitavaa lääkärinä virka-aikoina puhelimitse, teams-viestillä tai Pegasos -postilla. Akuuteissa tilanteissa asukkaiden kanssa käydään terveyskeskuksessa lääkärinvastaanotoilla. Terveyskeskuksen päivystävä lääkäri on käytettävissä arkisin klo 16.00.–20.00. ja lauantaisin klo 9.00.–14.00. Muuna aikana otetaan yhteys TYKS yhteispäivystykseen. Päivystävä lääkäri kirjoittaa lähetteen erikoissairaanhoidon.*

*Asukkaiden suun terveydenhuollosta huolehditaan käymällä asukkaiden kanssa Naantalin terveyskeskuksen hammashuollossa. Ensisijaisesti saattamaan pyydetään omaista mutta jos omaisia ei ole tai omaiset ovat estyneitä, lähtee joku hoitajista mukaan. Akuuteissa hammassärkytapauksissa soitetaan Naantalin hammashuoltoon ja lähetetään asukas akuuttiajalle hammaslääkäriin.*

*Kummelissa noudatetaan Naantalin kaupungin intranetissä (Nuutissa) olevaa ylilääkärin ohjetta kuoleman toteutamisesta ja kuoleman syyn selvittämisestä Naantalin kaupungin sosiaali- ja terveystoimessa. Naantalin sosiaali- ja terveystoimessa on monialainen saattohoitotyöryhmä, joka yhtenäistää ja kehittää saattohoitoa yli yksikkörajojen. Myös seurakunnalla on tarjota saattohoitoon apua.*

## 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.

*Kummelissa on erillinen lääkehoitosuunnitelma (liite 1). Lääkehoitosuunnitelmassa on määriteltäviä lääkehoidon vastuut ja käytännöt. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa tiimivastaava-sairaanhoitaja palvelukodin johtajan kanssa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain toukokuussa ja aina tarvittaessa.*

*Lääkehoidon toteuttamiseen voivat osallistua ainoastaan lääkeluvalliset työntekijät. Lääkehoidon osaamisen varmistaminen on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa. Jokaisen*

*henkilökuntaan kuuluvan tulee olla sisäistänyt lääkehoitosuunnitelman sisältö vuosittain ja uudet työntekijät lukevat lääkehoitosuunnitelman perehdytyksessä. Lääkehoidon toteuttaminen edellyttää lääkehoidon lupaa, joka suoritetaan Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin yhteisen lääkehoidon lupakäytännön mukaisesti. Osaamisen varmistamiseksi on käytössä LOVE-oppimisympäristö, joka sisältää teoriaosuuden, tentin ja kliiniset näytöt.*

## **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.

*Kummelissa 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 vanhustalvelulain 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 pelastuslaitoksen toimesta 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 ja poistumissuunnitelmaan. Kummelissa tehdään tilalaitoksen toimesta säännöllisesti palohälytyskokeilu joka kuukausi. Kiinteistönhoidosta vastaa tilalaitoksen kiinteistönhuoltaja.*

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

*Asiakasturvallisuussuunnitelma sisältää laajemman asiakasturvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä sekä toimintaohjeita erilaisiin tilanteisiin.*

*Jos Kummelin henkilökunta huomaa, ettei asukkaan asioita hoideta asianmukaisesti, on henkilökunnan siitä ilmoitettava palvelukodin johtajalle. Tällöin tehdään asiasta ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta Digi- ja väestövirastoon.*

### Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatustalvi ja päivähoitotaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelutaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitustaki 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 periaatteita on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitustaki ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

*Kummelin henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava vanhustalvelutaki sekä asukkaiden hoidon tarve. Kummelin henkilöstömitoitustaki on 0,71 välittömän hoitotyön osalta (toukokuu -21). Käytämme hoitohenkilökunnan välittömän ja välillisen hoitotyön laskennassa ja erottelussa Valviran ja AVIn ohjeistusta (lokakuu 20). Henkilökuntaan*

*kuuluu 7 hoitajaa (koulutukseltaan lähi-, perus tai apuhoitajia) ja yksi sairaanhoitaja. Talon toiminnasta vastaa palvelukodin johtaja, joka lasketaan hallinnolliseksi työntekijäksi.*

*Tarvittava vuorokohtainen henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Kummelissa aamuvuorossa toimii kaksi-kolme hoitajaa ja iltavuorossa kaksi hoitajaa. Yövuorossa toimii yksi hoitaja.*

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

*Naantalın hoito- ja vanhuspalveluissa on oma vakituisten lähihoitajien sijaispooli (6 vakanssia), joita voidaan käyttää sijaisina äkillisissä poissaoloissa sovituin käytännöin varusjärjestelmän kautta. He ovat käytettävissä kaikissa yksiköissä.*

*Henkilöstövoimavarojen riittävyttä varmistetaan aktiivisella rekrytoinnilla, jotta sijaisia olisi riittävästi. Sijaisten saannissa on ajoittain haasteita, jolloin oma henkilökunta joustaa 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. Esimiestyö vaatii esimieheltä hyvää osaamista itsensä johtamisesta ja töiden priorisoinnista sekä organisoinnista. Kummelin sijaistenhankinta on keskitetty tiimivastaavalle (välillistä työtä) yhdessä palvelukodin johtajan kanssa. Lisäksi lähiesimies ja tiimivastaava jakavat vastuuta esimerkiksi arjen läsnäolon ja henkilöstön tarpeisiin vastaamisen osalta.*

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

## **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. 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 Naantalın kaupungin toimintaohjeistusta. Avoimet toimet ja osa sijaisuuksista ilmoitetaan Kuntarekryn kautta. Hakemuksessa ilmoitetaan edellytykset toimeen tai sijaisuuteen. Hakemuksessa ilmoitetaan myös työn luonne, pääsääntöinen työskentelypaikka sekä lisätietoja antavan henkilön yhteystiedot. Haastatteluun kutsuttavat hakijat päätetään hakemusten perusteella. Haastattelussa pyritään selvittää työntekijän soveltuvuus tehtävään ja valita soveltuvin henkilö.*

*Kaikki Kummelissa työskentelevät sijaiset haastatellaan ennen ensimmäistä vuoroa. Poikkeuksena harjoittelujaksoa suorittavat opiskelijat, jolloin jakson aikana on saatu jo käsitys*



*soveltavuudesta. Lyhytaikaisiin sijaisuuksiin sijaisuudet hoidetaan pääsääntöisesti viesteillä tai puhelimitse. Tästä vastaa arkisin toimistosihiteeri.*

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

*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 ammattihenkilöissä säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

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

*Kummelin käytäntöihin ja hoitotyöhön perehdytetään talossa. Kummelissa on oma perehdyttämiskansionsa, johon uusi työntekijä tutustuu aloittaessaan. Vakituiseen toimeen tai pitkäaikaiseen sijaisuuteen valittavalla on 2 – 3 perehdytyspäivää Kummelissa, jolloin hänelle on nimetty vastuuperehdyttäjä. Tiimivastaava toimii 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 Kummelin 2022 tärkein kehittämiskohde. Lisäksi tavoitteena on yhtenäistää perehdyttämistä muiden tehostetun palveluasumisen yksiköiden kanssa. Muun muassa perehdytyksen vastuualueet 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 työnantajalle 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 tulisi aloittaa yhtenäiset osaamisen kartoittamiset.*



## 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 järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

*Henkilöstö 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.

*Kummelissa jokaisella asiakkaalla on oma yhden hengen huone. Asukashuoneissa on valmiina sähkösäädettyä hoivasänkyä ja pieni yöpöytä. Muuttaessaan Kummeliin asukas voi halutessaan tuoda omia huonekalujaan ja muita kalusteitaan omaan huoneeseensa. Asukkaiden huoneet ovat asukkaiden käytössä niin kauan kuin vuokrasopimus on voimassa. Asukashuoneita ei käytetä muuhun toimintaan, vaikka asukas olisi poissa huoneestaan pitkäänkin.*

*Kummelissa on 10 asukashuonetta.*

*Kummelin yhteisiä tiloja ovat olohuone, kaksi ruokailutilaa sekä keittiö. Yhteiset tilat ovat kaikkien asukkaiden käytössä ja tiloja ei käytetä muuhun tarkoitukseen. Kummelissa on myös oma sauna ja kaikilla asukkailla on mahdollisuus saunomiseen.*

*Kummelissa on asukkaiden käytössä viihtyisä ja turvallinen lasitettu ulkoiluterassi. Kummeli sijaitsee meren rannalla ja Kummelin ja meren välissä on puistomainen viheralue, jossa on turvallisia päällystettyjä ulkoilulenkkejä, joita käytetään ahkerasti suotuisilla ilmoilla asukkaiden ulkoiluttamiseen.*

*Kiinteistön tilojen huollosta vastaa Naantalin tilalaitos ja talossa työskentelee nimetty huoltomies arkisin. Iltaisin ja viikonloppuisin huollosta vastaa päivystävä kiinteistöhoitaja. Tilojen korjaustarpeista tehdään kiinteistöhuollon järjestelmään ilmoitus.*

## Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta

käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- 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.

*Kummelissa ei ole käytössä kulunvalvontaa. Kameravalvontalaitteet lääkehoituhuoneeseen on vuoden 2022 budjetissa.*

*Kummelissa on käytössä Vivago-hyvinvointijärjestelmä. Vivago-järjestelmän avulla saadaan seurattua asukkaiden aktiivisuutta ympäri vuorokauden ja ohjelma oppii tuntemaan käyttäjänsä normaaliin vuorokausirytmien. Vivago-järjestelmän kautta voi tehdä perinteisen painikehälytyksen, mutta Vivago-hälytin osaa hälyttää myös automaattisesti apua tilanteissa, joissa asukas ei siihen itse pysty. Järjestelmän kautta on mahdollisuus valvoa myös asukkaiden liikkumista muun muassa ulko-ovien lähellä ja näin lisätä asukasturvallisuutta.*

*Vivago-järjestelmään kirjautuu asukkaiden hälytykset. Hälytys tulee hoitajien puhelimiin. Hälytyksessä lukee asukkaan nimi sekä tukiasema, josta hälytys tulee (esim. huone). Hoitajan on mahdollista kuitata hälytys puhelimen Vivago-sovelluksesta. Kuittausajaakohta tallentuu ohjelmaan.*

*Jokaisessa huoneessa on Vivago-laite, josta hoitaja kirjaa itsensä sisään mennessään huoneeseen ja ulos lähtiessään huoneesta. Näin voidaan myöhemmin tarkistaa hoitajien käynnit ja käyntien kesto asukashuoneissa. Vivagon toimintaa tarkkaillaan säännöllisesti. Katavakodissa on 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, haavasidokset 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 Naantalin fysioterapeutti välineen tilauksen, haun ja henkilökunnan opastamisen. Tarvittaessa Naantalin terveystalouden toimintaterapeutti tulee tekemään apuvälinearvion asukkaan apuvälineestä. Apuvälinelainaamon apuvälineiden huolto tapahtuu myös*

*apuvälinelainaamon kautta. Kummelissa on talon yhteisiä siirtymisen ja liikkumisen apuvälineitä, joista vastaa tiimien apuvälinevastaavat.*

*Kummelin apuvälinevastaava pääsääntöisesti vastaa 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 (erillinen excel) kuuluvat lääkinnälliset laitteet on pyritty kirjaamaan. Vuoden 2022 aikana saamme käyttöömmme lääkinnällisten apuvälineiden hallintaan soveltuvan ohjelman IDR -laiterekisteriohjelman.*

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

*Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa palvelukodin johtaja Elina Österman 0400230390 ja apuvälinevastaava.*

## 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. Terveyttä 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 henkilörekiesteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuoja-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuoja laki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

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

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

Terveys- ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomais määräyksen \(2/2015\) 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 nähtäväksi, 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 asiakirjatekijöiden 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. Palvelukodin johtaja tilaa Pegasos-vastaavalta uudelle työntekijälle henkilökohtaiset tunnukset Pegasos -potilastietojärjestelmään. Koko henkilökunnan vastuulla on, että kirjaaminen on asiallista ja hyvän kirjaamistavan mukaista. 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 Naantalin 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.*

Naantalin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston 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.

*Kummelin tärkeimmät kehittämiskohteet vuodelle 2022:*

- *perehdytyksen kehittäminen*
- *turvallisuuskoulutusten järjestäminen ja turvallisuuskävelyiden toteuttaminen säännöllisesti*
- *osaamiskartoitus ja osaamisen systemaattinen kehittäminen*
- *ohjelmistojen häiriötilanteiden ohjeet*
- *laiterekisterin siirto IRD -laiterekisteriohjelmaan*
- *Vivagon turvallisuusasiakirjan laatiminen*
- *Hoito- ja vanhustalvetuiden intervent-sivuille laatu- ja valvontaosasto, jossa olisi tarvittavat dokumentit ja yhteystiedot helposti saatavilla*

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

Paikka ja päiväys Naantali 2021

\_\_\_\_\_

Allekirjoitus \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Elina Österman

\_\_\_\_\_ Palvelukodin johtaja