

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	6
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	16
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	22
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	27
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	29
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	29

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Rovaseudun Hoivapalvelut Oy

Y-tunnus 2110836-0

Kunnan nimi Rovaniemi

Sote-alueen nimi Pohjoinen

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Hoivakoti Seutula

Katuosoite Seutulankuja 11 A

Postinumero 96800 Postitoimipaikka Rovaniemi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen, ympärivuorokautinen, 18 asiakaspaikkaa

Esimies Hanna Niska, sairaanhoitaja Johanna Rajaluoto

Puhelin 040-1261096 Sähköposti seutulanharju.sh@gmail.com

### Toimintalupatiedot

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

Palvelu, johon lupa on myönnetty Palveluasuminen sekä tehostettu palveluasuminen

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 1.1.2008

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Liikunta- ja kuntoutuspalvelut Rova&Kangas

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

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Liikunta- ja kuntoutuspalvelut Rova&Kangas on tuottanut palveluita hoivakodeille jo vuodesta 2010, joten heillä on vahva kokemus työskentelystä iäkkäiden ihmisten parissa ja he osaavat toimia myös muistisairaiden asukkaiden kanssa. Palveluntuottajiin pidetään yhteyttä tapaamisin, sähköpostilla ja puhelimitse. Alihankkija täyttää tilaajavastuulain 5 §:n mukaiset vaatimukset.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä

Ei

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Hoivakoti Seutula tuottaa kodikasta palveluasumista sekä tehostettua palveluasumista ikääntyville ja paljon apua tarvitseville asiakkaille. Asukaspaikkoja on 15. Tavoitteena on luoda kodikas, turvallinen ja miellyttävä ympäristö sekä asumismuoto. Aasukkaat kohdataan yksilöllisesti ja heidän tarpeensa otetaan huomioon. Aasukkaat ja omaiset osallistuvat oman hoitonsa suunnitteluun. Aasukkaan, omaisten, hoitajien sekä lääkärin tavoitteena on mahdollisimman hyvä elämänlaatu asukkaalle niin fyysisesti, psyykkisesti kuin henkisesti.

Jokaisella asukkaalla on oma huone, jonka voi sisustaa mieleisekseen omilla tutuilla huonekaluilla. Peruskalustukseen kuuluu sänky (tarvittaessa sähkökäyttöinen hoivasänky) ja pöytä sekä tuoli. Jokaisessa huoneessa on oma wc ja suihkutila, sauna on yhteiskäytössä. Aukkaiden käytössä on ruokailutila, jonka yhteydessä on nykyaikainen keittiö. Lisäksi hoivakodin tiloista löytyy hoitajien toimisto, pyykkihuone, sauna ja pesuhuone sekä lääkehuone ja erilaisia varastotiloja. Aidattu, esteetön piha-alue mahdollistaa ulkoilun jokaisena vuodenaikana.

Hoivakodin asukkaaksi voi hakeutua kunnan myöntämällä palvelusetelillä tai maksusitoumuksella. Rovaniemen kaupunki on hyväksynyt Rovaseudun Hoivapalvelut Oy:n palvelusetelituottajaksi. SAS-työryhmä myöntää asiakkaalle palvelusetelin, minkä saatuaan asiakas voi hakeutua asumaan haluamaansa hoivakotiin.

Ruoka valmistetaan asukkaille hoivakodin omassa keittiössä. Hoivakodilla on käytössä Rovaniemen kaupungin kokopäivähoidon laitosten kuuden viikon kiertävä ruokalista. Ruokalistan ovat suunnitelleet kaupungille ravitsemukseen erikoistuneet ammattihenkilöt. Ruokalistalla on huomioitu ikäihmisten ravitsemussuositukset ja lisääntynyt proteiinin tarve. Hoivakodissa tarjotaan asukkaille aamupala, lounas, päiväkahvi lisukkeineen, päivällinen ja iltapala ruokalistan mukaisesti. Halukkaille tarjotaan myös yöpalaa ja välipalaa. Yöpaasto ei ylitä suositusten mukaista 11 tuntia. Ruokalistaa muokataan tarpeen mukaan ja asukkaiden toiveet ruokien suhteen otetaan huomioon. Myös juhlat näkyvät meillä ruokalistassa. Aukkailla on mahdollisuus osallistua keittiöaskareisiin voimavarojensa mukaan yhdessä työntekijän kanssa.

Siisteydestä huolehtii avustaja. Aukkailla on mahdollisuus osallistua yhdessä työntekijän kanssa siisteyteen liittyviin askareisiin. Avustaja suorittaa siivoukset siivoussuunnitelman mukaisesti. Yleisen siisteyden ylläpito kuuluu jokaiselle. Siivouksen ja keittiön osalta noudatetaan niitä varten laadittuja omavalvontasuunnitelmia jotka on hyväksynyt Rovakaaren ympäristöterveydenhuollon terveystarkastaja.

Aasukkaan muuttaessa hoivakotiin nimetään hänelle omahoitaja sekä varaomahoitaja. Omahoitaja perehtyy asukkaansa elämänhistoriaan ja tuo historian osaksi hoitotyötä. Hän pitää yhteyttä omaisiin tai läheisiin heidän kanssaan sovitulla tavalla ja viettää omahoitajahetkiä asukkaan kanssa. Omahoitaja huolehtii asukkaan hankinnoista yhdessä

omaisten tai edunvalvojan kanssa ja huolehtii myös että asukkaan etuudet ovat ajan tasalla.

Asukkaan muutettua hoivakotiin hänelle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma kuukauden kuluessa. Suunnitelman laatii omahoitaja ja laatimiseen osallistuvat asukas ja asukkaan halutessa myös omainen. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa käytetään asukkaan hoidon lähtökohtana. Omahoitaja päivittää hoitosuunnitelman vähintään kaksi kertaa vuodessa mutta aina asukkaan tilanteen muuttuessa. Hoitosuunnitelmaan kirjataan asukkaan voimavarat, toiveet, sosiaaliset verkostot ja hoitoon liittyvät yksityiskohdat. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa arvioidaan Vanhuspalvelulain 16§:n mukaisesti asukkaan fyysistä, psyykkistä, sosiaalista ja kognitiivista toimintakykyä sekä arkitoimista suoriutumista. Fyysistä toimintakykyä seurataan kaksi kertaa vuodessa SPPB-testillä. Psyykkistä toimintakykyä seurataan päivittäin esimerkiksi haastattelemalla asukasta ja tarvittaessa käytetään olemassa olevia mittareita, kuten GDS-15 ja PHQ-9. Sosiaalisen toimintakyvyn seurannassa käytetään esimerkiksi Koettu yksinäisyys- mittaria sekä sosiaalisen verkoston kartoittamista. Kognitiivisen toimintakyvyn mittareina käytetään kaksi kertaa vuodessa tehtävää MMSE-testiä tai Cerad-mittaristoa. RAI-arviot tehdään asukkaille kaksi kertaa vuodessa, arvioon sisältyy myös MNA-testi. Arkitoimista suoriutumista arvioidaan päivittäin ja toimintaa sovelletaan kulloisenkin tarpeen mukaiseksi. Hoito- ja palvelusuunnitelmien tavoitteita päivitetään em. arviointien ja mittarien tulosten pohjalta eli saatu tieto tulee käyttöön.

Hoito- ja palvelusuunnitelmassa huomioidaan myös asukkaan yksilölliset rajoitteet ja toiveet elämänsä suhteen. Suunnitelmasta käyvät ilmi päivittäiseen hoitoon liittyvät tarpeet, sekä myös mahdolliset hoito-ohjeet esimerkiksi haavoille. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaan itsemääräämisoikeus huomioidaan ja kuinka se toteutuu. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan myös yhdessä sovitut hoidon ja tuen pääperiaatteet, mahdolliset rajoittamistoimenpiteet ja elämän viimevaiheen toiveet hoidon ja tuen osalta. Myös omaisten osallisuus ja toiveet hoitoon liittyen kirjataan ylös.

Hoivakoti Seutulassa asuu tällä hetkellä 14 asukasta (21.4.2022). Asukkaille tarjotaan mielekästä arkea eli heillä on mahdollisuus ulkoiluun, viriketoimintaan ja oleskeluun toisten seurassa. Osa asukkaista on paljon apua tarvitsevia, kahden autettavia sekä syötettäviä. Heidän toimintakykynsä on rajoittunut sairauden myötä, joten heille tarjottu viriketoiminta on yksilölähtöistä (tuoli- tai vuodejumbppaa, käsien rasvaus ja jalkojen hoito, päänahan hieronta) ja myös aistien kautta tapahtuvaa: nähdä talon toimintaa ja kuunnella ääniä, haistella eri tuoksua ja aistia tunnelmaa. Asukkaat, joiden toimintakyky on parempi, osallistuvat viriketoimintaan ja hoivakodin askareisiin halutessaan. Musiikki on tärkeä osa elämäämme. Vahvistamme asukkaidemme yhteisöllisyyttä tuomalla nekin asukkaat, jotka eivät pysty itse liikkumaan, toisten seuraan. Asukkaalla on oikeus myös olla omassa rauhassa niin halutessaan mutta seuraamme mahdollista yksinäisyyttä ja ennaltaehkäisemme sitä.

Hoivakodin hoitajista osa on työskennellyt hoivakodissa useamman vuoden ajan ja ovat näin oppineet tuntemaan asukkaamme ja omaiset hyvin. Hoitajat osaavat tulkita

asukkaan sanaton viestintää ja tunnetiloja. Omaisten ja läheisten kanssa pyritään tiiviiseen yhteistyöhön ja he saavat mahdollisuuksiensa mukaan olla osallisina omaisensa hoitoon liittyvissä asioissa.

Hoivakodissa on valmiudet hoitaa asukas hänen elämänsä loppuun asti. Huomioimme mahdollisen hoitotahdon ja tarjoamme asukkaalle myös mahdollisuutta sen tekemiseen. Huomioimme myös omaisten toiveet asukkaan elämän loppuvaiheen hoidossa. Keskustelemme hoitolinjauksista asukkaan, omaisen ja lääkärin kanssa toiveita kunnioittaen. Elämän loppuvaiheen hoidossa teemme tiivistä yhteistyötä lääkärin ja tarvittaessa kotisairaalan kanssa. Hyvä kivunhoito on tärkeää koko ajan, mutta varsinkin elämän loppuvaiheessa. Käytössämme on STM:n vuoden 2019 suositus palliatiivisen hoidon palveluiden tuottamisesta ja laadun parantamisesta Suomessa. Lisäksi hyödynnämme työssämme Rovaniemen kaupungin Sivistys- ja hyvinvointipalvelujen toimialan, Ikäihmisten palvelualueen opasta Palliatiivinen hoito ja saattohoito vuodelta 2020. Kaikki työntekijät ovat suorittaneet THL:n saattohoitopassin.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Asukkaiden turvallisuus, itsemääräämisoikeus, elämän mielekkyys ja kuntoutus ovat toimintaa ohjaavia arvoja. Asukkaiden sekä omaisten osallisuus ja osallistuminen arjen toimintoihin on myös tärkeä toimintaa ohjaava arvo.

Asukkaiden turvallisuus näkyy kaikessa toiminnassa. Hoivakoti on esteetön ja sisustettu turvallisesti. Pyrimme ennaltaehkäisemään tapaturmia ja ennakoimalla estämään turvallisuuden vaarantumisen. Päivitämme palo- ja pelastussuunnitelmaa säännöllisesti ja huolehdimme alkusammutus- sekä ensiapukoulutuksien säännöllisestä järjestämisestä. Hoivakodilla on suunnitelma vaaratilanteiden varalle ja läsnäolollamme pyrimme luomaan jokaiselle asukkaalle turvallisen ilmapiirin.

Itsemääräämisoikeus on johtava periaattemme. Potilaslain mukaan jokaista asukasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Asukas saa itse vaikuttaa omaan päiväryhtiinsä ja tehdä omaa elämäänsä koskevia päätöksiä. Asukkaalla on oikeus tietää kaikki häntä koskevat hoitoon liittyvät seikat ja kunnioitamme hänen tahtoaan. Asukas on osallisena itseään koskevien suunnitelmien teossa joten hän saa vaikuttaa palveluidensa suunnitteluun ja toteutukseen. Muistisairas saa tehdä niitä päätöksiä mihin hänen kognitionsa riittää. Mikäli asukas ei pysty ilmaisemaan tahtoaan millään tavalla, kuullaan asiassa hänen laillista edustajaansa tai muuta läheistä.

Elämän mielekkyys täytyy taata jokaiselle asukkaalle jokaisena päivänä. Tarjoamme asukkaille mahdollisuuksia yhdessä henkilökunnan kanssa osallistua erilaisiin hoivakodin askareisiin toimintakykynsä mukaan. Viriketoimintaa toteutetaan päivittäin viikkosuunnitelman mukaisesti huomioiden asukkaiden erilainen toimintakyky. Työntekijät kohtaavat asukkaat yksilöllisesti ja kunnioittavasti heidän elämänsä historian tuntien. Asukkaiden huoneet sisustetaan viihtyisiksi ja huolehditaan esimerkiksi

kauneushoidosta. Monelle asukkaalle henkilökunta ovat läheisin ihmiskontakti, joten hyväksymme vuorovaikutuksessa erilaiset tunteet ja mielipiteet. Hoivakoti on asukkaiden koti, jossa kaikki elämään kuuluvat tunteet ovat sallittuja yhdessä sovituista pelisäännöistä kiinni pitäen.

Työssä käytämme kuntouttavaa ja toimintakykyä tukevaa työtettä. Kannustamme asukasta tekemään itse sen, mihin kulloisetkin voimavarat ja toimintakyky riittävät, mutta autamme siinä, missä asukas tarvitsee apua. Asukkaalle kerrotaan aina mitä ollaan tekemässä vaikka hän ei itse voisikaan toimintaan aktiivisesti osallistua. Hoivakodin askareisiin osallistuminen on tärkeä toiminnallinen aktiviteetti mikä pitää myös osaltaan yllä asukkaiden toimintakykyä. Asukas voi työntekijän ohjaamana osallistua ruoanlaittoon, keittiöaskareisiin, siivoukseen, pyykkäykseen sekä kaikkiin askareisiin mitä ovat kotonakin tottuneet tekemään. Työntekijä ohjaa asukasta niihin askareisiin, mitkä asukkaalta onnistuvat tai jos toimintakyky on alhainen, hän voi osallistua vaikkapa huoneensa siivoukseen vuoteessa makoillen ja luutua tunnustellen. Näin asukas saa arvokasta kokemusta siitä, että on edelleen tuottava, tarpeellinen ja tasa-arvoinen.

Omaiset saavat osallistua asukkaan asioihin ja hoitoon mahdollisuuksiensa mukaan. Asukas itse osallistuu aina omia asioitaan koskevaan päätöksentekoon. Pidämme tiiviisti yhteyttä omaisiin ja asukkaan muuttaessa hoivakodille omaisten kanssa sovitaan kanava, mitä kautta yhteyttä on luontevin pitää.

Arvojen mukaiset toimintaperiaattemme ovat tasa-arvo, yksilöllisyys ja toimiminen kaikin tavoin niin, että asukkailla olisi hyvä olla.

### 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

#### RISKIENHALLINTA

##### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Omaevalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa toimintaan liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo etukäteen ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Henkilöstöön liittyvät riskejä ovat esimerkiksi puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, asukkaiden uhkaava käytös, infektiot ja tarttuvat taudit. Näiden ennaltaehkäisy on esimiehen ja koko henkilökunnan vastuulla. Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit ovat esimerkiksi lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, PKV-lääkkeiden kulutuksen seuranta. Sairaanhoidtaja vastaa lääkehoidosta mutta sen turvallinen toteuttaminen on jokaisen lääkeluvallisen hoitajan vastuulla. Tietosuojan ja tietoturvaan liittyvät riskit ovat nykyään merkittäviä. Näitä ovat esimerkiksi vaitiolovelvollisuuden rikkominen, henkilötietojen käsittely, asiakastietojen joutuminen väärin käsiin. Näitä pyritään ehkäisemään siten, että henkilökunta allekirjoittaa vaitiolo- ja salassapitolomakkeen heti työsuhteen alussa. Kaikki asiakastietoja käsittelevät suorittavat Granite-tietoturvakoulutuksen sekä Potilasturvallisuutta taidolla- verkkokoulutuksen.

Hoivakodin tiloihin liittyvät riskejä voivat olla liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, nostot ja siirrot ja mahdolliset tapaturmat. Näitä ennaltaehkäistään tilojen päivittäisellä tarkastelulla, asianmukaisilla apuvälineillä ja henkilöstön kouluttamisella ergonomiseen työskentelyyn. Koulutusten järjestämisestä vastaa työnantaja.

Hoivakodilla suoritetaan joka kuukausi turvallisuuden kuukausitarkastukset ja kaksi kertaa vuodessa Turvallisuuskävely sekä kerran vuodessa Riskienarviointi SPEK:n lomakkeen mukaisesti. Havaittuihin turvallisuusriskeihin puututaan välittömästi ja tarvittavat toimenpiteet suoritetaan niin pian kuin mahdollista.

##### Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla ja ennakoimalla 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. Perehdyttämisessä kiinnitetään huomiota erityisesti asukkaiden ja työntekijöiden turvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

## **Riskienhallinnan työnjako**

Jokaisella työntekijällä täytyy olla riittävästi tietoa turvallisuuteen liittyvistä asioista. Näistä asioista täytyy työyhteisössä myös pystyä keskustelemaan avoimesti ja ilmapiiriin tulee olla positiivinen. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Jokainen työntekijä huomioi päivittäin turvallisuuteen liittyviä asioita ja jokaisella on velvollisuus puuttua havaitsemiinsa epäkohtiin. Hoivakodin vastaava sairaanhoitaja huolehtii että epäkohdat korjataan niin pian kuin mahdollista. Hoivakodin sairaanhoitaja toimii turvallisuustavastavaana ja huolehtii siihen liittyvien suunnitelmien päivityksestä.

Riskienhallintatyö on jatkuva prosessi. Tilanteet muuttuvat ja toiminnan pitää elää tilanteiden mukana. Tarvittaessa käytämme ulkopuolisia kouluttajia tukemaan osaamistamme. Riskienhallinnan tarkoituksena on mahdollistaa organisaation menestyminen, toiminnan jatkuvuuden takaaminen ja tavoitteiden saavuttaminen. On hyvä muistaa että riski voi olla myös positiivinen, mahdollisuus saada hyötyä jollakin toimenpiteellä.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Vastaavan sairaanhoitajan vuosikello
- Hoitajien vuosikello
- Turvallisuusohjeet (perehdytyskansio)
- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Prosessikuvaukset ja työnkuvat
- Siivouksen ja keittiön omavalvontasuunnitelmat
- Vastuualueet ja vastuuhenkilöt

## **Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä toimenpiteet**

Jokaisella, joka havaitsee riskitekijän, laatu-poikkeaman tai epäkohdan, on ilmoitusvelvollisuus, olipa kyseessä sitten työntekijä, asukas tai omainen. Ilmoituksen voi tehdä suullisesti tai kirjallisena vaaratilanne- ja tapaturmalomakkeelle, lääkepoikkeamalomakkeelle tai vapaamuotoisena kirjallisena ilmoituksena. Vaaratilanne- ja tapaturma- sekä lääkehoitopoikkeamalomakkeet ovat tarkoitettu henkilökunnan käyttöön mutta esimerkiksi asukkaalta tai omaiselta tullut suullinen palaute kirjataan erilliselle palautelomakkeelle. Poikkeamalomakkeet toimitetaan yksikön esimiehelle joka käsittelee poikkeaman. Asukkaita koskevat poikkeamat kirjataan myös



asukaskohtaisesti Hilkka-asiakastietojärjestelmään. Poikkeamien sekä palautteiden vaatimat jatkotoimenpiteet kirjataan lomakkeelle ja korjaavat toimet suoritetaan välittömästi tai mahdollisimman pian. Poikkeamat sekä palautteet käsitellään henkilöstöpalavereissa jotta päästään käsitykseen siitä, mistä poikkeamat johtuvat. Poikkeamat ja palautteet käsitellään rakentavassa hengessä jotta niistä voidaan ottaa oppia. Korjaavien toimien tavoitteena on estää poikkeamaa tapahtumasta uudestaan eli toimintaa muutetaan tarpeen mukaan. asiat käsitellään asianomaisten henkilöiden kanssa ja vakavista poikkeamista ilmoitetaan sääntökirjan mukaisesti myös Rovaniemen kaupungin ikäosaamiskeskuksen palveluesimiehelle. Kaupungilla on oma sanktiojärjestelmänsä vakavien poikkeamien suhteen. Yksikössä tapahtuneet poikkeamat raportoidaan kuukausittain kaupungille. Mikäli tapahtuma aiheuttaa kustannuksia, asianomaisia ohjataan korvauksen hakemisessa.

Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus: Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi joko kirjallisesti tai suullisesti yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Yksikön esimies ottaa ilmoituksen vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esimiehelleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Mahdollisista muutoksista tiedotetaan henkilökuntaa joko viikkopalavereissa, henkilöstöpalavereissa, Hilkka-viestinä tai henkilöstön WhatsApp-ryhmän kautta. Omaisia tiedotetaan soittamalla, viestillä tai kirjeitse. Asukkaat saavat tiedon muutoksista henkilökunnalta tai viimeistään viikoittaisissa Pirttipalavereissa.

Pandemiatilanteille on oma riskienhallintasuunnitelmansa. Tällä hetkellä Covid19-virus vaikuttaa toimintaan ja sen varalta on laadittu oma valmiussuunnitelmansa mikä löytyy sekä sähköisenä että paperisena versiona. Suunnitelmaa päivitetään jatkuvasti uusilla ohjeistuksilla. Suunnitelmassa painottuvat ennaltaehkäisy sekä toiminta mahdollisessa tartuntatilanteessa. Noudatamme THL:n, LSHP:n ja Rovaniemen kaupungin kulloinkin voimassa olevia ohjeistuksia sekä muita valtakunnallisia viranomaisohjeita.

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Yrittäjä Hanna Niska, toiminnasta vastaava johtaja Johanna Posio sekä koko henkilöstö. Omavalvontasuunnitelmaan liittyviä asioita käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa jolloin koko henkilöstö on sitoutunut toimimaan omavalvontasuunnitelman edellyttämällä tavalla.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa

Johanna Posio 040-6883450

Hanna Niska 040-7278762

Johanna Rajaluoto 040-7230136

### Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia mutta vähintään kerran vuodessa. Päivittämisen ajankohta on kirjattu vastaavan sairaanhoitajan vuosikelloon.

### Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla. Lisäksi suunnitelma löytyy hoivakodin internetsivustolta.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelutarpeen arviointi

Asukkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asukasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asukkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon.

Palveluseteliä haettaessa SAS-ryhmä arvioi asukkaan palvelun tarpeen ja hoivakodilla tarvetta arvioidaan jatkuvasti.

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan ja mikäli mahdollista, myös hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asukkaan oma näkemys hänen omista voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Mikäli asukas ei pysty ilmaisemaan omaa tahtoaan, on sitä pyrittävä selvittämään omaisten tai läheisten kautta. Apuna käytetään saatavilla olevia dokumentteja, tietoja sekä terveystietoja. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa vanhuspalvelulain 16§:n mukaisesti 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.

Asukkaan tilanteen arviointi aloitetaan heti asukkaan muutettua hoivakotiin. Jokaiselle asukkaalle tehdään kuukauden sisällä hoivakodille muutosta hoivasuunnitelma Hilkkaan. Lisäksi tehdään Rovaniemen kaupungin SAS-hoitajan kanssa hoito- ja palvelusuunnitelma. Asukas voi halutessaan osallistua molempien laatimiseen. Käytössä olevat mittarit ovat MMSE, RAI-arvio jonka yhteydessä MNA-ravitsemustesti, SPPB, tarvittaessa myös erilaiset psyykkisen voimien mittarit kuten GDS-15. Hoivakodin sairaanhoitaja huolehtii terveydentilaan liittyvien mittauksien toteutumisesta ja jokainen työntekijä seuraa asukkaan vointia sekä toimintakykyä tehden päivittäisiin kirjauksiin merkintöjä joita käytetään arviointien tekemisen tukena.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asukasta pyydetään mukaan arvion tekemiseen ja kunnioitetaan hänen tahtoaan asiassa. Omaista, läheistä tai asukkaan edustajaa pyydetään mukaan joko paikan päälle tai puhelimitse/etäyhteydellä.

### **Hoito- ja palvelusuunnitelma**

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asukasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma eli Hilkalle laadittava hoivasuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asukkaalle laadittua hoito- ja palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asukkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Hoito- palvelu- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asukkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan. Asukas otetaan mukaan suunnitelman tekoon ja mikäli hän ei voi näkemyksiään ilmaista, ne pyritään selvittämään esimerkiksi omaiselta tai asukkaan tuntevalta henkilöltä.

Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on asukkaan senhetkiset voimavarat ja niiden ylläpitäminen sekä vahvistaminen. Huomioimme asukkaan fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen tilanteen, joiden arviointi alkaa heti asukkaan muutettua

hoivakotiin. Asukkaan muuttaessa hoivakotiin, käydään omaisen tai läheisen kanssa mahdollisuuksien mukaan keskustelu, jossa käydään läpi asumiseen liittyvät asiat, asukkaan henkilötiedot, elämäntarina, mieltymykset, tottumukset sekä kaikki tieto minkä avulla voimme asukasta mahdollisimman hyvin hoitaa. Pyrimme luomaan avoimen ja luottamuksellisen suhteen asukkaaseen ja omaisiin heti alusta asti korostaen molemminpuolisen yhteydenpidon tärkeyttä pienissäkin asioissa. Käytämme asukkaan palvelun tarpeen arvioinnissa erilaisia mittareita, kuten esim. RAI, MMSE, MNA, GDS-15 tai BDI-21.

Hoivasuunnitelman teko aloitetaan kuukauden kuluessa asukkaan muuttamisesta hoivakotiin. Hoivasuunnitelman tekee joko yksikön sairaanhoitaja tai asukkaan omahoitaja sairaanhoitajan valvomana. Hoivasuunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein, mutta aina asukkaan tilanteen muuttuessa. Kaikki työntekijät lukevat kaikkien asukkaiden hoivasuunnitelmat, ja suunnitelmia käydään läpi myös viikkopalaverissa, koska suunnitelmat ovat tärkeä työkalu asukkaan kokonaisvaltaista hoitoa toteutettaessa. Hoivasuunnitelmasta käyvät ilmi kaikki asukkaan hoitoon liittyvät asiat ja sen toteutumista todennetaan käytännön työtä, asukkaan hyvinvointia sekä päivittäisiä kirjauksia seuraamalla. Hoivasuunnitelma perustuu hoitotyön prosessimalliin, jokaiselle osa-alueelle kirjataan lähtötilanne eli tarve, tavoite, keinot, mittarit ja arvio.

Asukkaalle kerrotaan eri vaihtoehtoista hänen hoitoonsa liittyen ja annetaan mahdollisuus valita itseä miellyttävät toimintatavat. Mikäli asukas ei pysty puhumalla ilmaisemaan tahtoaan, käytämme vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä mutta myös tulkitsemme asukkaan sanatonta viestintää.

Jokaiselle asukkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma Rovaniemen kaupungin SAS-hoitajan kanssa. SAS-hoitaja kirjaa suunnitelman Effica LifeCare-ohjelmaan asukkaan tietoihin ja lähettää siitä kopion hoivakodille. Suunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan.

## **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. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. (Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu (OKV/1/50/2018), Vammaispalvelujen käsikirja).

Jokaisella asukkaalla on oma huone. Jokaista asukasta kohdellaan yksilönä. Asukkaan henkilökohtaiset mieltymykset, tottumukset ja tavat pyritään selvittämään heti muuttovaiheessa ja näitä pyritään tukemaan sekä kunnioittamaan hoivakodin arjessa kaikin tavoin. Asukas saa halutessaan viettää aikaansa omassa huoneessaan, hän saa valita osallistuuko yhteisiin toimintoihin. Asukkaan mieltymykset peseytymisestä, pukeutumisesta, vuorokausirytmistä ja ruokailusta huomioidaan soveltaen toimintaa niiden mukaan. Asukkaalle annetaan mahdollisuus päättää asioistaan aina kun mahdollista. Oman huoneen saa sisustaa mieleisekseen ja asukkailla on omat, omannäköisensä vaatteet. Kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta eikä mitään tehdä väkisin. Muistamme työskennellessämme aina, että olemme asukkaiden kotona ja toiminta on hyvin asiakaslähtöistä. Niissä tilanteissa, kun asukkaan tahto ei toteudu (esim. vastustaa välttämätöntä hoitotoimenpidettä), pyrimme luomaan tilanteesta mahdollisimman kunnioittavan ja miellyttävän sekä etsimään esimerkiksi yhdessä omaisten kanssa tapoja joilla hankalista tilanteista selvitään.

### **Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen**

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Rajoitteita käytetään hoivakodissa ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisen sekä henkilöstön ja hoitavan lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoitteesta tekee aina lääkäri ja se kirjataan asukastietojärjestelmään. Päätös rajoittamisesta tehdään yleensä määräajaksi ja sen uusimisesta neuvotellaan. Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi. Mikäli rajoitetta joudutaan käyttämään, kirjauksista tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt sekä peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa.

Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on tilannekohtaisen harkinnan jälkeen välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä sekä ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoittamistilanne pyritään pitämään mahdollisimman lyhyenä. Tilanteissa huomioidaan myös perustuslaki, ihmisoikeudet ja hoitotyön eettiset periaatteet. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämisestä varten on yksikön perehdyttämiskansiossa sekä jokaisen asukkaan kohdalla Hilkka-asukastietojärjestelmässä. Lääkäri kirjaa rajoittamistoimet ja -luvut Lifecare-potilastietojärjestelmään mihin sairaanhoitajalla on käyttöoikeus.

Hoivakodilla käytössä olevia rajoittamisvälineitä ovat sähköisten hoitosänkyjen laidat, pyörätuolissa turvavyö tai haaravyö sekä geriatrisissa tuoleissa tarjotinpöytä. Muita itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimia ovat hygienihaalarin käyttö ja ulko-ovien pitäminen lukittuina. Kaikki nämä liittyvät vahvasti asukkaiden turvallisuuden takaamiseen.

## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukaisesti ilmoittaa viipymättä esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua.

Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, havaitsija puuttuu asiaan välittömästi. Tilanne käsitellään asianomaisten henkilöiden sekä asiakkaan omaisen, läheisen tai edustajan kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas tai läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esimiehen ja tarvittaessa toiminnallisen johtajan Hanna Niskan kanssa viipymättä. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja läheistä ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen.

Yksiköissä on ohjeistus epäasiallisen kohtelun varalle. Yksikön esimies arvioi tapahtuman sisällöstä riippuen mahdollisia seuraamustoimenpiteitä työntekijälle. Seuraamus voi olla puhuttelu, kirjallinen varoitus tai räikeissä epäasiallisuuksissa välitön irtisanominen.

## **Asiakkaan osallisuus**

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

Asukkailla ja heidän läheisillään on mahdollisuus vaikuttaa yksikön toimintaan ja asukkaan hoitoon. Asukkaiden antama välitön palaute huomioidaan ja kirjataan Hilikka-järjestelmään, lisäksi viikoittain järjestetään Pirttipalaveri, jossa asukkaat saavat esittää toiveitaan ruokien, tekemisten ja toiminnan suhteen. Asukkailla on mahdollisuus osallistua myös työhaastatteluihin uusia työntekijöitä rekrytoidessa. Omahoitaja pitää asukkaan kanssa tai puolesta yhteyttä omaisiin mikäli asukas ei ole yhteydenpitoa kieltänyt. Normaaliolosuhteissa (nyt koronan vuoksi rajoitettua) omaisten osallistumista hoivakodin arkeen tuetaan, heille järjestetään infotilaisuuksia ja omaisten iltoja, heidät kutsutaan mukaan tapahtumiin ja vähintäänkin tarjotaan kahvit vierailun yhteydessä. Koronaepidemian aikana yhteydenpitoa omaisiin on tuettu puheluin ja videopuheluin. Tapaamiset on järjestetty ulkona tai erillisessä rappukäytävään järjestetyssä tapaamistilassa, asukkaan tapaaminen hänen huoneessaan on mahdollista mikäli asukkaan vointi on sellainen ettei ulkoilu tai tapaamistilaan siirtyminen onnistu.

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

Asukkaille järjestetään palautekysely kerran vuodessa, saatu palaute käsitellään sekä Pirtti-, että henkilöstöpalavereissa ja toimintaa korjataan tarvittaessa saadun rakentavan palautteen mukaan. Saadun hyvän palautteen perusteella näitä toimintoja vahvistetaan. Läheisiä kannustetaan antamaan palautetta herkästi ja heidän mielipiteitään asukkaisiin liittyvissä asioissa tiedustellaan jotta he voivat olla osallisina päätöksenteossa.

## **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 samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja yksikön sairaanhoitaja tai yrittäjä Hanna Niska

Muistutuksen voi tehdä myös hoitopaikasta päättäneelle taholle, jolloin myös vastauksen muistutukseen antaa kyseinen taho. Annamme vastauksen oman selvityksemme. Rovaniemen kaupunki, Anne Mattila.

## **Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista**

Sosiaaliasiamies edistää sosiaalihuollon asiakkaina olevien henkilöiden oikeuksia ja niiden toteutumista sosiaalihuoltoon liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiamies antaa neuvontaa, avustaa sosiaalihuoltoa koskevien muistutuksien tekemisessä ja tiedottaa sosiaalihuollon asiakkaita heidän oikeuksistaan. Hän seuraa sosiaalihuollon asiakkaina olevien henkilöiden oikeuksien ja aseman kehitystä.

Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Hän on puolueeton toimija, joka ei aja asioita oikeudellisesti, vaan toimii neuvoa antavasti.

Merikratos Sosiaalipalvelut Oy

Sosiaaliasiamies p. 050-3415244 (ti klo 12-15, ke-to klo 10-13), potilasasiamies 050-3415244 (ti klo 12-15, ke-to klo 10-13), sosiaaliasiamies@merikratos.fi tai [potilasasiamies@merikratos.fi](mailto:potilasasiamies@merikratos.fi).

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh: 029 5053050 ma, ti, ke ja pe klo 9-12, to 12-15. Sähköinen yhteydenotto: sähköiseen yhteydenottolomakkeeseen vastataan n.5 työpäivän kuluessa. Vastauksen saa pääsääntöisesti puhelimitse (lomakkeen saa [www.kkv.fi](http://www.kkv.fi)).

Kuluttajaneuvojan tehtävät: Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa. Antaa tietoa kuluttajalle ja yritykselle kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista.

Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käsittelemällä ne yksikön palaverissa ja laatimalla niihin yhdessä esimiehen johdolla korjaavat toimenpiteet, mistä dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin. Yksikön esimies antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista tehdään myös kirjallinen poikkeamaraportti.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Maksimissaan 4 viikkoa, mutta pyritään toimimaan mahdollisimman pian.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Jokaiselle asukkaalle laaditaan yksilöllinen, kaikki elämän osa-alueet huomioiva sekä päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoivasuunnitelma, jossa huomioidaan asukkaan voimavarat, tarpeet, tottumukset, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn sekä hyvinvoinnin edistämiseen, näiden ylläpitämiseen sekä siihen, että asukkaalla olisi hoivakodilla mahdollisimman hyvä olla. Asukkaat osallistuvat hoivakodin arkeen voimavarojensa ja toimintakykynsä mukaan ja osallistumista tuetaan sekä siihen kannustetaan. Asukkailla on halutessaan mahdollisuus osallistua palaveriin ja suunnitella yhdessä henkilökunnan kanssa toimintaa, Pirttipalaveriin kokoonnutaan viikoittain mutta päiväkohtaisia suunnitelmia voidaan laatia aamuryhmissä. Toiminta pyritään suunnittelemaan siten, että kaikki halukkaat voivat osallistua toimintakyvystä riippumatta. Esimerkiksi leipomiseen voi osallistua pelkin aistein jos toimintakyky on



reilusti alentunut. Huomioimme toiminnassa asukkaiden elämänhistorian ja kulttuurin mutta välillä voidaan kokeilla myös jotakin uutta ja tavallisesta poikkeavaa.

Toiminnassa huomioidaan jokaisen asukkaan kohdalla hänen omat tottumuksensa ja mieltymyksensä ja toimintaa sovelletaan tilanteen niin vaatiessa. Asukkaat saavat mennä yöunille ja herätä aamulla oman rytmensä mukaan. Seuraamme ja tarvittaessa ohjaamme vuorokausirytmiiä. Valvomme että asukas saa riittävästi lepoa. Perushoitoon liittyvät toimet hoidetaan asukkaan tottumusten mukaisesti ja voimavaralähtöisesti, toimintakykyä tukien ja yksilöllisyyttä kunnioittaen. Sauna lämpiää lähes päivittäin ja kaikki halukkaat saavat käydä saunassa mikäli terveydentila sen sallii. Muut hoidolliset toimenpiteet, kuten haavanhoidot, tehdään sujuvasti sopivana ajankohtana mikäli toimenpide ei vaadi tiettyä ajankohtaa. Ruokavaliot huomioidaan ja asukkaiden mieltymykset sekä toiveet huomioidaan ruokalistalla. Ruokaa on tarjolla myös vakiintuneiden ruokailuaikojen välillä jos asukas on nälkäinen. Ruoka valmistetaan hoivakodilla itse.

Asukkaita kannustetaan yhdessäoloon ja yhteisölliseen toimintaan, mutta kunnioitetaan myös toivetta olla omassa rauhassa. Mikäli asukas ei halua osallistua yhteiseen toimintaan, järjestetään hänelle mieluista toimintaa yksilöllisesti. Henkilökunta turvaa yhteisten hetkien onnistumisen ja auttaa tarvittaessa kommunikaatiossa sekä vuorovaikutuksen luomisessa. Viikoittainen virikesuunnitelma auttaa mielekkään sisällön tuottamisessa asukkaiden arkeen. Viriketoimintaa on monenlaista (askartelua, musiikkia, leipomista, liikuntaa, lukemista jne.), mutta tärkeää on myös huomioida asukasta pienin toiminnan hetkin pitkin päivää (pieni hierontatuokio, kuulumisten vaihto, käsien rasvaus, hiusten laitto jne.). Asukkaat osallistuvat hoivakodin askareisiin, mutta pidämme tärkeänä myös oleilua ja rentoutumista. Ulkoilu on mahdollista päivittäin asukkaan toiveen mukaisesti. Toimintakykyä ylläpitävää liikuntaa (kävelytys, jumppa, ulkoilu, liikehoito) järjestetään asukkaan kunnon ja voimavarojen mukaan päivittäin. Ryhmäjumppa ulkopuolisen toimijan toteuttamana pidetään kerran viikossa. Ulkopuolisten tahojen järjestämä toiminta jumppaa lukuun ottamatta on koronaviruksen vuoksi tauolla, mutta normaaliolosuhteissa nämä tuovat paljon iloa asukkaiden arkeen. Jokaisen hengellisiä tarpeita tuetaan ja tarjotaan mahdollisuus niiden täyttämiseen. Ajattelempa, että hoivakoti on eräänlainen pieni kyläyhteisö, jossa asuu erilaisia ihmisiä joista jokaisella on yhteisössä oma paikkansa ja roolinsa. Henkilökunta puuttuu välittömästi asukkaiden välisiin ristiriitatilanteisiin; asioista voi keskustella rakentavasti ja erilaisia mielipiteitä kunnioitetaan, mutta minkäänlaista epäasiallista käyttäytymistä tai kiusaamista toisia kohtaan ei sallita.

Tavoitteet näiden toimintojen osalta kirjataan hoivasuunnitelmaan yksilökohtaisesti ja yksikkökohtaisesti virikesuunnitelmaan. Toteutunut toiminta kirjataan Hilikka-asukastietojärjestelmään ja kirjauksia seurataan esimiehen toimesta. Toiminnasta raportoidaan myös Rovaniemen kaupungille säännöllisesti.

Asukkaan muutettua hoivakotiin pyrimme tukemaan kotiutumista kaikin mahdollisin tavoin. Keskustelemme asukkaan tai/ja omaisten kanssa heidän tuntemuksistaan ja ajatuksistaan muuttoon liittyen. Olemme asukkaan tukena, jotta hän tutustuisi toisiin

asukkaihin ja löytäisi yhteisössä oman paikkansa. Kun hoivasuunnitelma on tehty, tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan sen sekä päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa henkilökohtaista hoivasuunnitelmaa päivitetään ja muokataan tarpeiden mukaan ja niitä vastaaviksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Toimintakyvyn seurannassa hyödynnetään erilaisia toimintakykymittauksia sekä avun tarvetta päivittäisissä toiminnoissa. Ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti ja RAI-arviot tehdään asukkaille kaksi kertaa vuodessa. Tarkasti seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Omahoitajan huolehtii kunkin asukkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoivasuunnitelmaan sekä viedä asiat käytäntöön ja tiedottaa muutoksista muuta henkilökuntaa. Päivittäisissä juttutuokioissa annamme asukkaille mahdollisuuden kertoa mitä kuuluu ja miten menee. Omahoitaja viettää jokaisella työvuorolistalla iltapäivällä omahoitajatuokion oman asukkaansa kanssa. Tuolloin tehdään jotakin mukavaa yhdessä, ollaan yhteydessä omaisiin tai pyydetään heitä käymään. Tämä tukee luontevan ja luottamuksellisen suhteen rakentumista omahoitajan ja asukkaan välille, mutta myös omaisten kanssa.

## **Ravitsemus**

Asukkaan ravitsemus suunnitellaan ja huomioidaan osana hoivasuunnitelmaa. Asukkaan erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset selvitetään sekä kirjataan. Yksikössä on käytössä Rovaniemen kaupungin ruokapalveluiden tuottama palvelukotien kuuden viikon ruokalista. Se on laadittu kansallisten ravitsemussuosittelusten mukaisesti huomioiden ikäänntyneiden erityistarpeet. Ruokalista muokataan asukkaiden toiveiden mukaan juhlapyhät ja -päivät huomioiden. Ruoka valmistetaan hoivakodilla, mikä tuo asukkaille kodinomaisia ruoan tuoksua sekä keittiön ääniä. Ruoka maustetaan maistuvaksi ja myös pohjoinen ruokakulttuuri on huomioitu. Asukkaat voivat työntekijän tukemana osallistua ruoan valmisteluun hygieniasäädökset huomioiden.

Asukkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asukkaita avustetaan ruokailussa heidän tarpeidensa mukaisesti. Aamupalaa on tarjolla joustavasti klo 7-10, lounas noin klo 12, päiväkahvi noin klo 14-15, päivällinen noin klo 16-17 ja iltapala noin klo 20-22. Yöpalaa saa halutessaan läpi yön ja välipalaa on saatavissa päivällä mikäli asukas sitä tarvitsee. Asukkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Juotavaa on tarjolla koko ajan ja henkilökunta huolehtii niiden asukkaiden nesteiden saamisesta, jotka eivät itse pysty juotavaa ruokailujen välillä ottamaan. Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa. Kaikilla työntekijöillä on hygieniapassit.

Asukkaan ravitsemuksen tasoa seurataan kaksi kertaa vuodessa MNA-mittarilla, mikä on liitetty RAI-ohjelman yhteyteen. Tarvittaessa MNA tehdään useammin jos huoli asukkaan ravitsemuksesta herää. Seuraamme asukkaan syömistä sekä nesteiden nauttimista ja tarvittaessa otamme käyttöön seurantalistat. Ravitsemuksen tilaa voidaan seurata myös verikokeilla. Jos asukkaalla on nielemisvaikeuksia, käsitellään ruoka helpommin

nieltävään muotoon. Juomat voidaan sakeuttaa sekä käyttää sopivia apuvälineitä helpottamaan ruokailua. Henkilökuntamme on perehtynyt ikääntyneiden ravitsemuksen erityispiirteisiin ja osaavat tunnistaa ravitsemuksen riskitekijät hyvissä ajoin.

Asukkaiden painoa seurataan punnitsemalla heidät kerran kuussa tai tarvittaessa erillisen ohjeen mukaan. Painon muutoksiin reagoidaan herkästi. Mikäli paino lähtee laskuun, lisätään asukkaan energiansaantia joko lisäämällä ruoan määrää tai energiapitoisuutta eri tavoin. Proteiinin saantiin kiinnitämme myös huomiota, koska proteiini on ikääntyneille erityisen tärkeää. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä. Punnitustulokset ja niistä seuraavat toimenpiteet kirjataan Hilikka-järjestelmään.

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyleherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit). Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua ja ne huomioidaan tarvittaessa siten, että asukas saa itselleen kaikin tavoin sopivaa ruokaa.

### **Hygieniakäytännöt**

Yksiköissä on siivousta koskeva, terveystarkastajan hyväksymä omavalvontasuunnitelma, jota siivoustyötä tekevä työntekijä päivittää vähintään vuosittain yhdessä yksikön esimiehen kanssa. Siivouskohteet on jaoteltu päivittäin siivottavista kohteista vuosittain siivottaviin ja siivous kuitataan omavalvontakansiossa oleviin listoihin jotka arkistoidaan. Terveystarkastaja valvoo hygieniatason toteutumista ja sitä tarkkaillaan myös pintapuhtausnäytteillä sekä aistinvaraisella tarkkailulla. Pyykkihoidon toteutetaan siivousta koskevan omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Kaikki hoivakodin pyykki pestään hoivakodilla ja pyykki käsitellään asianmukaisesti.

Noudatamme THL:N ohjetta infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (Ohje 2/2020). Koronaepidemian vuoksi yksikköön on laadittu oma ohjeistuksensa hygienian ja puhtaanapidon osalta jotta infektioiden torjunta olisi mahdollisimman tehokasta. Henkilökunta noudattaa kaikessa työskentelyssä aseptista toimintatapaa ja hyvästä käsihygieniasta huolehtiminen on kaikista tärkein tapa ehkäistä infektioita. Hoivakodilla on useita käsien desinfiointipisteitä sekä mahdollisuus pestä kädet helposti. Vaadittavat ohjeistukset on laitettu näkyville paikoille ja myös suullinen ohjaus on tärkeää hyvän hygieniatason saavuttamiseksi. Asukkaat ohjataan ennen ruokailua käsien pesuun ja kädet desinfioidaan pesun jälkeen. Työntekijät käyttävät tarvittavia suojarusteita ja niitä on saatavilla riittävästi.

Infektioiden torjunnassa noudatamme LSHP:n ohjeita tai muita paikallisia viranomaisohjeita. Tarvittaessa konsultoidaan infektiohoitajaa tai -lääkäriä.

Jokainen henkilökunnan jäsen lukee kaikki hygieniaan liittyvät ohjeistukset sekä omavalvontasuunnitelmat, jotka jokainen kuittaa allekirjoituksellaan luetuksi. Asioita ja

uusia ohjeistuksia käsitellään henkilöstöpalavereissa ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle myös Hilkka-viesteillä. Uusi työntekijä perehdytetään hyvin, jotta hän heti alusta asti osaa toimia oikein. Käytänteitä tarkastellaan ja toimintoja muutetaan tarvittaessa.

Asukkaiden henkilökohtaisen hygienian osa-alueet kirjataan hoivasuunnitelmaan. Jokainen saa hygienian hoitoon tarvitsemansa avun mieltymykset ja tottumukset huomioiden. Hygieniaan liittyvien asioiden toteutuminen kirjataan Hilkka-järjestelmään ja kirjauksia sekä asukasta tarkkailemalla seurataan ovatko toimet riittäviä ja asianmukaisia. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuoja ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Yksikön sairaanhoitaja huolehtii että asukkaiden päivittäisen hygienian hoito toteutuu ja ohjaa henkilökuntaa hygieniakäytänteissä. Hän toimii myös hygieniayhteyshenkilönä sairaanhoitopiirille.

Jokainen asukas saa päivittäin tarvitsemansa avun hygienian hoitoon. Asukkaita avustetaan aamu- ja iltapesuissa sekä niiden välillä tarpeensa mukaan. Asukkaan tavat ja tottumukset huomioidaan eli esimerkiksi partaa ei ajeta joka päivä jos asukas ei siihen ole tottunut. Asukkaat käyvät suihkussa tai saunassa vähintään kerran viikossa tai henkilökohtaisen tarpeen mukaan tiheämmin. Hyvää hygieniatasoa kuvaa se, että asukkailla on erityisen vähän painehaavaumia tai ihorikkoja.

Yksikössä on nimetty vaippavastaava, joka tilaa asukkaille inkontinenssisuojat noin kolmen kuukauden välein.

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi yksikölle on laadittu toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Yksiköllä on ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

**Hammashoito:** Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan Rovaniemen kaupungin hammashoitoloissa tai yksityisen hammaslääkäriaseman kautta. Hammasteknikkoa käytetään tarvittaessa ja hän voi tulla myös kotikäynnille. Jokaisen asukkaan hoivasuunnitelmaan kirjataan suuhygienian päivittäinen hoito sekä hammashoidon tarve.

**Kiireetön sairaanhoito:** Lääkäripalvelut tulevat Rovaniemen kaupungin ikäosaamiskeskuksen kautta. Lapinvuokossa lääkäri käy kerran kuussa ja puhelinkierrot pidetään viikoittain. Lääkäri päättää asukkaan hoitoon liittyvistä asioista ja yksikön henkilökunta tekee hänen kanssaan tiivistä yhteistyötä varsinkin jos asukkaan voinnissa havaitaan muutoksia. Asukkaan hoitolinjauksista keskustellaan asukkaan muuttaessa hoivakotiin ja asukkaalle tarjotaan mahdollisuutta tehdä hoitotahto. Tarvittaessa teemme yhteistyötä kotisairaalan kanssa. Myös saattohoito onnistuu hoivakodilla.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu Lapin keskussairaalassa. Arkisin kiireellisissä tapauksissa tavoitellaan ensisijaisesti omaa lääkäriä. Jos häntä ei tavoiteta, soitetaan Rovaniemen kaupungin geriatriseen päivystykseen, joka päivystää päivällä myös viikonloppuisin. Iltaisin ja öisin konsultoidaan keskussairaalan yle-päivystäjää ja akuuteissa tilanteissa soitetaan 112. Rovaniemen kaupungin Alisa-yksikkö (akuutti liikkuva sairaanhoitaja) voi myös pyynnöstä käydä tutkimassa asukasta ja ottaa tarvittaessa mittauksia, näytteitä ja tehdä tutkimuksia. Rovaniemen kaupungin laatima ohjeistus lääkärin sekä Alisa-yksikön tavoittamisesta on toimiston seinällä sekä perehdytyskansiossa. Lisäksi ohje on välitetty kaikille työntekijöille Hilikka-viestinä.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Kuolemantapauksissa noudatamme Rovaniemen kaupungin tekemää ohjeistusta, joka koskee myös yksityisiä palveluntuottajia. Ohjeistus löytyy toimiston ilmoitustaululta sekä perehdytyskansioista. Äkillisen kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asukkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti ja hoivasuunnitelmaan kirjattuja tavoitteita tukien. Kannustamme ja tuemme asukkaita omatoimisuuteen, mutta autamme siinä missä asukas tarvitsee apua. Huolehdimme hyvästä perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Myös henkistä hyvinvointia ja psyykkisten sairauksien tasapainoa seurataan. Seuraamme mahdollisia tapaturmia ja kaatumisia pyrkien ennaltaehkäisemään niitä. Verikokeet ottaa sairaanhoitaja, lääkäri tekee tarvittavat lähetteet. Verenpaine ja paino mitataan jokaiselta asukkaalta vähintään kerran kuukaudessa ja henkilökohtaisen tarpeen mukaan useammin. Mittaukset kirjataan Hilikka-asukastietojärjestelmään ja poikkeaviin mittaustuloksiin reagoidaan. Sairaanhoitajat käyvät läpi asukkaan lääkityksen lääkärin kanssa vähintään kerran vuodessa. Asukkaan tilanne käydään läpi lääkärin kanssa vähintään kolmen kuukauden välein ja tästä tehdään kirjaus asukkaan papereihin. Asukkaille tehdään vuosittain terveystarkastus ja sairaanhoitaja huolehtii että lääkäri on perillä asukkaiden tilanteesta. Diabeetikkojen verensokeria mitataan lääkärin ohjeen mukaisesti ja mittaustulokset kirjataan Hilikkaan.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Hoivakodin sairaanhoitaja Johanna Rajaluoto sekä yrittäjä Hanna Niska. Lääkäripalvelut Rovaniemen kaupungin ikäosaamiskeskuksen kautta.

## **Lääkehoito**

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä ja sen tunteminen varmistetaan tenttimällä. Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Lääkehoitosuunnitelmassa eritellään myös lääkehoitoon liittyvät riskit ja selvitetään, miten niitä ennaltaehkäistään tai miten toimitaan poikkeavassa tilanteessa.

Rovaseudun Hoivapalvelut Oy:ssä jokainen lääkehoitoon osallistuva hoitaja, myös sairaanhoitajat, suorittavat valtakunnalliset lääkehoidon teorian sekä lääkelaskujen tentit Skholen kautta. Hoitajat suorittavat myös yksikkökohtaiset tentit, joissa kysymykset on laadittu siten, että ne kohdentuvat yksikössä toteutettavaan lääkehoitoon. Jokainen lääkehoitoa toteuttava hoitaja antaa näytöt käytännön lääkeosaamisestaan yksikön sairaanhoitajalle, joka vie lääkehoitoluvan allekirjoitettavaksi yksikön lääkärille.

Lääkeluvalliset hoitajat jakavat asukkaiden lääkkeet kerran viikossa dosetteihin ja niille suoritetaan kaksoistarkistus. Lisäksi lääkkeet tarkistetaan aina ennen niiden antamista asukkaalle. Myös dosettien ulkopuolella menevät lääkkeet kaksoistarkistetaan, samoin PKV-lääkkeet joista lisäksi pakkauskohtainen kirjanpito kaksoiskuittauksella. Lääkkeet tilataan asukkaille sähköisen EasyMedi-järjestelmän kautta.

Lääkehoidon toteuttamista seurataan huomioimalla ja kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asukkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asukkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetuilla terveydenhuollon ammattihenkilöllä (sairaanhoitaja Johanna Rajaluoto tai yrittäjä, sh Hanna Niska), joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista huolehtien myös asianmukaiset lääkehoitoon liittyvät tentit sekä näytöt ja luvat. Yksikön lääkehoidosta vastaa Rovaniemen kaupungin ikäosaamiskeskuksen lääkäri.

## **Monialainen yhteistyö**

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

Teemme asukasasioissa moniammatillista yhteistyötä tarvittaessa eri tahojen kanssa. Näitä ovat esimerkiksi erikoissairaanhoito, kaupungin eri tahot, sosiaalityö sekä kolmannen sektorin toimijat. Asukkaasta luovutetaan hänen suostumuksellaan niitä tietoja, mitkä ovat asian kannalta olennaisia.

## 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 tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspäalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittava toimintayksikkö on tehnyt terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukaisen ilmoituksen kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

Asukasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Turvallisuuteen liittyvät omavalvontasuunnitelmat tehdään, hyväksytetään ko. viranomaisella ja päivitetään sovitusti. Henkilökunta perehtyy suunnitelmiin ja kuittaa allekirjoituksellaan suunnitelman luetuksi. Yksikön esimies huolehtii suunnitelmien mukaisten tarkastusten toteutumisesta. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan sekä paperilomakkeelle että Hilikkaan, hoivakodin esimies kuittaa ilmoituksen ja laatii korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilön ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta.

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset, joista tehdään asianmukainen dokumentointi.

## Henkilöstö

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

Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta. Henkilöstömitoitus ja -rakenne on vanhuspalvelulain sekä Rovaniemen kaupungin vaatimusten mukainen.

Hoivakoti Seutulan sairaanhoitajana toimii Johanna Rajaluoto, sairaanhoitajaopiskelija (yli 180 osp) sekä yrittäjä, sairaanhoitaja Hanna Niska.

Lisäksi yksikössä työskentelee 7,7 lähihoitajaa, sairaanhoitaja sekä 0,75 hoiva-avustajaa.

Henkilökuntaa rekrytoidaan tarpeen mukaan. Sijaisina käytämme mahdollisuuksien mukaan tuttuja työntekijöitä ja uusille sijaisille järjestetään perehdytys. Ensisijaisesti työntekijä pyritään lainaamaan toisesta yksiköstä. Asukkaiden turvallinen hoito täytyy taata, joten esimerkiksi uudet sijaiset eivät koskaan ole keskenään töissä. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin esimies. Pitkäaikaisia sijaisia pyritään vakinaistamaan. Käytämme vakinaisissa työsuhteissa 6kk:n koeaikaa. Jos sijaiset eivät esimerkiksi epidemiatilanteessa riitä, yrityksen omistajat voivat tehdä vuoroja yksiköissä tai sijaisia hankitaan ostopalveluna paikalliselta hoivayrittäjältä.

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun, valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentamisen (henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus tutkinto- ja työtodistuksista sekä JulkiTerhikistä, tarvittaessa rikosrekisteriote) sekä työ sopimusten tekemisen ja allekirjoittamisen. Yksikön esimies antaa työntekijälle tämän sähköisiin järjestelmiin tarvitsemat tunnukset.

Sh, toiminnallinen johtaja Hanna Niska vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksikössä on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Toimintaa organisoidaan kulloisenkin tilanteen mukaan. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään työterveyshuollon toimesta kerran vuodessa. Henkilöstöä kuunnellaan herkällä korvalla ja asioihin puututaan nopeasti. Käytössä on epäasiallinen käyttäytyminen työpaikalla-prosessikuvaus, millä ennaltaehkäistään konfliktitilanteita ja minkä puitteissa mahdollisia konflikteja käsitellään. Koska työyhteisössä on nollatoleranssi epäasiallisen käyttäytymisen suhteen, työyhteisön hyvinvointi lisääntyy koska malli itsessään ehkäisee konfliktien syntymistä ja tukee asioiden selvittämistä keskustelemalla heti ko. tilanteessa. Palaverit ja kuukausittainen



tyhy:in liittyvä arvonta tukevat henkilöstön jaksamista. Työvuorolistat suunnitellaan ergonomisiksi ja toiveet pyritään toteuttamaan.

Yksikön esimies hoitaa yksikössä sairaanhoidolliset tehtävät sekä lähiesimiestyön. Yksikössä on riittävästi henkilökuntaa jotta esimies pystyy hoitamaan näihin liittyvät tehtävät.

Tuki- ja avustavissa tehtävissä työskentelevän henkilöstön määrä varmistetaan hyvällä rekrytoinnilla ja oppisopimuskoulutuksilla.

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

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön esimies. Perehdyttäjänä voi toimia myös kokenut työntekijä, mutta esimies valvoo perehdytysprosessin etenemistä ja onnistumista. Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asukastyöhön, asukastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Rovaseudun Hoivapalvelut Oy:n perehdytysohjeiden mukaisesti. Perehdytys koskee myös yksikköön tulevia opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja esimies, perehtyjä sekä perehdyttäjä allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esimies.

Henkilökunnalle järjestetään vuosittain koulutuksia, joissa hyödynnetään kehityskeskusteluissa ja toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseita kehittämistarpeita. Koulutuksia järjestetään myös tarpeen mukaan, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asiakkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Yksikön esimiehen tehtävänä on pitää huolta siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla. Henkilöstön koulutus järjestetään sisäisenä, ulkoisena tai verkkokoulutuksena ja se voidaan kohdentaa joko tietyille työntekijälle tai vaikka koko henkilöstölle. Koulutuksien toteutuminen kirjataan henkilökohtaiseen koulutuskorttiin. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat yksikön esimiehen tehtäviin.

## Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hänen tulee tehdä ilmoitus. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asukkaan epäasiallista kohtaamista, asukkaan loukkaamista sanoilla, asukasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asukkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asukasta tönittää, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan loukkaavasti tai palvelussa, asukkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita. Ilmoitus tehdään aina asukkaaseen kohdistuneesta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensisijaisesti perustua asukkaan huolenpitoon, hyvinvointiin tai turvallisuuteen liittyviin tarpeisiin. Toimintakulttuuriin liittyvistä ongelmissa voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Rajoitteiden käytössä tulee aina olla asukaskohtainen, määräaikainen, lääkärin myöntämä lupa ja ilmoitus tulee tehdä, jos niitä käytetään muutoin. Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollinen asukkaille, asioihin tulee puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta.

Ilmoitus tehdään ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asukkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake löytyy sähköisenä ja paperisena versiona yksikön toimistosta.

Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoituksen vastaanottaja informoi ilmoituksesta yrityksen omistajia ja konsultoi heitä ennen kaupungille tehtävää ilmoitusta. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle (Rovaniemen kaupunki, Anne Mattila).

## Toimitilat

Hoivakoti Seutula toimii omana yksikkönään Seutulanharjulla. Yksikössä tuotetaan luvan- ja ilmoituksenvaraista asumispalvelua, jakaantuen ikääntyneiden palveluasumiseen (4 paikkaa) ja tehostettuun palveluasumiseen (11 paikkaa). Asukkaiden käytössä ovat viihtyisät ja kodinomaisesti sisustetut yhteiset tilat ja jokaisella asukkaalla on oma huone. Asukas sisustaa huoneensa itse, sänky kuuluu vuokraan. Tilat ovat esteettömät ja helppokulkuiset. Hoivakodilla on yhteinen oleskelu/ruokailutila sekä viihtyisät saunatilat. Asukkaat voivat ulkoilla hoitajan kanssa myös viihtyisällä piha-alueella. Tilat ovat turvalliset ja hyvin valaistut, ja tukevat toimintakyvyn säilymistä.

## **Teknologiset ratkaisut**

Yksikössä on käytössä hälytysrannekkeet, jollaisen asukas saa käyttöönsä halutessaan. Asukkaan painaessa rannekkeen hälytysnappia, hoitajien puhelimeen tulee tekstiviesti. Rannekkeiden toimivuus varmistetaan kuukausittaisilla testisoitoilla, mitkä on ohjelmoitu kalenteriin. Hoitaja menee asukkaan luo heti kun ehtii tarkistettuaan puhelimen viestistä kuka asukas soittaa. Rannekkeet on numeroitu ja viestissä lukee hälyttäneen rannekkeen numero.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Hanna Niska, 040-7278762. Rannekkeet on hankittu Seniortek Oy:ltä johon ollaan yhteydessä mikäli laitteistossa havaitaan toimintahäiriöitä.

## **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Asukkaiden hoidossa käytetään tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit ja sängyt. Asukkaan apuvälinetarve kartoitetaan ja tarvittavat apuvälineet hankitaan joko Rovaniemen kaupungin apuvälinepalveluista, yrityksen puolesta tai asukkaan itse maksamana. Työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Apuvälineet ja laitteet huolletaan säännöllisesti ja terveydenhuollon välineistö kalibroidaan valmistajan ohjeen mukaan. Laitteiden turvallisuus- ja käyttöohjeet ovat helposti saatavilla ja tarvittaessa laaditaan ns. ”pikaohje” joka löytyy laitteen läheisyydestä. Perehdytyksessä käydään läpi välineistö ja laitteisto, millä varmistetaan niiden turvallinen ja oikea käyttö. Vaaratilanteet raportoidaan poikkeamailmoituksella. Vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet ja kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010). [https://www.fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/fimealletehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta](https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealletehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta).

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Hanna Niska, 040-7278762

## **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 henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

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

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

Terveyden 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.

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Rovaseudun Hoivapalvelut Oy:lle on laadittu erillinen ohje, jonka mukaan asukastietoja laadukkaasti ja turvallisesti käsitellään. Jokainen työntekijä suorittaa Granite-koulutuksen. Kaikkien työntekijöiden sekä opiskelijoiden kanssa tehdään erillinen vaitiolo- ja salassapitovelvollisuussopimus.

Rovaseudun Hoivapalvelut Oy käyttää sähköistä Hilikka-asukastietojärjestelmä, johon tehdään asukkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus järjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asukastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, mikä parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asukkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista. Konsernin sairaanhoitajilla on käyttöoikeus Rovaniemen kaupungin käyttämään Lifecare-potilastietojärjestelmään.

Asukastietoja luovutetaan ulkopuolisille vain asukkaan nimenomaisella suostumuksella, kaupungin ohjeiden mukaan tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa. Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisprosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan.

Kirjaamisen läpikäyminen kuuluu perehdytysuunnitelmaan. Kirjaaminen käydään läpi teoriassa erillisen ohjeen mukaan sekä käytännössä perehdyttäjän tai esimiehen ohjauksessa.

Kirjaamiseen varataan riittävästi aikaa ja siihen perehdytetään hyvin. Työntekijöiden käytössä on useita tietokoneita joiden läheisyydestä löytyy ohje päivittäisestä kirjaamisesta. Kirjaamiskoulutusta järjestetään tarvittaessa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Johanna Posio, 040-6883450

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä      Ei

Yksikön esimiehen tiedot

Johanna Rajaluoto, 040-7320136, seutulanharju.sh@gmail.com

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan omaevalvontasuunnitelmassa kuvatuista lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Nämä kuvataan tässä suunnitelmassa.

Hoivakoti Seutulan toiminta on vakiintunutta ja sujuvaa. Toimintaa voidaan silti kehittää yhä enemmän asiakaslähtöiseksi ja puuttua poikkeamien syihin ennaltaehkäisevällä otteella. Poikkeamat käsitellään kuukausittain ja niiden perimmäiset syyt pyritään selvittämään jotta päästään kiinni siihen, mistä poikkeama johtuu ja miten vastaavaa voisi estää tapahtumasta. Asukkaiden osallisuutta toimintakyvyn mukaan lisätään entisestään ja arjesta pyritään muodostamaan hyvin kodinomaista ja sisältörikasta.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

Paikka ja päiväys: Rovaniemi 27.6.2022

Allekirjoitus \_\_\_\_\_ Hanna Niska