

KUUSELAN ARVIN OMAVALVONTASUUNNITELMA



SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	11
5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma.....	12
5.2 Asiakkaan oikeusturva.....	18
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	20
7 ASIAKASTURVALLISUUS	28
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	36
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	38
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	39

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Kuusela Arvi Y-tunnus 3221318-2

Hyvinvointialue Keski-Suomen Hyvinvointialue

Kunnan nimi Laukaa

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Kuusela Arvi/ Ikääntyneiden ympärivuorokautinen palveluasuminen

Katuosoite Pelloskuja 5

Postinumero 41340

Postitoimipaikka Laukaa

Sijaintikunta yhteystietoineen Laukaa

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ympärivuorokautinen palveluasuminen: Ikääntyneet, pitkäaikaissairaat asiakkaat Laukaan kunnan alueella. Pitkäaikaista palveluasumista on 24 asiakaspaikkaa ja lyhytaikaista hoitoa on 12 asiakaspaikkaa.

Esihenkilö Pauliina Virtanen

Puhelin 0400658925

Sähköposti pauliina.virtanen@hyvaks.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat ISS siivouspalvelu, Turvapuhelinpalvelu Vivago, Mustankorkea jätehuolto ja vaatehuolto Sakupe.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Hyvinvointialue tekee kilpailutukset ja sopimukset alihankkijoiden kanssa. Pyydetään yrityksen omavalvontasuunnitelma nähtäväksi.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat osallistua omavalvonnan suunnitteluun. Omavalvonnan toimeenpanoa tukee, jos eri osa-alueille nimetään omat vastuuhenkilöt. Yksikössä on erikseen nimetyt vastuuhoidajat eritoimintoihin, kuten lääkevastaava ja kirjaimisvastaava. Suojavaatetilaukset tehdään tukipalvelun työntekijöiden toimesta. Perehdytysvastaavien lisäksi käytössä on myös perehdytysohjelma INTRO. Yksikössä on opiskelijavastaava sekä RAI-vastaava.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Pauliina Virtanen, palveluvastaava 0400 658925

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus yksikössä varmistetaan esihenkilön ja henkilökunnan kanssa yhdessä. Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja silloin kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävillä ilmoitustaululla, josta asiakkaat omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja

ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Laadittu pvm. 29.5.23 Tarkistettu pvm. 19.11.2024

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Kuusela Arvin toiminta-ajatuksena on tarjota turvallinen ja toimintakykyä ylläpitävä asuinympäristö. Huomioimme työskentelyssämme asiakkaan yksilöllisen kohtaamisen, hyvinvoinnin ja mielekkään elämän. Yksikössämme korostuvat inhimilliset oikeudet, toimintakykyä ylläpitävä työote ja yhteistyö omaisten kanssa.

Kuusela Arvissa on yhteensä 36 asiakaspaikkaa; arviointi- ja kuntoutusyksikkö Aku (12) Minnan koti (12) ja Einon koti (12). Toiminnassa korostetaan kuntoutuksellista ja voimavara- ja lähtöistä työtettä. Asiakaslähtöisyys sekä tavoitteellinen kuntoutus näkyvät kaikessa toiminnassa. Elämän yllättävissä kriisitilanteissa on mahdollista tulla Kuusela Arvin Akuun lyhytaikaiselle jaksolle. Akun toiminnan kehittämisen keskiössä on kotona asumisen tukeminen mm. kuntouttavilla arviointijaksoilla sekä muilla vahvistavilla kuntoutustoimenpiteillä. Arvin kuntoutus- ja arviointijaksot varaa hyvinvointialueen asiakasohjaus, joiden kanssa tehdään päivittäin yhteistyötä. Asiakasohjaajat tekevät päätökset moniammatillisen arvioinnin perusteella kotiutumisen tai mahdollisten jatkohoitopaikkojen tarpeesta.

Kuusela Arvissa toteutetaan laadukasta saattohoitoa osaavan henkilökunnan toimesta. Saattohoitoon siirrytään, kun asiakkaan sairautta ei pystytä parantamaan millään hoidolla. Yksiköstä pystytään aina tarvittaessa konsultoimaan lääkäriä. Arkisin yksikön omalääkäri on tavoitettavissa. Hoidon rajaukset keskustellaan lääkärin kanssa ja tehdään suunnitelma elämänloppuvaiheen hoitoon. Kuolemaa ei jouduteta, mutta ei myöskään pitkitetä. Asiakas saa olla tutussa ja turvallisessa ympäristössä ilman siirtymistä vieraaseen ympäristöön. Saattohoidossa keskeistä on kokonaisvaltainen hyvinvointi ja kunnioitus asiakkaan elämän loppuun saakka. Saattohoitoon siirryttäessä keskitytään oireiden lievittämiseen, hyvään perushoitoon ja kärsimyksen vähentämiseen. Mahdollistetaan läheisille tässä tilanteessa mahdollisuus olla omaisensa lähellä aina näin halutessaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja erityisesti silloin kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikkömme toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palveluiden pyrkimyksenä on edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta turvata yhdenvertaisin perustein tarpeen mukaiset riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet edistävät asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Yksikkömme toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden kokonaisuuden.

Asiakaslähtöinen ja toimintakykyä ylläpitävä työote on keskeinen periaate työskentelysämme. Mahdollisuuksien mukaan voi osallistua ulkoiluun ja erilaisiin virkistytymishetkiin. Kuusela Arvissa asuessaan asiakkaalla on oikeus levätä yksilöllisen tarpeen mukaisesti ja elää omannäköistä elämäänsä elämänhistoriansa ja tottumustensa kautta. Toimintamme on terveyskeskeistä ja noudatamme hyviä hoitokäytäntöjä, joissa huomioimme asiakkaiden yksilölliset tarpeet.

Työskentelyä ohjaavat myös hyvinvointialueen arvot

- kohtaamme ihmislähtöisesti ja yhdenvertaisesti
- toimimme avoimesti yhteistyössä
- olemme luotettavia ja vastuullisia, myös tuleville sukupolville

Yksikössämme keskeisiä arvoja ovat edellisten lisäksi vielä:

- Asiakaslähtöisyys ja asiakkaan tukeminen kaikissa elämänvaiheissa

Työyhteisössä arvostetaan työntekijöitä ja tuetaan heidän hyvinvointiaan. Työntekijät pystyvät osallistumaan työvuorolistojen suunnitteluun, jotka teemme sähköisesti. Keski-Suomen hyvinvointialue on tupakoimaton työpaikka eikä tupakointi kuulu työpaikalle.

Otamme yksikössämme myös asukkaat ja työntekijät huomioon olemalla tuoksuton yksikkö.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvonta-suunnitelman 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.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että Kuusela Arvin työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Yksikössä mahdolliset riskit ja epäkohdat tuodaan esiin avoimesti ja ne huomioidaan ja poistetaan tai minimoidaan välittömästi.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskien ja vaarojen arviointi tehdään työyksikössä vuosittain. Kartoituksella selvitetään yksikön työolosuhteita, työn kuormitustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvien kuormitustekijöiden vähentäminen ja vaarojen minimointi. Tehtyä selvitystä käytetään työkaluna toimintaa suunniteltaessa. Käytössä on STM työnriskien arviointi, RAI tuloksien kautta riskien arviointi sekä laatuportti-ilmoitusten tilastot.

Riskien ja vaarojen arviointilomakkeen täyttävät työyhteisöt. Riskien ja vaarojen kyselyn tuloksien arviointi tapahtuu työyksiköittäin ryhmässä, jonka esihenkilö yksiköstään koostaa. Ryhmän kokoonpano muodostuu eri ammattiryhmistä, jotka työyksikössä työskentelevät ja ryhmän kokoonpanosta sovitaan tilannekohtaisesti. Henkilöstön ammattitaidon hyödyntäminen ja heidän kokemuksiansa kuunteleminen ovat avainasemassa riskien ja

vaarojen arviointia tehtäessä. Ennalta tiedettyihin riskeihin laaditaan tapauskohtaisesti selkeät toimintakäytännöt, joiden avulla riski minimoidaan ja työntekijän sekä asiakkaan turvallisuutta pyritään turvaamaan mm. parityöskentelyä mahdollistamalla ja kehittämällä turvajärjestelyjä yksintyöskenteleville. Riskiarvioinnista laitetaan yhteenveto työ-turvallisuuspäällikölle.

Vaaraa aiheuttavien aineiden käsittelyyn on olemassa ohjeistus yksikön perehdytyskansiossa. Lisäksi erilaisten laitteiden käyttö opastetaan työntekijöille perehdytyksen yhteydessä. Yksiköiden turvallisuus- ja perehdytyskansioista löytyy mm. toimintaohje väkivallan uhka -tilanteesta palo- ja pelastussuunnitelma toimintaohje asukkaan kadotessa ja kunnan valmiussuunnitelma ja siihen liittyvä evakuointisuunnitelma. Kansioita säilytetään yksikön toimistossa.

Yksiköissä työskentelevillä työntekijöillä on voimassa oleva Ensiapu-koulutus. Ensiapu- ja palo- ja pelastuskoulutuksia hyvinvointialueen toimesta jatkuvasti. Koulutuksista pidetään kirjaa, koulutukset tulee myös merkata juureen -ohjelmisto. Yksikön omat kirjalliset ohjeet säilytetään samassa kansiossa.

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 hait-tapahtumien kirjaaminen analysointi raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Henkilöstömitoitusta seurataan työvuorosunnitteluohjelman kautta.

Riskienhallinnan työnjako

Hyvinvointialueen ja Kuusela Arvin esihenkilön 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. Esihenkilöllä 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 ammattiryhmät ovat mukana omavalvonnan suunnittelussa, toteuttamisessa ja kehittämisessä.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Yksikössä on tehty riskienarviointi yhdessä hoitohenkilökunnan ja työsuojelun kanssa. Esihenkilö vastaa riskien arvioinnin päivittämisestä. Yksikössä on asiakkaita, joiden avustamisessa hoitamisessa ja ohjauksessa on otettava huomioon sekä asiakasturvallisuus että työntekijöiden turvallisuus. Tällaisiin tilanteisiin on olemassa toimintaohjeistus väkivallan uhkatilanteisiin. Kuu-sela Arvissa työskennellään pääasiallisesti parityönä. Pitkäaikaisia asukkaita on 24 ja lyhytaikaisia asukkaita 12 henkilöä. Työntekijöitä on aamuvuorossa 7-9, iltavuorossa 7 ja yövuorossa on 2 hoitajaa. Työntekijät jakautuvat osastoille joka vuorossa. Jokaisella osastolla on vuorossaan vähintään yksi lääkeluvallinen. Yövuorossa hoitajat kiertävät kahden tunnin välein ja valvovat asukkaisen läheisyydessä. Asiakkailta Vivago-kellot, joiden hälytysherkkyyttä tulee säätää asiakaskohtaisesti. Hälytyksiin vastataan mahdollisimman ripeästi.

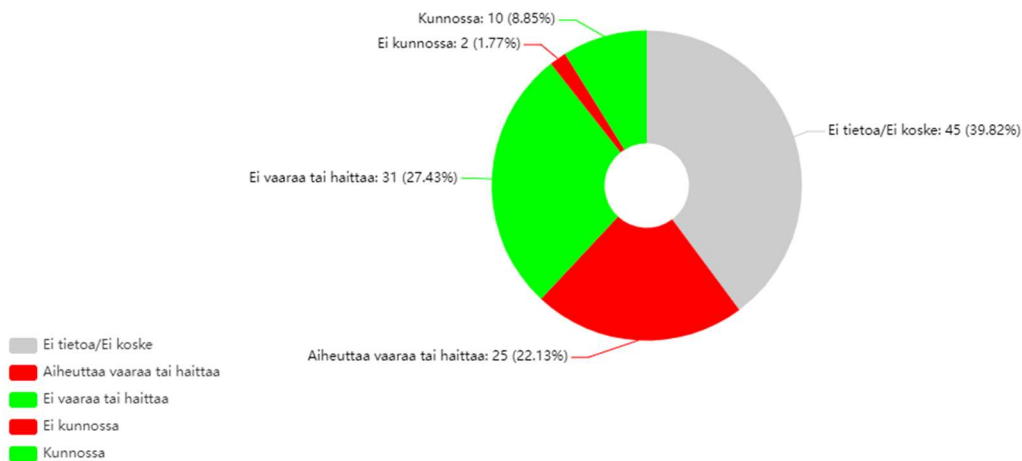
Asiakkaat ovat eri kuntoisia ja vointi voi vaihdella päivän mukaan. Sairaudesta johtuvaa haasteellista käyttäytymistä asiakkailla esiintyy yksikössä aika ajoin. Tartuntatauteihin varustaudutaan asianmukaisesti suojarusteilla. Lisäksi työntekijöille tarjotaan tarvittavat rokotukset. Akun osastolla infektiokansio, jossa myös eritelty vaaditut suojaimet tautikohtaisesti. Koulutusta väkivaltatilanteisiin järjestetään määräajoin ja tarpeen mukaan. Ohjeistus väkivaltatilanteisiin on olemassa turvallisuus- ja perehdytyskansiossa.

Äkillisissä uhkaavassa tilanteessa otetaan yhteys 112.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Henkilökunta asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitseman-sa epäkohdat laatu poikkeamat ja riskit suoraan yksikköön tai antaa palautteen kirjallisesti. Henkilökunnalla on lisäksi sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus.

Alla yhteenveto STM riskien arvioinnista. Yksikössä riskejä, joita esillä jatkuvasti ja käsitellään yhteisesti. Työntekijöiden ergonomian suhteen fysioterapeutti neuvoo apuvälineiden käytössä laiteajokortin aikana ja pistotapaturmien ehkäisyssä auttaa turvalansetit ja turvaneulat, jotka otettu käyttöön.



Asukaskohtaisten riskien hallitseminen

Asukaskohtaisia RAI-arviointeja tehdään AKU-osastolla viikoittain mutta pitkäaikaisten asukkaiden kohdalla voinnin muuttuessa ja vähintään puolivuositain ennen HOPASU:n päivittämistä. Näiden raporttien perusteella esihenkilö pystyy näkemään mahdollisia riskejä, herätteitä, joita asukkaiden kohdalla on. Laatu kuvaavia RAI-indikaattoreita on tarkasteltu ja verrattu yksikön edeltäviin RAI-arviointeihin. Tehtyjä arviointeja yksikössä kattavasti edeltävän vuoden ajalta. Verrattu THL:n kansallisiin laatuindikaattoreihin. Kaatumisia yksikössä kohtalaisesti, näissä ei juurikaan muutosta vuoden takaiseen. Näissä nykyisin siirretään tieto paremmin fysioterapeutille, joka tarkastelee mahdollisuutta kuntoutuk-

seen tai apuvälineisiin. Painehaavojen suhteen arviointia ei ole vuonna 2024 tehty kattavasti. Tähän pyritään jatkossa panostamaan. Asiakkaat/asukkaat itse olivat kohtalaisen hyvin osallistuneet arviointeihin, kehitys oli positiivinen. Liikkumisen rajoittaminen oli yksikössä vähentynyt. Päivystyskäyntejä erityisesti lyhytaikaishoidettavilla jonkin verran, näissä nykyisin apuna kotisairaala menettely, jotta asiakkaiden ylimääräisiä siirtymisiä pystyttäisiin vähentämään.

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain (1301/2014 § 48 § 49) velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen voi tehdä Keski-Suomen hyvinvointialueen ikääntyneiden palveluista saatavan ilmoituslomakkeen avulla tai ottamalla yhteys asiakasohjauksen neuvontanumeroon arkisin klo 9-14 puh. 040 7235005.

Riskienarviointia päivitetään henkilökunnan kanssa yhdessä vuosittain tai tilanteiden muuttuessa. Lisäksi säännöllisissä yksikön palavereissa ja hoitopalavereissa. Palavereissa keskustellaan esiin tulleista epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä. asiat kirjataan ja niihin puututaan välittömästi. Yksikön toimintaperiaatteisiin kuuluu, että jokainen työntekijä on vastuullinen tuomaan havaitsemansa riskit esille ja yksikössä muiden tietoon.

Yksikössä on käytössä Laatuportti-vaaratapahtumien raportointijärjestelmä, jonka käytäntöön työntekijät on perehdytetty. Sitä käytetään aktiivisesti epäkohtien, poikkeamien ja tapahtumien raportoinnissa. Laatuportti-järjestelmän kautta ilmoitetaan kaikki yksikössä

Haitta- tai läheltä piti-tilanteet ilmoitus lähtee raportointijärjestelmästä suoraan esihenkilölle ja tapahtumakohdittain erikseen nimetyille vastuuhenkilöille. Vastuuhenkilö voi pyytää lisäselvityksiä ilmoituksen tehneeltä työntekijältä ja työntekijä voi itse myös seurata oman ilmoituksen etenemistä. Esihenkilö käsittelee tehdyt ilmoitukset yksikön pala-

vereissa yhdessä henkilökunnan kanssa. Vastuuhenkilö voi pyytää lisäselvityksiä ilmoituksen tehneeltä työntekijältä ja työntekijä voi itse myös seurata oman ilmoituksensa etene mistä järjestelmästä saatavalla seurantanumerolla.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Riskienarviointia päivitetään henkilökunnan kanssa yhdessä vuosittain tai tilanteiden muuttuessa. Lisäksi yksikön palaverissa ja hoitopalaverissa keskustellaan esille tulleista epäkohdista laatupoikkeamista ja riskeistä. Asiat kirjataan ja niihin puututaan välittömästi. Yksikön toimintaperiaatteisiin kuuluu, että jokainen työntekijä on vastuullinen tuomaan havaitsemansa riskit esiin ja yksikössä muiden tietoon.

Esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja käsittelee tehdyt Laatuporttiin tulleet ilmoitukset yksikön palaverissa yhdessä henkilökunnan kanssa. Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat ilmoitetaan aina asiakkaan lähiomaiseksi merkitylle henkilölle. Toiminnassa korostuu ennaltaehkäisevät toimet riskien estämiseksi.

Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan lisäksi aina Life Care-asiakastietojärjestelmään ja asiasta ilmoitetaan myös asiakkaan lähiomaiseksi ilmoitetulle henkilölle. Henkilökunnan toiminnassa korostuvat ennaltaehkäisevät toimet riskien ehkäisemiseksi.

Omaiset ja asiakkaat voivat tuoda havaitsemansa epäkohdat ja riskit esille raportoimalla niistä suoraan henkilökunnalle palveluvastaavalle tai kirjallisella palautteella.

Tieto kirjataan LifeCareen ja tehdään Laatuportti-ilmoitus. Vuoronvaihdossa kerrotaan tilanteesta ja esihenkilö käsittelee ilmoitukset palaverissa.

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Työyhteisöpalavereista laaditaan muistiot, jotka lähetetään työyhteisölle sähköisesti. Lisäksi muistio tallennetaan yksikön omiin tiedostoihin. Tämän lisäksi laaditaan tarvittavia, erillisiä toimintaohjeita työyhteisön käyttöön ja ne kootaan perehdytyskansioon.

Tutustu myös STM:n julkaisuun

[Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:](#)

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Hyvinvointialueen asiakasohjauksen työntekijät kartoittavat asiakkaan palvelutarpeita ja suunnittelevat sekä organisoivat palvelut suhteessa asiakkaan tarpeisiin. Tavoitteena on, että asiakas saa tarkoituksenmukaiset ja oikea-aikaiset palvelut.

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja hänen omaisensa läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Lähtökohtana kuitenkin on aina asiakkaan oma tahto kutsua heitä paikalle. Omaisia läheisiä tai laillista edunvalvojaa kuullaan yksilöllisesti myös niissä tilanteissa, joissa asiakkaan kognitiivinen toimintakyky on alentunut siten että hän ei kykene itsenäiseen päätöksentekoon. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet,

joita ovat fyysinen psyykinen sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaas heikko ravitsemustila turvattomuus sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Arvioinnissa käytetään monipuolisia ja asiakkaan tarpeen mukaisia mittareita. Käytössä olevia mittareita ovat RAI, MMSE, ja MNA. Palvelutarpeen arviointi toteutetaan yhteistyössä asiakkaan ja läheisen kanssa. Arviointiin kirjataan erikseen asiakkaan ja läheisen esille tuomat mielipiteet.

Kuusela Arviin asiakas tulee aina asiakasohjaustiimin arvioinnin ja valinnan kautta. Asiakkaan palvelutarpeen arviointi alkaa yhteydenotosta asiakasohjaustiimin työntekijöihin. Asiakkaan tilannetta arvioidaan, asiakasta neuvotaan ja ohjataan kotona asumisen mahdollistamiseksi. Arviointi tehdään palvelutarpeen kartoituksella, joka tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelutarve kartoitetaan moniammatillisesti pääsääntöisesti kotikäynnillä tai toimintayksikössä, josta asiakas on kotiutumassa. Palvelutarpeen arviointi aloitetaan lakien asettamien määräaikojen puitteissa. Asiakasohjaustiimin työntekijät tekevät kotona asuvien ja sairaalasta kotiutuvien asiakkaiden osalta palvelutarpeen arvioinnin.

Palveluiden myöntäminen perustuu asiakkaan kanssa tehtyyn palvelutarpeen arviointiin ja yksilölliseen asiakassuunnitelmaan. Vanhusten palveluiden myöntäminen perustuu sosiaali- ja terveyspalveluista määrättyihin lakeihin. Asiakkaan kieltäytyessä palvelutarpeen arvioinnista hänelle selvitetään kieltäytymisen vaikutukset palveluiden myöntämiseen ja mahdolliseen päätöksen tekoon liittyen. Kirjallisella hakemuksella sosiaalipalveluiden saamiseksi ja sen vuoksi käynnistynyt palvelutarpeen arviointi johtaa aina viranhaltijapäätökseen.

5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma

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

asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista. Iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

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 jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Hoito- palvelu- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan 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. Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on se, että varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Hoito- ja palvelusuunnitelman laadinta, päivittäminen ja toteutumisen seuranta

Hoito- ja palvelusuunnitelma pohja löytyy LifeCaresta yhtenäinen yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, joka on sama kaikille asiakasryhmille ja palvelun tuottajatahoille. Asiakkaalla on aina oikeus yksilölliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan, jonka hän saa tarkistettavaksi ja allekirjoitettavaksi. Asiakkaan tullessa palveluiden piiriin, hänelle nimitetään omahoitajapari. Omahoitajat laativat asiakkaalle hoito- ja palvelusuunnitelman yhdessä asiakkaan ja hänen läheisensä/edustajansa kanssa kuukauden sisällä asiakkaiden alkamisesta. Voimavarakartoitus tehdään asiakkaalle ennen hoito- ja palvelusuunnitelmaa ”elämänpuun” tekeminen kuuluu osana myös voimavarakartoitukseen. Jos läheinen ei pysty osallistumaan hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen asiakkaan palveluasumisen yksikössä suunnitelma on mahdollista käydä omaisen kanssa läpi puhelimitse tai sähköpostilla. Asiakassuunnitelma päivitetään puolivuositain ja aina, kun asiakkaan tilanne oleellisesti muuttuu. Arvioinnissa suunnitelmaan kirjataan suunnitelman toteutuminen siihen mennessä.

Palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan henkilökohtainen ja päivittäinen hoidon ja kuntoutuksen tarpeet ja suunnitelmat sen toteuttamiseksi. Suunnitelmaan tulee kirjata myös

asiakkaan omat toiveet hoitonsa suhteen. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta tavoittamaan kuntoutumista ja elämänlaatua koskevat tavoitteensa. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua suunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Hoito- palvelu- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen ja suunnitelman toteuttamatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Yksikössämme työskentelee moniammatillinen työyhteisö, joka varmistaa sen, että asiakas saa tietoa eri vaihtoehdoista ja etuuksista monipuolisesti. Asiakkaan ottaminen osaksi arviointia varmistaa sen, että asiakkaan näkemys tulee kuulluksi. Suunnitelmaan kirjataan selkeästi asiakkaan omat, omaisten sekä hoitavan henkilökunnan näkemykset.

Yksikössämme työskentelee moniammatillinen työyhteisö, joka varmistaa sen, että asiakas saa tietoa eri vaihtoehdoista ja etuuksista monipuolisesti. Asiakkaan ottaminen osaksi arviointia varmistaa sen, että asiakkaan näkemys tulee kuulluksi. Suunnitelmaan kirjataan selkeästi asiakkaan omat, omaisten sekä hoitavan henkilökunnan näkemykset.

Hoito- ja palvelusuunnitelman sisällöt käydään läpi yhteisesti yksikön palaverissa. Sen lisäksi yksikön henkilökunnalla on velvollisuus käydä tutustumassa omatoimisesti asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin. Yksikössä kirjataan lisäksi 1x viikossa, pääsääntöisesti pesupäivänä kattavammin. Tähän hyvinvointialueella on suunniteltuna omat fraasit.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan kunnan on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos henkilö jo alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Kansainvälisen RAI- arviointivälineen käyttö tuli vanhuspalveluissa lakisääteiseksi 1.4.2023.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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.

Kuusela Arvin henkilökunta toimii asiakaslähtöisesti ja edistää asiakkaan osallistumista. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yksilöllisesti ja asiakkaan todellisiin tarpeisiin pohjautuvana asiakkaan kanssa yhteistyössä. Suunnitelmalla varmistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen kirjaamalla asiakkaan oma tahto tarpeet ja toiveet palveluiden järjestämisestä. Yksikkö huolehtii, että asiakas tulee ymmärretyksi ja voi käyttää tarvitsemiaan kommunikoinnin keinoja ja menetelmiä. Päätökset ovat selkeitä ja yksilöllisesti perusteltuja.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on toimintamme keskeinen periaate, jota noudatetaan kaikin keinoin. Asiakkaan mielipiteitä, tapoja ja toimintamalleja päivittäisessä elämässä kunnioitetaan. Jos hoitajat joutuvat päättämään asiakkaan hoitotoimista asiakkaan puolesta tehdään se aina asiakasta kunnioittaen ja suurella harkinnalla.

Yksikössä asuvilla asiakkailta on yksikössä oma huone, jonka asiakkaat saavat sisustaa oman tahtonsa mukaisesti ja sitä kunnioitetaan asiakkaan omana kotina. Myös lyhytaikais- hoidossa olevat asiakkaat ovat oikeutettuja yksityisyyteen omissa huoneissaan. Asiakas asuu omassa kodissaan, mikä huomioidaan asiakkaan luokse mentäessä. Käytännön työssä asiakkaan itsemääräämisoikeutta huomioidaan mm. päiväruutiinien yhteydessä (unirytmii, ateriointi, pukeutuminen jne.). Mikäli asiakkaan päätös hoitoonsa liittyen voi heikentää hänen terveyttään keskustellaan lääkärin kanssa hoitolinjoista. Asiakkaan omat toiveet ja tahto kirjataan asiakastietojärjestelmään. Asiakasta ja hänen asuinympäristöään arvostetaan ja kunnioitetaan.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa 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- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

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

Rajoittamistoimenpiteet ovat aina viimesijainen keino turvata asiakkaan arkea ja ensisijaisesti tuleekin miettiä mahdolliset muut vaihtoehdot esim. hyvinvointiteknologian hyödyntämistä. Mikäli asiakkaan oman tai muiden henkilöiden turvallisuuden takaamiseksi tarvitaan rajoittamista, sen tulee olla perusteltua ja siihen tulee olla lääkärin määrääkainen lupa. Rajoitteen tulee olla lievin mahdollinen keino, jos siihen päädytään. Rajoitteita ei tule koskaan käyttää mielivaltaisesti. Rajoitteita harkitaan aina vakavasti ja koko prosessi sekä mahdollinen päätös kirjataan asiakkaan asiakirjoihin. Rajoitteiden käytöstä annettua lääkärin määräystä ja tarpeellisuutta arvioidaan jatkuvasti ja se puretaan heti kun on mahdollista.

Yksikössämme noudatetaan Valviran ja lääkärin ohjetta liikkumista rajoittavien turvavälineiden käytöstä. Rajoittavina välineinä Kuusela Arvissa on sänkyjen laidat ja pyörätuoliin laitettava turvavyö. Vuoteenlaitojen ylös nostamisella pyritään estämään vuoteesta putoaminen tai liikkeelle lähtö silloin kun asiakas ei kykene turvalliseen ja itsenäiseen liikkumiseen eikä myöskään hälyttämään itse apua. Turvavyötä käytetään pyörätuolissa, jotta asiakas ei pääsisi putoamaan siitä. Hygienihaalareiden käyttöön tulee myös kysyä lupa lääkäriltä.

Asukkaan vapauden rajoittaminen on sallittua vain hoitavan lääkärin yksilöidyllä ja perustellulla päätöksellä tähän päätökseen kysytään myös asiakkaan/asukkaan oma kanta. Mikäli asiakas/asukas ei pysty itse ilmaisemaan kantaansa tiedustellaan asiaa lähiomaiselta tai lailliselta edustajalta asukkaan toiveista. Asukas voi itse toivoa oven lukitusta mutta tällöin on varmistettava, että hän pääsee viipymättä takaisin omaan huoneeseensa, tämä tulee kirjata hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Rajoitteiden on oltava oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään tai uhkaavaan vaaratilanteeseen nähden. Rajoitteiden käyttöä pyritään vähentämään ja välttämään myös si-

ten että hoitamme ovat perehtyneet muistisairaiden hoitoon ja käyttäytymisen haasteisiin ja jakavat näistä asioista tietoa yhteisissä palavereissa. Rajoitteista on laadittu seurantalista, josta pystytään tarkastamaan, että luvat ovat voimassa.

Henkilökunnan tehtävänä on vahvistaa ja mahdollistaa toimillaan ja asiakkaan kohtaamisella heidän itsemääräämisoikeuttaan psyykkistä ja fyysistä koskemattomuuttaan. Läheisiltä saatua tietoa asiakkaan käyttäytymisestä hyödynnetään, jotta ymmärrettäisiin asiakasta paremmin ja pystyttäisiin ennakoivalla toiminnalla vaikuttamaan tilanteisiin. Yksikön periaatteena on ohjata asiakasta muihin toimiin ja aktiviteettiin, jos epäasiallista toimintaa huomataan. Asiakkaiden ohjauksessa vältetään kieltoja.

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 ilmoittaa viipymättä esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Yksikössämme kiinnitetään ilman muistutustakin huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Henkilökuntamme kohtaa kaikki asiakkaansa omana itsenään ja toimii hyvien ammatillisten periaatteiden mukaisesti, joka sisältää myös asiakkaan asiallisen kohtaamisen ja kohtelun. Jos kuitenkin epäasiallista kohtelua havaitaan, käydään tapahtunut läpi yhdessä työntekijän ja esimiehen kanssa, jonka jälkeen asia käsitellään henkilökunnan kesken.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaat ja omaiset otetaan huomioon ja se on olennainen osa palvelun sisällön laadun asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä ja se on hyvän ja laadukkaan hoidon edellytyksenä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Yleisellä tasolla hyvinvointialueiden vanhuspalveluiden laatua kehitetään ja omavalvontaa kehitetään yhteistyössä alueen yksiköiden kesken. Palautetta otetaan vastaan jatkuvasti, sekä kentällä ja esihenkilötasolla.

Kuusela Arvissa asiakkaiden antamaa palautetta saadaan suullisesti päivittäisten hoitotoimien yhteydessä. Omaisten antama palaute annetaan enimmäkseen henkilökohtaisessa omahoitaja tapaamisessa. Saatu yleinen asiakaspalaute käsitellään yksikön henkilöstöpäivätilaisuudessa. Tarvittaessa asiakkaan/omaisen kanssa sovitaan tapaaminen. Lisäksi palautteen voi antaa kirjallisesti tai suullisesti yksikön esimiehelle. Saatu palaute käsitellään viipymättä yksikössämme. Palaute käydään läpi yhdessä henkilökunnan ja esihenkilön kesken, jolloin pohditaan myös keinot toiminnan kehittämiseksi saadun palautteen pohjalta.

Asiakas voi tehdä niin halutessaan muistutuksen tai kantelun saamastaan kohtelusta toimintayksikön vastaavalla esihenkilöllä. Muistutuksen tai kantelun laatimisessa avustaa tarvittaessa sosiaaliasiamies tai potilasasiamies. Viranomaisen on velvollinen ohjaamaan asiakasta eo. menettelyssä. Sosiaali- ja potilasasiamiesten yhteystiedot löytyvät yksikön ilmoitustaululta.

5.2 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 läheinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Keski-Suomen hyvinvointialueella kirjallisen muistutuksen käsittelee palveluyksikön johtaja. Muistutuksen voi tehdä verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella (liite 1.) lomakkeita on myös saatavissa terveydenhuollon yksiköistä. Kirjallinen muistutus tulee tehdä selkeällä käsialalla. Muistutukseen vastataan aina kirjallisesti ja ne lähetetään alla olevaan osoitteeseen

Keski-Suomen hyvinvointialue, kirjaamo,

Viitaniementie 1 A,

40720 Jyväskylä

Kantelut ohjataan tekemään suoraan aluehallintovirastoon (kirjaamo.lansi@avi.fi)

Sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka, p. 044 265 1080. Puhelinaika maanantaista torstaihin klo 9-11. Muulloin voi jättää vastaajaan yhteydenottopyynnön. Tapaaminen sovitaan etukäteen. Mikäli et saa tyydyttävää vastausta ja haluat tuoda esiin näkemyksesi hoidon laadusta tai kohtelusta voit tehdä kirjallisen muistutuksen potilaslain perusteella (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785). Lain 10 §:n mukaan ”Terveyden- tai sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Muistutukseen on annettava ratkaisu kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä. Muistutuksen teko ei rajoita potilaan oikeutta kannella hoidostaan tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveyden- tai sairaanhoitoa valvovalle viranomaiselle.” Muistutus tehdään aina ennen kantelua.

Kantelu tehdään viranomaiselle (AVI) jonka toimivaltaan kuuluu kantelun kohteena olevan viranomaisen toiminnan valvonta. Aluehallintovirasto pyytää selvityksen, jonka toimintaa kantelu koskee. Kantelu ei ole muutoksenhakekeino eikä sillä voi muuttaa tai kumota hallintopäätöstä. Kanteluun vastataan aluehallintoviran-omaisten antamassa määräajassa. Aluehallintoviraston kantelusta antamaan ratkaisuun ei ole valitusoikeutta. Kantelupäätös on kannanotto kantelun kohteena olleen toiminnan oikeellisuudesta ja siihen voi sisältyä hallinnollista ohjausta kuten käsityksen ilmaiseminen huomion kiinnittäminen ja huomautus.

Kantelu tehdään viranomaiselle (AVI), jonka toimivaltaan kuuluu kantelun kohteena olevan viranomaisen toiminnan valvonta. Aluehallintovirasto pyytää selvityksen, jonka toimintaa kantelu koskee. Kantelu ei ole muutoksenhakekeino eikä sillä voi muuttaa tai kumota hallintopäätöstä. Kanteluun vastataan aluehallintoviran-omaisten antamassa määräajassa. Aluehallintoviraston kantelusta antamaan ratkaisuun ei ole valitusoikeutta. Kantelupäätös on kannanotto kantelun kohteena olleen toiminnan oikeellisuudesta ja siihen

voi sisältyä hallinnollista ohjausta, kuten käsityksen ilmaiseminen, huomion kiinnittäminen ja huomautus.

Työsuojelua toteutetaan hyvinvointialueen työsuojeluohjelman mukaisesti.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutus otetaan välittömästi käsittelyyn ja siihen pyritään vastaamaan kohtuullisen ajan sisällä muistutuksen saapumisesta. Yksikön toimintaa koskevat muistutukset kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja ne huomioidaan toiminnan kehittämisessä yksikön yhteisissä palavereissa.

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palvelusta vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Yksikössä on nimettynä tämän lisäksi omahoitajapari.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Toimintakyvyn eri osa-alueet huomioidaan yksilöllisessä asiakassuunnitelmassa, joka laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen hoitoonsa osallistuvan verkostonsa kanssa. Toimintakyvyn osa-alueille laaditaan asiakkaan määrittelemät tavoitteet joihin yhteistyössä asiakkaan hänen läheistensä ja lähityöntekijöiden kanssa mietitään keinoja ja menetelmiä saavuttaa tavoitteet. Toimintakyvyn arvioinnissa voidaan hyödyntää haastattelua ja havainnointia sekä käytössä olevia arviointimenetelmiä ja mittareita mm. RAI, MMSE, Cerad, Audit, GDS-15, MNA.

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen ulkoiluun kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Kuusela Arvin henkilöstö toteuttaa työssään asiakkaan toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää työtettä.

Yksikössämme kunnioitetaan asiakkaiden toiveita, mieltymyksiä ja voimavaroja. Asiakkaita tuetaan heitä kiinnostavaan toimintaan. Päivittäin annetaan mahdollisuus erilaiseen virkistäytymistoimintaan. Myös juhlinta omaisten kanssa mahdollistetaan toiveiden mukaan esimerkiksi asiakkaan syntymäpäivänä. Läheisiä ja ystäviä kannustetaan tulemaan osaksi asiakkaiden ja Kuusela Arvin arkea. Asiakkailta on käytössään yhteisiä sosiaalisia tiloja, joissa he voivat viettää aikaa keskenään.

Kuusela Arvissa työskentelee arkisin fysioterapeutti ja hän pitää yhden kerran viikossa yhteisen liikuntatuokion asiakkaille. Pitkäaikaisasukkaille yksilöllistä kuntoutusta suunnitellaan hoitohenkilöstön kanssa, mikäli asiakkaan kunto heikentyy. Aku osastolla, asiakkaan yksilöllinen kuntoutus perustuu jakson yksilölliseen tavoitteeseen. Jakson tarkoituksena on tukea asiakkaan toimintakykyä. Hoitajat eivät passivoi asiakkaita toiminnallaan, esimerkiksi tekemällä asiakkaan puolesta asioita. Työnkuvaan kuuluu päivittäinen virike-toiminta eri muodoissaan esim. ryhmäliikunta, ulkoilu, laulu, lehdenluku ja muistelu. Ulkoilusta ja saattamisesta (esim. hammaslääkärikäynnit) huolehtivat myös omaiset ja vapaaehtoistyöntekijät. Asiakkaiden viihtyisyyteen on panostettu esim. sisäpihan puutarha keinuineen ja pöytäryhmät, jossa pidetään kahvihetkiä ja voidaan oleskella kesäisin. Myös televisiot ja cd-laitteet ovat käytössä päivittäin. Kauniit viherkasvit, niiden hoitaminen sekä taulut lisäävät viihtyvyyttä. Osalla asiakkaista on omat televisiot huoneissaan. Lehtiä ja kirjoja asiakkaiden on mahdollisuus lueskella vapaasti. Asiakkaiden toimintakykyisyyden ja mieltymysten mukaisesti yksilöllistä toimintaa järjestetään.

Asiakkaiden on mahdollisuus liikkua vapaasti ja turvallisesti, koska ulko-ovet ovat lukituina. Asiakkaille järjestettävästä virkistystoiminnasta kirjataan asiakkaan tietoihin sähköiseen kirjausjärjestelmään. Asiakkaiden virkistäytymistä tuetaan myös esimerkiksi vapaaehtoisten ja seurakunnan järjestämien tuokioiden avulla.

Asiakkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden toteutumisen seuranta

Pidempiaikaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Lyhytaikaiseen hoitoon tulevalle asiakkaalle laaditaan hoitosuunnitelma asiakaskertomukseen. Omahoitaja huolehtii suunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Hoito- ja palvelusuun-

nitelmaan kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen ulkoiluun kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Lisäksi siihen kirjataan tavoitteet, auttamismenetelmät ja arviointi. Henkilöstö noudattaa työssään asukkaan toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää työtettä. Asukkaiden toimintakykyä seurataan RAI:n ja MMSE:n avulla.

Ravitsemus

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

Yksikön ruokahuolto ja asiakkaan erityisruokavalio/rajoitteet

Kuusela Arvin ruoka tulee Hyvinvointialueen kautta sairaala Novan keittiöstä. Menossa olevat ruokalihat ovat esille osastoilla ja tulostettavissa hyvinvointialueen sivuilta. Henkilöstö tilaa ateriat asiakkaan henkilökohtaisen tarpeen mukaisesti huomioiden erityisruokavaliot ja ruoan rakenne sekä lisäravinteet ym. Ateria- ja tuotetilaukset tekee hoitohenkilökunta Aromi ohjelman kautta.

Asiakas saa halutessaan nukkua aamuisin pitkään, jonka jälkeen tarjotaan aamupala tai lounas riippuen heräämisajankohdasta. Asiakkaat ruokailevat pääsääntöisesti yhteisissä ruokailutiloissa, mutta myös omassa huoneessa ruokailu on mahdollista. Hoitohenkilöstö jakaa tarvittaessa asiakkaille aterian ja huolehtii ruokailun sujumisesta ja turvallisuudesta. Tarvittaessa asiakasta avustetaan ruokailussa, käytetään lisäravinteita sekä rikastettua ruokaa.

Ruokailuajat ovat seuraavat: aamupala alk. 7.30-9:00, lounas 11.00-12:00, päiväkahvi 13:00-14.00, päivällinen 16.00-17:00 ja iltapala 19.00-20.00.

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

Hyvä ravitsemustila on merkittävässä roolissa ikäihmisen toimintakyvyllä ja kotona pärjäämiselle. Asiakasta ohjataan ja tuetaan ravitsemuksessa hänen tarpeittensa mukaisesti

ikäihmisten ravitsemussuositukset huomioiden. Lyhytaikaisessa hoidossa asiakkaan ravitsemustilaa arvioidaan ja tarvittaessa ohjataan kotona ateriapalvelun piiriin. Henkilökunta huolehtii asiakkaan riittävästä ravitsemuksesta huomioiden ruokailuvälien maksimipituauden. Asiakkaalla on mahdollisuus saada ruokaa ja juomaa myös muihin aikoihin ja yöaikaan.

Asiakkaan riittävä ravinnon ja nesteen saanti ja ravitsemuksen tason seuranta

Ikääntyminen aiheuttaa monenlaisia fyysisiä ja psyykkisiä muutoksia, jotka vaikuttavat ikäihmisen ravitsemustilaan sekä siitä huolehtimiseen. Ruokahalu voi heikentyä erilaisten sairauksien vuoksi, mm. muistisairaudet voivat aiheuttaa näläntunteen katoamisen tai ihminen ei yksinkertaisesti muista ruokailla. Maku- ja hajuaisti muuttuvat ikääntymisen myötä ja fyysinen toimintakyky vaikuttaa kykyyn hankkia tai valmistaa aterioita. Suun ja hampaiden kunnolla voi olla vaikutusta ruuan koostumukseen. Ruokavalio voi muuttua niin yksipuoliseksi, että se vaikuttaa vahingollisesti ikäihmisen terveydentilaan.

Henkilökunnan on tärkeää pystyä tunnistamaan asiakkaan yksilölliset ravitsemukselliset tarpeet ja pyrkiä tukemaan ikäihmisten kokonaisvaltaista hyvää ravitsemustilaa. Kokonaisvaltainen ikäihmisen ravitsemustilan huomiointi edellyttää henkilökunnalta kattavaa tietämystä ravitsemuksesta. Henkilökunnan on kyettävä ohjaamaan ja tukemaan asiakkaita ateriointiin ja ravitsemukseen liittyen sekä kyettävä antamaan käytännön opastusta ruokailuun liittyvissä valinnoissa terveydelliset seikat huomioon ottaen.

Riittävää ravinnon ja nesteiden saantia seurataan henkilökunnan toimesta päivittäin ruokailujen seurannalla. Ravitsemustilaa seurataan säännöllisillä painon seurannalla (BMI-indeksi), MNA-arvioinnilla, tarvittaessa pitämällä nestelistaa sekä toimintakykyä seuraamalla.

Lue lisää:

[Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020](#) (Valtion ravitsemusneuvottelukunta)

Hygieniäkäytännöt

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

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavallan 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).

Yksikössä toteutetaan hyvää aseptiikkaa ja käsihygieniaa, jolla pyritään ehkäisemään mikrobien leviämistä. Henkilökunta ohjaa asiakkaita hyvään päivittäishygieniaan. Tarvittaessa käytetään suojavarusteita. Epidemiatilanteissa tehostetaan käsihygieniaa ja tarvittaessa rajoitetaan asiakkaiden ja /tai vierailijoiden liikkumista. Vierailijoiden käytössä käsien desinfioimisainetta sisältävät annostelijat ulko-ovien sekä käsienpesupisteiden luona. Henkilökunnan tiloissa on käsien pesu- ja desinfiointipisteet.

Yksikköön ollaan valikoimassa omaa hygieniavastaavaa, joka päivittää mm. infektiokansiota.

Yksikön siivouksesta huolehtii oma ammatillisen koulutuksen omaava ISS:n laitoshuoltoja, joka huolehtii yleisten tilojen ja asiakkaiden huoneiden siivouksen. Tukipalveluiden työntekijät huolehtivat yksiköissä välillisestä työnteosta eli pyykinpesusta viennistä ja tilaamisesta. Nämä myös kuljettavat ruuat jaettavaksi osastoille, joissa ei ole linjastoa. Vuodevaatteet vaihdetaan asiakkaan suihkupäivinä/tarpeen mukaan. Asiakkaiden liinavaatteet pestään Sakupen pesulassa. Pesulasta tilattavien tuotteiden osalta tehdään tilaus kolme kertaa viikossa. Siivousvälineet, pesuaineet, paperit, käsi wc-talous ym. hankitaan keskusvarastolta. Jätehuolto toimii kunnan sääntöjen mukaisesti.

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#)

Henkilöstö osallistuu hygieniakoulutuksiin ja käytössä olevaa hygieniakansiota päivitetään. Työntekijöillä on hygieniapassit. Epidemiatilanteissa noudatamme Hyvinvointialueen ohjeistuksia ja pandemia käytäntöjä. Hyvinvointialueella yksikkö pystyy ottamaan yhteyttä hygieniahoitajaan.

Henkilökohtaiset päivittäiset toiminnot peseytyminen pukeutuminen ja hygienia kaikkine osa-alueineen huomioidaan laadittaessa yksilöllistä asiakassuunnitelmaa. Yksiköiden suorittamassa omavalvonnassa huomioidaan yksiköiden omat ohjeistukset hygieniakäytännöissä

Henkilöstö toteuttaa työskentelyssään aseptista työtapaa. Epidemiatilanteissa tehostetaan käsihygieniaa ja tarvittaessa rajoitetaan asiakkaiden ja /tai vierailijoiden liikkumista. Vierailijoiden käytössä käsien desinfiomisainetta sisältävät annostelijat ulko-ovien sekä käsienpesupisteiden luona. Henkilökunnan tiloissa on käsien pesu- ja desinfiointipisteet.

Yksikössä käytössä infektioiden torjuntaa varten on olemassa kansio, jossa ohjeistuksia eri infektioiden varalle. Polkuintrasta, sampo-ohje pankista löytyy myös ajantasaiset ohjeistukset infektioiden varalle.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Asiakkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Yksilöllistä asiakassuunnitelmaa laadittaessa huomioidaan terveydentilan seurannasta ja sairauksien hoidosta (hammashoito

terveystarkastukset). Laukaan hammashoitolasta on mahdollista pyytää apua hammashoitoon liittyvissä asioissa sekä konsultoida asiakkaiden suun- ja hampaiden hoitoon liittyvissä asioissa.

Lääkärin konsultaatiot virka-aikana: Kuusela Arvi konsultoi omaa vastuulääkärinä asiakkaiden osalta. Päivystysaikana konsultoidaan Laukaan päivystävää lääkäriä. Kiireellisissä tapauksissa soimitaan 112. Ensihoito arvioi asukkaan hoidon- ja jatkohoidon tarpeen.

Yksikkö on laatinut kirjalliset toimintaohjeet, miten toimitaan kuolemantapauksissa asumispalveluyksikössä.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Yksilöllisessä hoito- ja palvelusuunnitelmassa huomioidaan fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn ylläpitäminen ja parantaminen asiakkaan terveyttä seurataan ja arvioidaan osana palvelusuunnitelman tarkistamista. Palveluohjauksellisessa työtöteessä ohjataan ja neuvotaan asiakasta palvelutarpeen mukaisiin terveys- ja kuntoutuspalveluihin esim. muistihoitaja, depressiohoitaja, lääkinnällinen kuntoutus, apuvälinepalvelut ja Kela.

Henkilökunta perehdytetään ohjeisiin ja sitoutetaan noudattamaan niitä. Henkilökunta seuraa asiakkaiden terveydentilaa käytännön hoitotyössä. Yksikön sairaanhoitaja vastaa sairaanhoidollisista toimenpiteistä. Tarvittavat seurantatutkimukset hoidetaan säännöllisin väliajoin (mm. paino, verenpaine ja verensokeri, muistitestit) Influenssarokotteet suoritetaan yleisen ohjeistuksen mukaisesti. Hoitohenkilökunta reagoi herkästi asiakkaiden voinnin muutoksiin.

Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidon vastaavat yksikössä

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa hoitajat yhteistyössä yksikön lääkärin kanssa. Kiireettömästä sairaanhoidosta vastaa lääkäri, joka käy Kuusela Arvissa kerran viikossa. Päivittäin terveysaseman auki ollessa voi konsultoida lääkäriä puhelimitse tai Lifecare -potilastietojärjestelmän kautta viestinä. Kuusela Arvissa noudatetaan vanhuspalvelulakia ja asiakas pyritään hoitamaan mahdollisimman pitkään palvelutalossa.

Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. linjataan

muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Yksikön lääkehoitosuunnitelma pohjautuu vanhuspalveluiden yhteiseen lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoidosta vastuu on yksikön vastaavalla sairaanhoitajalla. Yksikössä asiakkailta on omat lääkkeet, eikä käytössä ole rajattua lääkevarastoa.

Yksikössä lääkäri vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta ja vahvistaa allekirjoituksellaan yksikön lääkehoitosuunnitelman. Työyksikön esihenkilö vastaa siitä, että lääkehoidon suunnittelu toteutuu käytännössä ja turvallinen lääkehoito toteutuu kaikilta osin. Esihenkilö vastaa siitä, että yksikössä on tarvittava osaaminen ja lupa toteuttaa lääkehoitoa. Lisäksi yksikön esihenkilö huolehtii siitä, että lääkehoidon suunnitelma on käytössä työyksikössä ja siinä olevat asiat on jokainen työntekijä sisäistänyt.

Yksikön sairaanhoitajat ja lähihoitajat vastaavat lääkehoidon toteutumisesta yhdessä lääkärin kanssa. Yksikköön on nimetty lääkehoidon vastaavaksi vastaavasairaanhoitaja, joka huolehtii, että lääkekaapit ovat asianmukaisessa kunnossa ja kaapeissa ei ole vanhentuneita tai muuten tarpeettomia lääkkeitä. Sairaanhoitaja toimii myös tiedottajana ja opastaa tarvittaessa muita hoitajia ja hoitotyöhön osallistuvia. Jokaisella pitkäaikaisasiakkaalla on tili apteekissa, josta hoitajat tilaavat lääkkeet tarpeen mukaan. Käytössä on annosjakelulääkkeet. Lyhytaikaisilla asiakkailta on oma lääkedosetti mukanaan hoidossa.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. 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.

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty Lifecare-asiakastietojärjestelmän välityksellä. Järjestelmän piiriin kuuluvien yksiköiden välillä asiakkaan potilastiedot kulkevat. Tiedonkulkua ja yhteistyötä toteutetaan myös puhelimen

välityksellä. Tarvittaessa asukkaan siirtyessä yksiköstä toiseen, voidaan myös tulostaa tarvittavat tiedot mukaan. Järjestelmään tehdään tarvittavat uloskirjaukset asiakkaan siirtyessä Kuusela Arvista toiseen yksikköön.

Alihankintana hankitaan vaatehuolto, SAKUPE. Tähän yksikössä ohjattu tietyt työntekijät tekemään pyykitilaukset ja purkamaan niitä. Tapahtuu tukipalveluiden toimesta. Hyvinvointialueen omina kustannuspaikkoina on myös kiinteistöhoito- ja ravintopalvelut, joissa oma esihenkilö. Heidän kanssaan neuvotellaan toiminnan sujuvuudesta. Toiminnassa tulee huomioida, että palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö- laatu- ja asiakasturvallisuus vaatimuksia.

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 kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Asiakasturvallisuutta vaarantavista riskitekijöistä on työntekijän välittömästi ryhdyttävä tarvittaviin toimiin epäkohdan poistamiseksi omalta osin. Toimintakäytännöissä olevissa epäkohdissa tulee ottaa yhteys esihenkilöön, jotta toimintaohjeita tai palvelusuunnitelmaa voidaan tarkistaa. Asiakaskohtaisissa suunnitelmissa sovitaan ja kirjataan myös ne riskit, joita asiakas on itse valmis ottamaan osana itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Yksikössä on laadittuna turvallisuussuunnitelmat; poistumisturvallisuussuunnitelma ja pelastussuunnitelma. Palo- ja pelastusviranomaiset ovat tarkastaneet ja hyväksyneet suunnitelmat, joita päivitetään yhteistyössä vuosittain. Lisäksi järjestetään palo- ja pelastautumisharjoituksia sekä alkusammutus koulutusta henkilöstölle. Henkilöstön ensiaputaitoja pidetään yllä ja yksikön esihenkilö vastaa henkilöstön koulutussuunnitelmista yhteistyössä palvelujohtajan kanssa. Asiakkaiden osalta tarkistetaan apuvälineiden ja laitteiden tarpeet, niiden toimivuus mm. turvallisuus. Palohälyttimien testaus tapahtuu säännöllisesti kiinteistöhuollosta käsin.

Työtehtävien ajantasaiset tehtäväkuvaukset ovat työntekijöiden tiedossa ja käytössä sekä niitä päivitetään tarvittaessa. Tehtäväkuvaukset ohjaavat työntekijöiden toimintaa ja vastuuta. Työntekijöiden tehtäväkuvaa käsitellään myös henkilökohtaisissa kehityskeskusteluissa. Palvelutoiminnassa noudatetaan sitä koskevaa lainsäädäntöä ja toiminnasta on olemassa palvelukuvaukset, jotka on jalkautettu käytäntöön. Henkilöstön perehdytys sisältää päivitettyä koulutus- ja perehdytysuunnitelmat lääkehoidonsuunnitelman apuvälineiden ja laitteen käyttöön opastuksen ja perehdytyksen.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus melu (ääniolosuhteet) ilmanvaihto (ilman laatu) säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Tiettyjen pesuaineiden käytön kohdalla on ohjeistettu henkilökuntaa käyttämään vaadittuja suojaimia. Ilmanvaihdosta huolehtii kiinteistön omistaja ja lämpömittareita seurataan osastolla. Tarvittaessa osastolla pystyy myös käyttämään kuulosuojaimia. Kiinteistöön koskevissa ongelmissa tehdään verkkosivujen kautta palvelupyyntö.

Henkilöstö

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

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

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

Kuusela Arvin hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne ovat:

Palveluvastaava

Vastaava sairaanhoitaja

3 sairaanhoitajaa

18 lähihoitajaa

1 hoiva-avustajaa

1 fysioterapeutti

1 ohjaaja

Kuusela Arvissa pyritään käyttämään laillistettuja tai nimikesuojattuja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä sijaisina. Yksikön esihenkilö huolehtii siitä, että henkilöstöä on riittävästi ja henkilöstön on mahdollista pitää tarvittavat tauot ja työajat pysyvät kohtuullisena sekä työehtosopimusten mukaisena. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan riittävä henkilöstömäärä ja turvataan osaaminen eri työvuoroissa. Työtehtävät suunnitellaan yksikkökohtaisesti henkilöstön ja esimiehen yhteistyönä, huomioiden työajan tehokas käyttö. Esihenkilö takaa riittävyyden ja lisäksi apuna voidaan käyttää työnkiertoa sekä

vuosittain käytäviä kehityskeskusteluja. Yksikössä toteutetaan varhaisen tuen mallia. Esihenkilö toteuttaa jatkuvasti mitoitukslaskelmia, jotka tehdään työvuorosuunnitteluohjelmaa apuna käyttäen.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnissa apuna hyvinvointialueen rekrytointitiimi, joka julkaisee työnhakuilmoitukset. Rekrytointitilanteessa työnantaja tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Yksikön esihenkilö vastaa vakituisten henkilökunnan rekrytoinnista yhdessä oman esihenkilön kanssa. Tarvittavat lyhyet sijaiset esihenkilö järjestää paikalla ollessaan muina aikoina työyhteisö vastaa sijaisjärjestelyistä itse annetun ohjeistuksen mukaisesti.

Vakituisten vakanssien täyttämässä huomioidaan mitä osaamista tarvitaan ja lain edellyttämät pätevyysvaatimukset rikosrekisteriote tarvittaessa, jotka tarkistetaan ennen viran toimen/viranhoitajan vahvistamista. Kuntarekryssä on käytettävissä sijaisrekisteri määräaikaisiin tarpeisiin. Pitkäaikaiset sijaisuudet sovitaan erikseen esihenkilön kanssa. Tarkastellaan henkilöstömäärän kokonaisuutta ja tarvittaessa henkilöstöä siirretään yksiköstä toiseen.

Rekrytoinnissa noudatetaan hyvinvointialueen henkilöstöohjetta. Rekrytoinnissa käytetään alueen Kuntarekry- järjestelmää ohjeistuksen mukaisesti. Tällä hetkellä käytössä on myös välttämättömiin lyhytaikaisiin sijaisuuksiin tarjoavat yksityiset palvelut. Työntekijöiltä vaaditaan sosiaali- ja terveysalan koulutus. Työntekijöiden soveltuvuus ja pätevyys tarkistetaan työhaastattelun yhteydessä. Esihenkilö varmistaa riittävien tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrän lakisäännösten mukaisesti. Sijaisia käytetään tarpeen mukaan riittävän hoitohenkilöstö vahvuuden varmistamiseksi. Lyhyissä sijaisuuksissa käytetään olemassa olevaa sijaisresurssia ostopalveluista saatavia hoitajia ja tarvittaessa omaa henkilöstöä. Pidemmät sijaisuudet täytetään joko sisäisen tai ulkoisen hakumenettelyn kautta.

Vuosilomien ajaksi rekrytoidaan tarvittava määrä sijaisia.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydenniskouluttautuminen. Erittäin tärkeä täydenniskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita.

Esihenkilö ja henkilöstö yhdessä vastaavat uuden työntekijän ja opiskelijan perehdyttämisestä. Apuna perehtymisessä käytetään perehdytyskansiota ja perehdyttämiskaavaketta. Perehdyttäjä ja perehtyjä kuittaavat kaavakkeeseen allekirjoituksellaan läpikäytyt asiat. Tietosuojaan ja asiakastietojen käsittelyyn liittyen uuden työntekijän ja opiskelijan on suoritettava verkkotentti ja tutustuttava tietosuojamateriaaliin. Parityöskentelyllä perehdytään käytännön työhön. Yksiköstä osallistutaan sisäisiin ja ulkoisiin täydenniskoulutuksiin.

Tietosuoja/tietoturva verkkokurssi suoritetaan Duodecimin oppiportissa. Suoritetuista kursseista toimitetaan todistukset esimiehelle. Arvin henkilökunta on suorittanut asiakastietojen käsittelyn ja tietosuojan verkkokurssin Kanta.fi -sivustolla.

Hyvinvointialue järjestää yleistä täydenniskoulusta mm. ensiaputaidoista, esimiesfoorumit/koulutukset, väkivallan ehkäisy sekä vastuualueiden omat koulutukset. Työnantaja järjestää täydenniskoulutusta työntekijälle vähintään 3 päivää vuodessa. Koulutuksesta laaditaan koulutushakemus, johon esihenkilö tekee päätöksen. Päätökset muodostavat tilaston täydenniskoulutuksen toteutumisesta. Koulutuspäivät/täydenniskoulutukset ovat

työntekijöille palkallisia työpäiviä. Oppisopimuskoulutuksessa oleville nämä koulupäivät ovat myös palkallisia.

Toimitilat

Kuuselan Arvissa on kolme eri yksikköä: Aku, Minna ja Eino. Aku ja Minna sijaitsevat rakennuksen 1. kerroksessa, Eino 2. kerroksessa. Kerrosneliömetrejä on kaikkiaan 2770.

Käytössä yhteensä 36 asiakaspaikkaa.

Tilojen käytön periaatteet

Aku osasto tarjoaa lyhytaikaista intervallihoitoa ikääntyneille asiakkaille.

Minna ja Eino osastot tarjoavat hoivapalveluja pitkäaikaishoitoa tarvitseville asiakkaille, joiden toimintakyky heikentynyt ja he eivät selviydy kotihoidon turvin kotona.

Asukashuoneet ja yhteiset tilat asiakkaiden käytössä. Henkilökunnan käytössä on lääkehuone ja toimistotilat.

Kaikilla asiakkailla on käytössä huone, jossa on oma wc ja suihku. Pitkäaikaishoidon asiakkaat sisustavat huoneensa omilla huonekaluillaan yhteistyössä omaisten kanssa.

Kaikkien asiakkaiden yhteiskäytössä on tilava valoisa ruokailutila ja oleskelutila, sauna ja tilava pesutila. Asiakkaat viettävät paljon aikaa yhteisissä tiloissa, jonne on helppo pääsy asiakkaiden omista huoneista. Pöydät ja huonekalut on sijoitettu siten, että asiakkaat voivat seurustella ja istuskella ryhmissä. Television katseluun on erillinen tila Minnassa, Einossa ja Akussa. Omaiset voivat vierailla asiakkaan omassa huoneessa.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. 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.

Arvin pääovi on ja muut kulkuväylät rakennuksesta ulos pidetään suljettuna. Vierailijat saavat puheyhteyden ulko-oven vieressä olevan kaiuttimen kautta tai painavat ovikelloa ja hoitajat käyvät avaamassa oven. Puhe ohjautuu lyhytaikaisen yksikön Akun puhelimeen. Kulku ovista tapahtuu sähköisiä tunnistusavaimia käyttäen.

Yksikössä on käytössä Vivago-hälytysjärjestelmä, jonka avulla asiakkaat voivat hälyttää hoitajaa paikalle painamalla ranteessa olevaa painiketta tai laitetta, joka laitetaan kaulaan roikkumaan tai tasaisen pinnan päälle yksikössä yksi tällainen erityinen laite. Mikäli asukas ei kykene painamaan hälytintä, mietitään muita hoitajakutsu laitteita. Hälytys ranteesta tulee hoitajien älypuhelimeen, jota hoitajat pitävät aina mukanaan työskennellessään. Hälytyksen tullessa hoitajat käyvät välittömästi asiakkaan luona. Hälytyslaitteiden toimivuus varmistetaan säännöllisesti. Toimimattomat laitteet poistetaan käytöstä välittömästi ja korvataan toimivilla. Hoitajat ovat tarvittaessa yhteydessä turvapalvelujen tarjoajaan toimimattomista laitteista tai muista ongelmista.

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Kulunvalvontakameroita on sijoitettuna yksikössä jokaiselle osastolle. Kamerate ovat tallentavia, mutta tallenteita ei saa katsoa, kuin viranomaisena, poliisi. Esihenkilö on vastuussa kameroiden asianmukaisesta käytöstä. Jokaisella osastolla kamerat ovat sijoitettu ovien läheisyyteen. Näiden tarkoituksena tehostaa asiakkaiden turvallisuutta, mutta eivät korvaa hoitajan läsnäoloa.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteista annetussa laissa. Lääkinällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia laitteistoa välinettä ohjelmistoa materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin ehkäisyyn tarkkailuun hoitoon lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen

toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit rollaattorit sairaalasängyt nostolaitteet verensokeri- kuume- ja verenpainemittarit kuulolaitteet haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkinnällisistä laitteista annetun lain 31-34 §:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan.

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

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

Asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen

Toimintayksikön henkilökunta selvittää asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Käytön ohjaus apuvälineen toimittajalta ja/tai henkilökunnalta. Huolto apuvälineen Hyvaksin ohjeiden mukaisesti, tarkistetaan vuosittain ja tarpeen mukaan huollon tarve.

Kuvaus toimintatavasta:

Fimean ohje: terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä

Ilmoituksista: (https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta)

Yksikön esimies varmistaa sen, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset perehdyttämällä henkilökunnan siihen.

Laitteista tulee antaa näytöt, jotka vastaanottavat yksikön laitevastaavat.

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Pauliina Virtanen

Palveluvastaava

0400658925

pauliina.virtanen@hyvaks.fi

Kuusela Arvin sairaanhoitaja puh. 0404853299

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. Terveystieteiden 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 henkilökisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojasetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

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

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. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaaliala- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen (2/2015) sosiaaliala- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 19 h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmistä on hyvinvointialueella erillinen omavalvontasuunnitelma.

Asiakastyön kirjaaminen

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

Kuusela Arvin henkilöstöä sitoo salassapitovelvollisuus ja kaikkien tulee perehtyä tietosuoja-asioihin. Tietosuojamateriaali löytyy perehdytyskansista. Tietosuoja omavalvontasuunnitelman avulla ylläpidetään ja kehitetään organisaation tietoturvaa ja tietosuoja- ja. Yksikössä varmistetaan, että henkilöstö osaa ja noudattaa tietoturvaan liittyviä menettelytapoja asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä. Toimintayksikössä noudatetaan voimassa olevia säädöksiä ja hyvinvointialueen antamia ohjeita. Henkilöstö noudattaa lakia ja henkilöstö suorittaa tietosuojakoulutukset. Koulutusten suorittaminen ja tietosuoja-asioihin perehtyminen vaaditaan myös opiskelijoilta. Hyvinvointialueella on koko organisaatiota koskeva henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste. Tietosuojavastaava pitää rekisteriä

henkilöstön tunnusoikeuksista muun muassa potilastietojärjestelmä- ja sähköpostitunnuksista.

Yksikössä on käytössä potilastietojärjestelmä Life Care. Jokaisella työntekijällä on käytössään henkilökohtaiset tunnukset järjestelmään, jolla he järjestelmää käyttävät. Opiskelijat kirjaavat omilla tunnuksillaan ja heidän kirjauksiaan valvovat ja hyväksyvät ohjaajat. Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Asiakastyön kirjaamiseen on erilaisia sisäisiä koulutuksia ja sen lisäksi kirjaamiseen perehdytetään yksikössä työntekijältä toiselle mentoroinnin tavoin. Jokainen työntekijä kirjaa vuorossaan hoitamistaan asiakkaita viimeistään vuoron lopussa. Tarvittaessa akuutit tiedot kirjataan potilastietojärjestelmään välittömästi. Kirjaamisessa noudatetaan rakenteellista kirjaamista ja sen tulee tapahtua asianmukaisesti. Tavoitteena lähteä käyttämään hyvinvointialueen yhteistä fraasipohjaa tulevaisuudessa, tulo-, lähtö- ja viikoittaiseen kirjaamiseen.

Hyvinvointialueella toimii tietosuojavastaavat, keiden yhteystiedot löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta. Selkeät toimintaohjeet tietoturvaloukkausten sattuessa löytyy myös sivuilta www.hyvaks.fi/asiakkaana/tietosuoja.

Tietosuojavastaava Irma Latikka

puhelin 040 014 7217

tietosuoja@hyvaks.fi salassa pidettäviä tietoja ei saa lähettää tämän sähköpostin kautta. Turvapostin välityksellä lähetettävien viestien yhteystiedot ovat www.hyvaks.fi/asiakkaana/tietosuoja sivuilla.

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 asioiden loppuun hoitamiseksi.

Toimintaa kehitetään ja arvioidaan jatkuvasti. Epäkohtiin ja riskeihin kiinnitetään huomiota välittömästi. Asioista keskustellaan yksikön palaverissa ja hoitopalaverissa sekä huolehditaan, että toiminta on asianmukaista. Tällä hetkellä yksikkö on kehittämistä RAI:n hyödyntämistä johtamisessa sekä kirjaamisen yhtenäistämistä eri yksiköiden välillä.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa. Omavalvontasuunnitelmaa käytetään osana uuden työntekijän ja opiskelijan perehdytystä. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön esihenkilö.

Paikka ja päiväys _____

Allekirjoitus _____

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Keski-Suomen hyvinvointialueen verkkosivut.

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapah-
tumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lauta-
kunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

STM:n julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja
terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille

STM:n julkaisuja (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelu-
jen parantamiseksi

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö.
Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: [http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomak-
keet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html](http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomak-
keet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html)

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:
[http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojaval-
tuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojaval-
tuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/)

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi: Turvallinen lääkehoito -opas

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-
asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten pal-
veluissa

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen
tekemisestä: Valviran määräys 4/2010

