

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3 RISKIENHALLINTA	6
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	20
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	21
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	29
7 ASIAKASTURVALLISUUS	34
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	43
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	47
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	47

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Tuulensuun Palvelu Oy

Y-tunnus: 1930181-5

Kunnan nimi: Loimaa

Sote-alueen nimi: Varsinais-Suomen hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Ryhmäkoti Ida

Katuosoite: Huvilakatu 32

Postinumero: 32200

Postitoimipaikka: Loimaa

Sijaintikunta yhteystietoineen: Loimaa

Yksikön puhelinnumero: 044 7637011

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen, Ryhmäkoti Ida, 12 asukaspaikkaa

Hyvinvointialue, jolle palvelua tuotetaan: Varsinais-Suomen hyvinvointialue

Esimies: Johanna Mäkelä

Puhelin: 045 1293873

Sähköposti: johanna.makela@tuulensuunpalvelu.fi

Toimintalupatiedot

Lupa- ja valvontaviraston luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt): 27.2.2012

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Luvanvaraiset palvelut/ Asumispalvelut/ Tehostettu palvelu-
asuminen - vanhukset

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 8.3.2016

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Siivouspalvelut:

Lassila & Tikanoja

Y-tunnus: 1680140-0

Valimontie 27, 00380 Helsinki

Siivous- ja kiinteistöhuolto:

Kiinteistöhoito Nurmikko

Y-tunnus: 1338346-9

Palininkatu 3, 32200 Loimaa

Palkanlaskenta ja taloushallinto:

Talenom Oyj

Y-tunnus: 2551454-2

Yrttipellontie 2, 90230 Oulu

Koneellinen lääkehoito:

Loimaan Uusi Apteekki

Y-tunnus: 3205983-5

Aleksis Kiven katu 11, 32200 Loimaa

Hankinnat:

Suomen Medituote Oy

Y-tunnus: 2474353-8

Kuormaajantie 6, 40430 Jyväskylä

Ateriapalvelut:

Loimaan Lounasravintolat Oy

Y-tunnus: 2843427-3

Hirvikoskentie 242, 32210 Loimaa

Laitehuolto:

Lojer Oy

Y-tunnus: 2552542-8

PL 54 , 38201 Sastamala

It-tuki

Lounea

Y-tunnus: 0139471-8

Tehdaskatu 6, 24100 Salo

Kulunvalvonta:

Loimaan Lukko Oy

Y-tunnus: 0297605-8

Turuntie 7, 32200 Loimaa

Hälytysjärjestelmä:

Oy Everon Ab

Y-tunnus: 0780510-0

Stålgatan 8, 20520 Turku

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

x ☐ Kyllä ☐ Ei

Palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta

Kaikilta alihankkijoilta odotamme laadukasta ja tasokasta palvelua. Seuraamme säännöllisesti alihankkijoiden toimintaa, sopimusten pitävyyttä ja suoritamme laatutarkastuksia pitämällä alihankkijoiden kanssa yhteistyöpalavereja. Yhteistyöpalaverissa käymme omavalvontasuunnitelmamme läpi alihankkijoiden kanssa. Yhteistyöpalaverit pyritään pitämään vuosittain sekä aina uuden ostopalvelutoiminnan alkaessa. Asukkailta ja asiakkailta saamamme palaute ostopalvelutoiminnasta käsitellään yhdessä alihankkijoiden kanssa ja tarvittavat toimenpiteet sovitaan ja niiden toteutumista seurataan toimitusjohtajan/palvelujohtajan toimesta. Palvelujohtaja pyytää alihankkijoilta omavalvontasuunnitelmat ja ne tarkastetaan vuosittain. Alihankkijoiden tuottamat palvelut kuuluvat riskienhallintamme piiriin ja huomioidaan riskienhallinnassa.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Ryhmäkoti Ida on 12-paikkainen koti muistisairaille ikäihmisille, jotka tarvitsevat kokonaisvaltaista ympärivuorokautista hoivaa ja huolenpitoa kodinomaisessa ja turvallisessa ympäristössä. Varsinais-Suomen hyvinvointialue ostaa palvelun Tuulensuun Palvelu Oy:ltä. Toiminta-ajatuksemme on turvata asukkaillemme laadukas elämä elämänkaaren loppuun asti. Huomioimme jokaisen asukkaan yksilöllisesti ja otamme huomioon hänen fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeensa. Saattohoito on luonnollinen osa asukkaan elämänkaarta, ja turvaamme hyvän hoidon elämän loppuun asti kunnioittavalla, välittävällä ja turvallisella työotteella. Saattohoidon aikana huomioimme myös kuolevan asukkaan läheiset ja annamme heille heidän tarvitsemaansa tukea.

Teemme jokaiselle asukkaalle hoito- ja palvelusuunnitelman yhdessä asukkaan, asukkaan omaisen ja Ida-kodin moniammatillisen tiimin kanssa. Suunnitelmaan kirjataan asukkaan tarpeet ja tavoitteet. Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti ja se päivitetään vähintään puolen vuoden välein tai jos asukkaan vointi muuttuu merkityksellisesti.

Ryhmäkoti Idassa jokaisella asukkaalla on oma noin 20 neliön huone, jossa on tilava wc ja suihkutila. Idassa on myös viihtyisät yhteiset tilat, joissa asukkaat voivat viettää aikaansa. Ryhmäkodista löytyy myös tilava saunaosasto. Yhteisistä tiloista on myös suora pääsy viihtyisälle aidatulle sisäpihalle, jossa mm. keinu, puutarhakalusteet, aurinkovarjo ja istutuksia.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintamme perusteena on muistisairaana ikäihmisen yksilöllinen kohtaaminen ja hoiva. Kunnioitamme itsemääräämisoikeutta ja huomioimme tasavertaisuuden. Turvallisessa, kodinomaisessa ja virikkeellisessä ympäristössä takaamme asukkaalle turvallisen arkielämän omatoimisuutta tukien ja kuntouttavaa työtä käyttäen.

Ammattitaitoinen henkilökuntamme kohtaa jokaisen asiakkaan yksilönä tarjoten hyvän ympärivuorokautisen perushoidon lisäksi mahdollisuuksien mukaan monipuolista viriketoimintaa kodinomaisessa ja turvallisessa ympäristössä asiakkaan omatoimisuutta tukien ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Ympärivuorokautisen palveluasumisen arvot perustuvat sosiaalialan ammattilaisten yhteisiin arvoihin: ihmisarvoon ja ihmisoikeuksiin, itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen, osallisuuden edistämiseen, henkilön kokonaisvaltaiseen huomioimiseen ja voimavarojen tukemiseen sekä sosiaaliseen oikeudenmukaisuuteen. Arvot perustuvat Talentia ry:n Sosiaalialan ammattihenkilön eettisiin ohjeisiin (Arki, arvot ja etiikka). Toiminnassamme ne näkyvät erityisesti asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisena ja vahvistamisena sekä kunnioittavana ja arvostavana kohtamisena.

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen on keskeinen hyvinvointia edistävä tekijä. Jokaisella on yhdenvertainen oikeus päättää omista asioistaan itse tai tuetusti. Jokaisella on myös oikeus saada tietoa ymmärrettävässä muodossa, jotta voi osallistua omaan elämään koskevien päätösten tekemiseen.

Noudatettavat arvomme:

Ihmisen kunnioittaminen

Kaiken toiminnan lähtökohtana on oikeudenmukainen ja tasa-arvoinen asiakkaan kohtaaminen ja hyväksyminen sekä asiakkaan toiveiden ja odotusten huomioiminen.

Vastuullisuus

Jokainen työntekijä on vastuussa sekä omasta toiminnastaan yksittäisenä työntekijänä, että yhteisiin päämääriin sitoutuneena työryhmän jäsenenä. Toiminnan eettisyys ja vastuullisuus ulottuu asiakkaan luottamuksellisesta kohtamisesta työn laadusta huolehtimiseen.

Yhteistyökykyisyys

Työn onnistumisen kannalta keskeistä on luotettavuus, joustavuus ja yhteistyöhalukkuus sekä erilaisten asiakkaiden, että yhteistyökumppanien kanssa. Lisäksi moniammatillinen työskentelytapa edellyttää toimivaa yhteistyötä työryhmässä.

Kehitysmyönteisyys

Ammattitaidon ylläpito ja oman toiminnan jatkuva kehittäminen mm. kouluttautumalla ja osallistumalla kehittämisspäiviin on edellytys laadukkaalle työlle.

3 RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskien tunnistaminen on keskeinen osa omavalvontasuunnitelmaa ja sen toimeenpanoa. Tunnistamalla riskejä voidaan ennakoida ongelmia ja puuttua epäkohtiin suunnitelmallisesti ennen niiden toteutumista. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai virikkeiden puute, toiset asiakkaat ja henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai toimintatavoista (esim. perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen). Usein riskit ovat monien virhetointojen summa.

Riskien arvioinnissa tulee ottaa huomioon monipuolisesti palvelun eri osa-alueet, erityisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi asiakkaan kokemuksia ja tarpeita sekä palvelun laatua ja turvallisuutta.

Työyhteisön osalta on tärkeää, että organisaatiossa vallitsee avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri. Ryhmäkoti Idassa sekä henkilöstö, asukkaat että heidän omaisensa voivat tuoda esiin huoliaan, havaintojaan ja ehdotuksiaan asiakasturvallisuuteen ja laatuun liittyen ilman pelkoa negatiivisista seurauksista. Nämä havainnot käydään läpi yhdessä, kirjataan ylös ja pohditaan, miten vastaavat ongelmat voidaan estää tulevaisuudessa. Tällainen lähestymistapa vahvistaa turvallisuuden ja laadun jatkuvaa kehittämistä, kun kaikki osapuolet osallistuvat keskusteluun ja ongelmien ratkaisemiseen aktiivisesti.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

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

Riskienhallinnasta keskustellaan henkilökunnan kanssa palavereissa ja henkilökunta osaa tunnistaa mahdolliset riskikohdat ja osaavat toimia, mikäli havaitsee riskin.

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan käytännöistä ja toimintatavoista, joiden avulla pyritään tunnistamaan mahdolliset riskit ja kriittiset työvaiheet, sekä määritetään, miten näihin kohdistetaan omavalvontaa ja seuranta.



Riskienhallinnassa tunnistettuja riskitekijöitä Ryhmäkoti Idassa:

- **Asukkaisiin liittyvät riskit;**

- ✓ Muistisairaudet ja niihin liittyvät haastavat tilanteet
 - ➔ Riskienhallintakeinot: perehdytys, koulutus, ennakointi, teknologian hyödyntäminen (turvaranneke)
- ✓ Ennalta-arvaamaton aggressiivinen käyttäytyminen
 - ➔ Riskienhallintakeinot: perehdytys, koulutus, toimintaohjeet uhka- ja väkivaltatilanteisiin, parityöskentely
- ✓ Kaatumisriski
 - ➔ Riskienhallintakeinot: koulutus, toimintaohjeet kaatumistilanteissa, asiakkaan ohjaus- ja neuvonta, ympäristön huomioiminen, apuvälineet, lääkärin konsultointi ja mahdollisen lääkityksen arviointi
- ✓ Fyysiset rajoitteet
 - ➔ Riskienhallintakeinot: perehdytys, koulutus ja osaaminen, apuvälineet, lääkkeelliset ja lääkkeettömät lääketieteen keinot, toimintaohjeet itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;**

- ✓ Henkilöstön vaihtuvuus ja saatavuusongelmat sekä sijaisten riittämättömyys
- ✓ Henkilöstön osaamiseen ja ammatillisuuteen liittyvät riskit esimerkiksi näyttöön perustuvan hoidon osaaminen, muistisairaahan kohtaamiseen liittyvät osaamisvaajat
- ✓ Työturvallisuuteen liittyvät riskit
 - ➔ Riskienhallintakeinot: onnistunut rekrytointi, sijaisten hankinta ja kiinnittyminen yksikköön, perehdytys, hälytysrahakorvaus, työtehtävien sisältö,



opiskelijayhteistyö koulujen kanssa, täydennyskoulutukset, riskienarviointi ja sen johdosta tehdyt toimenpiteet

- **Erilaisiin toimintatapoihin liittyvät riskit;**

- ✓ **Lääkehoitoon liittyvät riskit**

- ➔ riskienhallintakeinot: lääkehoitosuunnitelma, lääkehoitoluvat, perehdytys, säännöllinen täydennyskoulutus.

Ryhmäkoti Idassa lääkehoidon osaamista todennetaan LoVe- koulutuksella ja tenteillä. Ida-kodissa lääkelupaa varten LoVe -koulutuksista suoritetaan lääkehoidon osaamisen perusteet: teoria, laskut ja pääasiassa keskushermostoon vaikuttavan lääkehoidon osio. Niiden lisäksi suoritetaan iäkkäiden lääkehoito-opinnoista sekä perusteet että syventävät opinnot ja kivun lääkehoidon kurssista perusteet. Lääkehoidon toteutukseen osallistuvat vain lääkeluvalliset hoitajat. Lääkeluvallisen hoitajan ohjauksessa sairaanhoitaja- ja lähihoitajaopiskelijat voivat osallistua lääkehoidon toteuttamiseen. Teoriaopintojen lisäksi työntekijä antaa näytöt (p.o.-lääkkeen jakaminen ja antaminen, pistäminen ihon alle ja lihakseen, lisäksi PKV-lääkkeen antaminen luonnollista tietä ja laastarin vaihto, lääkkeen antaminen silmään, iholle (lääkevoiteet) ja keuhkoihin) lääkehoidosta vastaavalle sairaanhoitajalle. Lääkehoidon perehdytyksestä vastaa ryhmäkodin sairaanhoitaja. Lääkkeet säilytetään asianmukaisesti lukitussa lääkehuoneessa, jonne on kulun- ja kameravalvonta. Lääkepoikkeamat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan Forms -järjestelmään, josta ne käsitellään säännöllisesti henkilökunnan kanssa palavereissa.

- ✓ **Hygieniakäytänteisiin liittyvät riskit (mm. influenssa, norovirus, Covid19)**



- ➔ riskienhallintakeinot: perehdytys, koulutus, ohjeiden noudattaminen, suojainten oikeaoppinen käyttö, yhteistyö hyvinvointialueen hygieniahoitajan ja infektio- ja torjuntayksikön kanssa
- ➔ Hygieniahoitaja tekee Ida-kotiin hygieniakartoituskäynnin vähintään kerran vuodessa. Ida-kodin hoitaja ja laitoshuoltaja osallistuvat kartoituskäyntiin. Käynnin perusteella hygieniahoitaja tekee raportin työyksikön infektio- ja torjuntayksikön käytännöistä ja tavanomaisien varotoimien toteutumisesta. Hygieniahoitaja tulee paikan päälle pitämään palautekeskustelun henkilökunnan kanssa ja käy läpi raportin sisällön. Raportin perusteella tehdään tarvittavat muutokset toimintaan.
- ➔ Henkilösuojainten ja käsihuuhteen kulutusta seurataan varastotilausten perusteella.

✓ Turvallisuuteen liittyvät riskit (onnettomuudet, poikkeustilanteet)

- ➔ riskienhallintakeinot: perehdytys, koulutukset, palo- ja pelastussuunnitelmaan perehtyminen, säännölliset paloharjoitukset ja turvallisuuskävelyt, valmiussuunnittelu

✓ Laitteisiin ja välineihin liittyvät riskit

- ➔ riskienhallintakeinot: perehdytys ja koulutus, ajantasaiset lääkintälaiterekisterit, laitteiden säännöllinen huolto

✓ Palvelun tuottamiseen liittyvät riskit

- ➔ riskienhallintakeinot: ajantasaiset asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat sekä sen mukaan hoidon toteutuminen, näyttöön perustuva hoitotyö, erilaiset täydennyskoulutukset, omahoitajatyöskentely, omavalvontasuunnitelma, henkilöstömitoituksen noudattaminen



- **Ryhmäkodin tilat/työskentelytiloihin liittyvät riskit;**

- ✓ puutteelliset/toimimattomat lukitukset, puutteellinen/toimimaton hälytysjärjestelmä
- ✓ Henkilöstöön kohdistuvat työturvallisuusriskit ja sisäilmaongelmat

➔ Riskienhallintakeinot: perehdytys ja koulutus, tiloista huolehtiminen ja oikea-aikainen kunnostaminen, hoivateknologian käyttö (laiteturvallisuus), turvallisuuskävely, riskiarviointi ja siihen liittyvät toimenpiteet

- **Tiedottamiseen ja dokumentointiin liittyvät riskit;**

- ✓ Asiakkaan tietojen kirjaaminen järjestelmään, suullinen tiedonkulku, asiakas- tai potilastietojärjestelmien yhteensopimattomuus hyvinvointialueiden kanssa, suuri tiedon määrä ja sen hallinta, tiedon löytyminen

➔ riskienhallintakeinot: kirjaamisen ohjeet, kirjaamiskoulutukset, oikea aikainen ja monipuolinen tiedottaminen, säännölliset henkilöstöpalaverit, Hilikka-viestintä ja sähköpostit, ilmoitustaulujen käyttö

Ryhmäkoti Idassa pidetään viikkopalavereita sairaanhoitajan ja/tai palvelujohtajan vetäminä ja kerran kuukaudessa kuukausipalaveri, koskien koko palvelukeskusta. Kuukausipalaveriin osallistuu aina palvelujohtaja ja/tai toimitusjohtaja. Palavereista tehdään aina muistio, joka jaetaan työntekijöille luettavaksi Hilikka-järjestelmän kautta ja muistio tulostetaan myös luettavaksi ryhmäkodin muistiot sisältävään kansioon. Lisäksi henkilökunnalla on käytössä henkilökunnan



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

WhatsApp -ryhmä, jossa voidaan tiedottaa yleisiä asioita. Lisäksi tiedotuskanavana käytetään Hilkka-järjestelmän viestiosiota, joka tavoittaa kaikki työntekijät.

- **Poikkeusoloihin liittyvät riskit:**

- ✓ Tulipalo, pitkäkestoinen sähkökatkos, veden- tai lämmönjakeluhäiriö, suuronnettomuudet, pandemiat, henkilöstöressurssin häiriöt, it-häiriöt, kyberiskut

- ➔ riskienhallintakeinot: yksikön oma turvallisuus- ja varautumissuunnitelma, ruokahuollon varautumissuunnitelma, ennaltaehkäisy, varautuminen, perehdytys, työturvallisuusohjeistus, jatkuvuudenhallinta, toimintojen priorisointi

Riskienhallinnassa ryhmäkoti Idan palvelutoiminnan arvioinnissa riskien suuruus ja vaikutus arvioidaan eri kriteerien avulla. Riskien suuruus ja vaikutus arvioidaan seuraavasti:



Riskienhallinnan toimivuuden seuranta ja arviointi:

Riskienhallinnan toimivuutta ryhmäkodissa seurataan ja arvioidaan useilla eri tavoilla. Seuranta ja arviointi ovat keskeisiä osia riskienhallintaprosessia, sillä ne auttavat varmistamaan, että riskien ehkäisytoimenpiteet toimivat ja mahdolliset uudet riskit havaitaan ajoissa.

Ryhmäkoti Idassa seurantaa ja arviota tapahtuu seuraavin tavoin;

1. **Säännölliset turvallisuuskatselmukset;** Ryhmäkodissa tehdään säännöllisiä tarkastuksia, joiden avulla arvioidaan riskienhallinnan käytäntöjen toimivuutta. Esimerkiksi hygieniakäytäntöjen paloturvallisuuden ja hoitohenkilöstön työolojen arviointi.
2. **Raportointi ja dokumentointi:** Ryhmäkodissa seurataan ja dokumentoidaan tapahtuneet vahingot, läheltä piti -tilanteet, asiakastapahtumat ja muut poikkeamat. Tällöin voidaan analysoida, oliko kyseessä ennakoimaton riski ja miten se olisi voitu estää.

3. **Asiakastyytyväisyys ja palaute:** Asiakkaiden ja heidän omaistensa antama palaute on tärkeä osa riskien arviointia. Jos asiakkaat kokevat olonsa turvattomaksi tai huolestuneiksi tietyistä asioista, tämä voi viitata riskienhallinnan puutteisiin, jotka on syytä tutkia ja korjata.
4. **Henkilöstön koulutus ja osaaminen:** Henkilöstön osaamisen ja koulutuksen arviointi on olennainen osa riskienhallintaa. On tärkeää varmistaa, että ryhmäkodin henkilökunta on koulutettu tunnistamaan ja käsittelemään riskejä (esimerkiksi kaatumisriskejä, lääkevirheitä tai väkivallan uhkia).
5. **Ennaltaehkäisevät toimenpiteet:** Riskienhallinnan tehokkuutta seurataan myös sen perusteella, kuinka hyvin ennaltaehkäisevät toimenpiteet toimivat. Esimerkiksi, jos kaatumisten määrä vähenee, osoittaa, että riskienhallinnan toimenpiteet ovat olleet tehokkaita.
6. **Vahinkojen ja onnettomuuksien analysointi:** Tapahtuneiden vahinkojen ja onnettomuuksien jälkiarviointi (esim. kaatumiset, lääkkeiden virheelliset annostelut, tartuntataudit) on tärkeä osa arviointiprosessia. Analysoimalla onnettomuuksia voidaan tunnistaa mahdollisia järjestelmäpuutteita tai toimintatapoja, jotka lisäävät riskiä.
7. **Mittarit:** Ryhmäkodissa käytetään erilaisia mittareita kuten potilastyytyväisyyttä, henkilöstötyytyväisyyttä, turvallisuuspoikkeamien määrää ja muita mittareita, joiden avulla voidaan seurata riskienhallinnan tehokkuutta.
8. **Ulkoinen valvonta:** Ulkoinen valvonta eli terveysviranomaisten valvontakäynti voi paljastaa puutteita riskienhallinnassa, joita ryhmäkodin henkilökunta ei ole itse huomannut.
9. **Kriisinhallintaharjoitukset:** Harjoitukset, kuten paloharjoitukset varmentavat kuinka hyvin ryhmäkodin henkilökunta on valmistautunut äkillisiin ja vaaratilanteisiin.

Riskienhallinnan menettelytavat:

Ryhmäkoti Idassa on käytössä Forms- järjestelmä, joka on sähköinen vaara- ja haittatapahtumien ja läheltä piti- tilanteiden ilmoitusjärjestelmä. Forms- järjestelmään tehdään asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset ja tietosuoja- / tietoturvailmoitukset. Ilmoitukset tehdään aina nimettömästi mikä edistää turvallista ja luottamuksellista ilmoittamista.

Järjestelmässä tehdyt ilmoitukset käsitellään mahdollisimman nopeasti. Poikkeamatilanteet analysoidaan ja tarvittaessa tehdään korjaavat toimenpiteet ilmoituksen jälkeen. Jos riskinarviointi osoittaa tilanteen olevan kiireellinen tai vakava, ilmoitus käsitellään välittömästi toimitusjohtajan, palvelujohtajan tai palveluvastaavan toimesta.

Esihenkilöt huolehtivat siitä, että poikkeamista tulleet Forms-ilmoitukset käsitellään säännöllisesti ja yhteistyössä henkilöstön kanssa. Tavoitteena on paitsi käsitellä ilmoituksia myös oppia niistä ja kehittää toimintoja, ei syyllistää yksittäisiä henkilöitä. Tällaisessa toimintamallissa korostuu avoimuus, yhdessä oppiminen ja jatkuva kehittäminen. Sekä se myös tukee organisaation jatkuvaa parantamista, turvallisuuden vahvistamista ja henkilöstön osallistamista työpaikan kehittämiseen.

Poikkeamien käsittely	Seuranta	Riskienarviointi
<ul style="list-style-type: none"> Esihenkilöt käy ilmoitukset läpi henkilöstön kanssa yksikkö- tai kuukausipalaverissa Vakavissa vaaratilanteissa toimenpiteet käynnistetään heti 	<ul style="list-style-type: none"> Forms-ilmoitusten määrää ja laatua seurataan 3 kuukauden jaksoissa ja saatu data käsitellään yhteisesti henkilökunnan kanssa. 	<ul style="list-style-type: none"> Riskienarviointia tehdään vähintään kerran vuodessa yhteistyössä henkilöstön kanssa ja yhteenveto käsitellään esimerkiksi kehittämisspäivässä tai kuukausipalaverissa.

Riskienhallinnan työnjako

Esihenkilöiden tehtävänä on varmistaa, että omavalvontasuunnitelma on käyty läpi henkilökunnan kanssa ja huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta, noudattamisesta ja järjestämisestä kaikissa päivittäisissä toiminnoissa sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Omavalvontasuunnitelman päivitetty sisältö tai uudet toimintaohjeet käydään suullisesti läpi henkilöstön kanssa palaverissa, jonka lisäksi henkilöstö lukee suunnitelman kokonaisuudessaan. Tämän jälkeen henkilöstö kuittaa omalla allekirjoituksellaan omavalvontasuunnitelman luetuksi. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Työntekijät tuovat mahdolliset epäkohdat ja riskit toimitusjohtajan, palvelujohtajan, palveluvastavan tai sairaanhoitajan tietoon ja osallistuvat näin turvallisuutta parantavien toimenpiteiden

toteuttamiseen. Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Moniammatillisen yhteistyön merkitys korostuu turvallisuusasioissa.

Työsuojeluvaltuutetun rooli on keskeinen riskinhallinnan näkökulmasta: hänen vastuullaan on mm. tehdä yhdessä muun henkilöstön kanssa vaarojen arviointi säännöllisesti.

Jos asia vaatii yksikköpalaveria tai koko henkilökunnalle tiedottamista, pidetään joko yksikkö- tai henkilöstöpalaveri koko henkilökunnalle tai tieto saatetaan yleiseen tietoon (kirjaamalla) Hilikka -asiakastietojenhallintajärjestelmän välityksellä. Kaikki esihenkilöt vastaavat tiedottamisesta.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Kaikki tapahtumat kirjataan asiakastietojen hallintajärjestelmään. Vaara- ja haattatapahtuma ja läheltä piti – tilanteista tehdään aina haitta- ja vaaratapahtumailmoitus Formsin kautta. Asiat arvioidaan, sovitaan sekä toteutetaan korjaavat toimenpiteet sekä pohditaan yhdessä valmiiksi ennaltaehkäisevät toimenpiteet, jotta tulevaisuudessa vastaavaa tilannetta ei pääse syntymään uudestaan.

Haattatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haattatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa.

Korjaavat toimenpiteet

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

Korjaavat toimenpiteet kirjataan poikkeamien käsittelyn yhteydessä kuukausipalaverimuistioon. Palaverissa sovitaan myös toimenpiteiden vaikutusten seurannan ja arvioinnin suunnitelma, johon määritellään arviointiajankohta.

Mikäli korjaavat toimenpiteet ovat merkittäviä ja vaikuttavat oleellisesti ryhmäkodin toimintaan, tarkennetaan toimintakäytäntöjä ja päivitetään ryhmäkodin omavalvontasuunnitelma.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Reagointi tapahtuu välittömästi tiedoksi saamisen jälkeen.

Kaikki tapahtumat kirjataan asiakastietojen hallintajärjestelmään. Läheltä-piti tilanteet ja epäkohdat selvitetään joko koko henkilökunnan tai asianosaisen työntekijän ja esihenkilöiden välisessä keskustelussa. Asiat arvioidaan, sovitaan sekä toteutetaan korjaavat toimenpiteet sekä pohditaan yhdessä

valmiiksi ennaltaehkäisevät toimenpiteet, jotta tulevaisuudessa vastaavaa tilannetta ei pääse syntymään uudestaan.

Vakavan vaaratilanteen sattuessa

Vakavalla vaaratapahtumalla tarkoitetaan siis tilannetta, jossa asiakas on kokenut vakavan vahingon, hänen henkensä on ollut uhattuna tai hän on menehtynyt. Tällainen tapahtuma voi olla myös läheltä piti -tilanne, jossa lopputulos olisi ollut vakava, ellei tapahtumaketjua olisi saatu pysäytettyä ajoissa.

Vaaratilanteen sattuessa henkilökuntaa on ohjeistettu

- turvaamaan asiakkaiden hoidon jatkuminen ja minimoimaan tapahtuneista aiheutuvaa haittaa
- varmistamaan muiden turvallisuus
- kirjaamaan huolellisesti tapahtuma asiakastietojärjestelmään
- jos kyse on lääkinällisestä laitteesta, se tulee asettaa käyttökieltoon, kunnes laite on todettu jälleen käyttökelpoiseksi. Tarvittaessa tehtävä ilmoitus FIMEA:n
- ilmoittamaan esihenkilölle tapahtuneesta
- käydä tapahtunutta asiaa läpi asukkaan ja hänen omaisensa/omaistensa kanssa
- käydä tapahtunutta läpi työkavereiden kanssa
- Pohtia mitä tapahtuneesta voi oppia
- Havainnoida onko työkaveri tuen tarpeessa ja ohjata hänet esihenkilön luokse tuen tarpeen arviointia ja järjestelyä varten

Vaaratilanteen sattuessa esihenkilöiden tulee välittömästi

- varmistaa asiakkaiden turvallisuus
- tapahtumahetkeen liittyvät asiakkaan asiakirjat tai muu aineisto tallennetaan alkuperäisessä muodossa. Aineistoa ei saa muuttaa tai korjata jälkikäteen.
- kaikki asiakastietojärjestelmässä olevat tiedot asiakkaasta säilytetään ja tallennetaan
- tapahtumaan liittyvät laitteet, hoitotarvikkeet ja muu materiaali säilytetään
- laite poistetaan käytöstä tilapäisesti ja säilytetään mahdollista tutkintaa varten, jos on syytä epäillä laitteessa olevan vian aiheuttaneen vaaratilanteen
- tapahtumasta, sen kulusta, kellonajoista, osallisista ym. voi työntekijä tehdä muistiinpanoja mahdollista tutkintaa varten

Tiedottaminen vaaratilanteen sattuessa

- henkilökunta kertoo tapahtuneesta esihenkilölle (toimitusjohtaja tai palvelujohtaja) ja kirjaa tapahtuman asiakirjoihin
- asian tiedoksi saanut esihenkilö tiedottaa asian muille esihenkilöille
- tavoitteena on, että viimeistään 48 tunnin sisällä tieto vakavasta vaaratapahtumasta on palvelualueen ja palvelulinjan johtajilla sekä laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden turvallisuustutkijoilla
- esihenkilö tiedottaa henkilökuntaa mahdollisesta tutkinnan aloituksesta
- asiakkaalla on oikeus tietää tapahtumasta ja mahdollisista vaikutuksista. Esihenkilö kertoo tapahtuneesta avoimesti asukkaalle ja ohjaa tarvittaessa kriisiapuun

Päätös tutkinnan aloittamisesta

- tutkinnan käynnistämisestä sovitaan esihenkilöiden kesken tai viranomaispyynnöstä

Tapahtumassa osallisena olleen henkilökunnan tuki

- esihenkilö varmistaa, että vaaratilanteessa mukana olleen henkilökunnan ja opiskelijoiden tukitoimet työterveyden kanssa toimintamallin mukaisesti

Tapahtuneen analysointi ja oppiminen

- vaaratapahtumasta oppiminen on tärkeä osa organisaation turvallisuus- ja riskienhallintakulttuuria. Vaaratapahtuman jälkeen saatujen havaintojen ja oppien hyödyntäminen voi parantaa sekä yksikötason että koko yrityksen turvallisuutta ja toimintakykyä.

Lähde: Vakavien vaaratapahtumien tutkinta. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille SOSIAALI- JA TERVEYS-MINISTERIÖN JULKAISUJA 2023:31

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (29§) mukainen ilmoitusvelvollisuus ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 29 §:ssä säädetään palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön ilmoitusvelvollisuudesta. Henkilön on ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan, ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa. Valvontalain 30 §:ssä säädetään palveluntuottajan velvollisuudesta tiedottaa henkilöstölle ilmoitusvelvollisuudesta ja sen toteuttamisesta. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen johdosta.

Toimitusjohtajan/palvelujohtajan velvollisuus on tiedottaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta (30§) ja ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittu toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Ilmoitusvelvollisuus ja toimintaohjeet käydään aina läpi uusien työntekijöiden kanssa osana perehdytystä sekä ohjeet ja lomake sen tekoon löytyy perehdytysmateriaalista ja Y-asemalta. Ilmoitusvelvollisuus on myös kirjattuna palaverimuistioon, jossa asia on käyty läpi. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

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

Ilmoituksen teko ja käsittely

Ilmoitus

- Henkilökunnan (mukaan lukien sijaiset ja opiskelijat) on **ilmoitettava** viipymättä **toimitusjohtajalle** tai **palvelujohtajalle**, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.
- Ilmoituksen tekemiselle on olemassa **lomake sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus 29-30§**. Lomake löytyy Y-asemalta ja perehdytyskansiossa. Ilmoituksen tekijään ei saa

kohdistaa kielteisiä vastatoimia eikä ilmoituksen tekemisestä koidu työntekijälle minkäänlaista haittaa.

- Toimitusjohtajan tai palvelujohtajan **tulee käynnistää välittömästi toimet** epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Toimitusjohtajan tai palvelujohtajan **on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa** asiasta salassapitosäännösten estämättä **valvontaviranomaiselle, jos** epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta **lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.**

Ilmoituksen käsittely:

- Toimitusjohtaja tai palvelujohtaja ilmoittaa hyvinvointialueen sosiaalijohtajalle asiasta
- Toimitusjohtaja tai palvelujohtaja käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi
- Ilmoitus käsitellään ja selvitetään asianmukaisesti, kirjaukset tarkistetaan, asianosaiset haastatellaan ja yritetään löytää juurisyyt tapahtuneeseen.

Ilmoituksesta johtaneiden asioiden korjaavat toimenpiteet:

- Toimitusjohtaja ja/tai palvelujohtaja tekee tarvittavat korjaukset/toimenpiteet yhdessä henkilökunnan kanssa ja käsittelee tapahtuman viipymättä yksikkö- tai kuukausipalaverissa.
- Mikäli kyse on vakavasta asiasta, tulee asian käsittely ja toimenpiteet suoritetaan välittömästi ja tapahtumasta informointi hoidetaan viivytyksettä.

Viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset

Toimitusjohtaja tai palvelujohtaja vastaa viipymättä kaikkiin viranomaispyyntöihin ja huolehtii, että kaikki pyydetty asiakirjat toimitetaan ja että puutteet ja kehittämiskohteet tulee korjatuksi. Tarvittaessa asiakirjat käydään yhdessä henkilökunnan kanssa läpi.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

Ryhmäkoti Idan henkilökunta vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Omavalvontasuunnitelma on työkalu, joka auttaa työntekijöitä ja koko yksikköä varmistamaan, että työtehtävät toteutetaan laadukkaasti ja turvallisesti. Tällöin voimme taata, että asukkaat voivat elää turvallista, mielekästä ja omannäköistään elämää.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Hanna Ruohonen, toimitusjohtaja (sairaanhoitaja YAMK)
Johanna Mäkelä, palvelujohtaja (terveydenhoitaja YMK)
Pilvi Mäkilä, palveluvastaava (sosionomi AMK)
Mari Kuusikorpi, sairaanhoitaja (sairaanhoitaja AMK)
Ryhmäkoti Idan henkilökunta

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Johanna Mäkelä, palvelujohtaja, johanna.makela@tuulensuunpalvelu.fi, p. 045 1293873

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja ajantasaisuuden varmistaminen

Omavalvontasuunnitelma laaditaan ja sitä toteutetaan sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 27 §:n sekä palveluyksikkökohtaista omavalvontasuunnitelmaa koskevan voimassa olevan viranomaismääräyksen mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan julkisessa tietoverkossa tai muulla julkisuutta edistävällä tavalla ja pidetään julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan, ja seurantaan perustuvat havainnot sekä niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan neljän kuukauden välein. Julkaistavat tiedot eivät saa sisältää salassa pidettäviä henkilötietoja tai muita luottamuksellisia tietoja.

Omavalvontasuunnitelman seuranta on tärkeä osa omaa laatutyötä, ja kuukausipalavereissa sen läpikäyminen varmistaa, että suunnitelman toteutumista seurataan systemaattisesti. Tällöin voimme varmistaa, että omavalvontaa ei ainoastaan tarkastella säännöllisesti, vaan myös se, että havaitut puutteet tai kehityskohteet korjataan asianmukaisesti ja ajallaan. Omavalvontasuunnitelma on osa jokapäiväistä toimintaa ja johtamista.

Varmistamme omavalvontasuunnitelman toteutumista Ryhmäkoti Idassa seuraavasti:

- **Henkilökunta mukana suunnittelussa ja arjessa:** Henkilökunta on aktiivisesti mukana omavalvontasuunnitelman laatimisessa ja sen jalkauttamisessa käytännön tasolle. Tämä lisää työntekijöiden sitoutuneisuutta ja ymmärrystä suunnitelman merkityksestä ja varmistetaan henkilökunnan omavalvonnan osaaminen.
- **Jatkuva seuranta ja vastuuhenkilöt:** Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti toimitusjohtajan, palvelujohtajan ja palveluvastaavan toimesta. Sairaanhoitaja on

keskeisessä roolissa suunnitelman käytännön toteutuksessa ja varmistaa, että se toteutuu myös hoitotyön arjessa.

- **Suunnitelman tuntemus ja merkitys:** Henkilökunta tuntee omavalvontasuunnitelman sisällön ja ymmärtää sen tärkeyden. Suunnitelma ei ole vain hallinnollinen asiakirja, vaan se ohjaa ryhmäkodin toimintaa kokonaisuutena. Tällöin työntekijät voivat toimia suunnitelman mukaisesti ja osaltaan edistää laadukasta ja turvallista hoitoa.
- **Säännöllinen keskustelu ja arviointi:** Suunnitelman ja sen toteutumisen seuranta on jatkuvaa ja siitä keskustellaan säännöllisesti arjen puheissa ja yksikkö- ja kuukausipalavereissa. Tämä varmistaa, että omavalvontasuunnitelma pysyy ajankohtaisena ja toimivana työkaluna ryhmäkodissa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on asukkaiden, omaisten ja työntekijöiden nähtävillä ryhmäkoti Idan pääoven eteisen ilmoitustaululla. Uuden asiakkaan muuttaessa ryhmäkoti Idaan, omatyöntekijä informoi asiakasta ja läheistä omavalvontasuunnitelman saatavuudesta. Omavalvontasuunnitelma on sähköisesti nähtävissä Tuulensuun palvelukeskuksen nettisivuilla. Palvelujohtaja vastaa omavalvontasuunnitelman julkaisemisesta.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Asukkaalla on oikeus saada laadukasta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asukasta on kohdeltava kunnioittaen hänen taustansa huomioiden. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu. Arviointi alkaa heti kun asukas muuttaa ryhmäkoti Idaan, hänelle/omaiselle annetaan kansio, jossa on tietoa ryhmäkoti Idasta ja sen toiminnasta. Asukkaalle nimetään omahoitaja, mutta koko henkilökunta osallistuu asukkaalle arviointiin ja hoitoon. Kuukauden kuluessa muutosta asukkaalle tehdään iRAI-LTCF säännöllisen palvelun tai hoitojakson aloitusarviointi ja heti sen jälkeen hänelle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Varsinais-Suomen hyvinvointialueen palveluohjaaja vastaa asiakkaan sijoittamisesta Ryhmäkoti Idaan. Hän arvioi asiakkaan palvelutarpeen ennen sijoittamista. Sairaanhoidaja käy tarvittaessa katsomassa uutta asiakasta ennen muuttotapahtumaa ja varmistaa uuden asukkaan tarpeiden vastavuuden Ryhmäkoti Idan tarjoamaan hoivaan ja palveluun.

Palvelun tarve arvioidaan aina uudelleen asukkaan tarpeiden ja tilanteiden sekä toimintakyvyn muuttuessa yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa (sairaanhoidaja, hyvinvointialueen palveluohjaaja, tarvittaessa lääkäri).

Ida-kodissa on otettu RAI-arviointi käyttöön syksyn 2024 aikana. Käytössä on InterRAI-LTCF-arviointiväline, joka on tarkoitettu ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asuvien ikäihmisten toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointiin. iRAI-LTCF-arviointiväline sisältää MNA-mittarin, jolla arvioidaan ikäihmisen ravitsemuksen tilaa. Ennen RAI-arviointia tarvittaessa asukkaalle tehdään MMSE-testi, jolla kartoitetaan asukkaan orientaatiota, muistia, tarkkaavuutta, kieltä ja hahmottamista.

RAI-arviointi tehdään puolivuositain ja aina asukkaan voinnin muuttuessa oleellisesti. RAI-arvioinnin tuloksia hyödynnetään hoivasuunnitelmaa tehtäessä. Sairaanhoidaja on vastuussa asukkaiden RAI-arviointien toteutumisesta ja seurannasta.

Ennen asukkaan muuttamista Ryhmäkoti Idaan, asukkaalla ja/ tai omaisella on mahdollisuus käydä tutustumassa asuntoon ja palvelukeskukseen. Heillä on mahdollisuus saada ohjausta hoitajilta liittyen muuttotapahtumaan ja asiakkaan hoitoon sekä esittää kysymyksiä ja toiveita.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoito- ja palvelusuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Asiakkaan etuuksien hakemisessa avustetaan tarvittaessa, ja etuuksia koskevat olennaiset tiedot kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asiakkaan etuuksien ajantasaisuutta seurataan hänen tarpeidensa ja sovittujen vastuiden mukaisesti. Jos asiakas tarvitsee edunvalvontaa, häntä ja hänen läheisiään ohjataan edunvalvontavaltuutusta tai edunvalvojan määräämistä koskevissa asioissa Digi- ja väestötietoviraston palveluihin.

Asiakkaan käteisvaroista huolehditaan ja niistä pidetään tarkkaa kirjanpitoa. Käteisvarat säilytetään lukitussa kaapissa lääkehuoneessa. Palvelujohtaja on laatinut kirjallisen toimintaohjeen asukkaiden raha-asioiden hoitamisesta ja se on nähtävillä ryhmäkodin ilmoitustaululla sekä perehdytyskansiolla.

Hoito- ja palvelusuunnitelman laadinta ja päivitys

Jokaisen asiakkaan kanssa laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma. Suunnitelman tekemiseen osallistuu asiakkaan lisäksi hänen omaisensa / edunvalvoja tai muu läheinen sekä omahoitaja ja/tai sairaanhoitaja. Suunnitelmaa arvioidaan ja päivitetään asukkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä tai vähintään puolen vuoden välein omahoitajan toimesta. Sairaanhoitaja vastaa asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuudesta.

Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä ylläpidetään ja edistetään toteuttamalla asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa sekä muodostamalla päivittäiset toiminnot asiakaslähtöisiksi. Toimintaa ohjaa muistisairaana ihmisen yksilöllinen kohtaaminen, joka tukee olemassa olevia voimavaroja. Asukkaiden omatoimisuutta tuetaan ja asukkaita kannustetaan sekä motivoidaan mukaan yhteiseen viriketoimintaan.

Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista asukkaan päivittäisessä hoidossa seurataan säännöllisesti sairaanhoitajan ja omahoitajan toimesta. Sairaanhoitaja huolehtii päivitysten seuraamisesta. Hoitajien toimistossa on seinällä seurantalista, joka helpottaa päivitysten seuraamista. Arjessa arvioidaan asukkaan hoidon ja palvelujen toteutumista keskustelujen, kirjausten ja mittareiden avulla. Ryhmäkodin hoitohenkilöstö seuraa säännöllisesti asukkaan hyvinvointia ja tarpeita, jotta voidaan varmistaa, että suunnitelma toteutuu.

Hoito- ja palvelusuunnitelman seurannan yhteydessä toimintatapoja muutetaan asiakkaan terveyteen liittyvien ja toimintakyvyn muutosten mukaisesti. Lisäksi huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeus ja tyytyväisyys, jotta asiakkaan tahto ja näkemykset tulevat esille ja kuulluksi. Suunnitelmaan kirjataan iäkkään asiakkaan näkemykset eri vaihtoehtoista.

Jokainen työntekijä on velvoitettu perehtymään asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, jotta jokapäiväinen hoito- ja palvelu on mahdollista suunnata jokaisen asiakkaan kohdalla heidän tarpeistaan ja toiveistaan sekä sovituista asioista lähtien.

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. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) 5.§ velvoittaa hoitohenkilökunnan selvittämään asukkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset toimenpidevaihtoehdot ja niiden vaikutukset. Asukkaalle pyritään mahdollistamaan tulkkaus ja tulkin hankinta, mikäli henkilökunta ei hallitse asiakkaan käyttämää kieltä tai asukas ei muusta syystä tule ymmärretyksi.

Työ on asiakaslähtöistä. Hoidon ja palvelun määrittely lähtee aina asiakkaan yksilöllisistä toiveista ja tarpeista. Aukkaalla on oikeus henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen.

Asiakkaita kohdellaan yksilöllisesti ja työ pohjautuu eettisiin periaatteisiin. Kaikki työntekijät käyttävät toimintakykyä tukevaa työotetta. Intimiteettisuoja ja yksityisyyden varmistavat yhden hengen huoneet.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palvelut toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää vain, jos niille on laissa säädetty peruste ja jos asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus on vaarassa. Rajoitustoimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjaukset ja tarvittavat päätökset. Toimenpiteet toteutetaan turvallisesti, lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

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 asiakastietoihin.

Rajoittaminen Ida-kodissa

Jos asukkaan itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan, sen taustalla on aina painava ja hyväksyttävä syy. Lääkäri arvioi, onko rajoittamiselle perusteita ja millaisia keinoja rajoittamiseen voidaan käyttää. Lääkäri keskustelee asiasta asukkaan kanssa. Jos asukas ei pysty päättämään hoidostaan itse, lääkäri keskustelee asukkaan lähiomaisten kanssa. Lääkäri kirjaa rajoittamispäätöksen ja sen perusteet Pegasos OMNI potilastietojärjestelmään. Lääkäri kirjaa päätökseen, millaisilla toimilla ja perusteilla asukasta voidaan rajoittaa. Lisäksi sairaanhoitaja kirjaa päätöksen Hilikkaan. Rajoittamisen tarvetta arvioidaan aina ennen rajoittamistoimia ja niiden aikana ja rajoittaminen lopetetaan heti, kun se ei ole enää välttämätöntä. Rajoittamistoimet kirjataan aina myös Hilikkaan rajoittamishuomioihin.

Ryhmäkoti Ida on muistisairaiden ikäihmisten yksikkö, joten asukasturvallisuuden takaamiseksi on perusteltua, että ovet ovat sähkölukitut.

Asukkaiden sänkyjen laitojen ylös nostamisesta sekä pyörätuolissa turvavyön käyttämisestä asiakasturvallisuuden lisäämiseksi on lääkärin kirjoittama kirjallinen teksti Hilikka- asiakastietojärjestelmässä ja Omni- asiakastietojärjestelmässä.

Jos ilmenee lisää rajoittamiseen liittyviä tarpeita, jotka uhkaavat asukkaan terveyttä tai turvallisuutta, henkilökunta on velvoitettu olemaan yhteydessä sairaanhoitajaan ja hän ottaa yhteyttä asiakasta hoitavaan lääkäriin ja asiakkaan omaisiin rajoitusten sopimiseksi.

Jos asiakkaan terveys tai turvallisuus edellyttää rajoitustoimenpiteen tarpeen arviointia, henkilöstö ottaa välittömästi yhteyttä sairaanhoitajaan, joka konsultoi asiakasta hoitavaa lääkäriä. Asiakasta

kuullaan hänen ymmärryskykynsä mukaisesti, ja tarvittaessa asiasta keskustellaan hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai muun läheisensä kanssa. Rajoitustoimenpiteen käytön tulee perustua yksilölliseen arvioon ja olla välttämätön, oikeasuhtainen ja tarkoitukseensa soveltuva. Käytössä valitaan aina lievin mahdollinen keino, rajoittamisen tarvetta arvioidaan jatkuvasti ja toimenpide lopetetaan heti, kun sen edellytykset eivät enää täyty. Lääkärin arvio ja ohjeet sekä rajoitustoimenpiteen peruste, toteutustapa, kesto, seuranta ja vaikutukset kirjataan asianmukaisesti asiakas- ja potilastietoihin.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Ryhmäkoti Idassa asiakkaan arvokas kohtaaminen ja asiallinen kohtelu ovat ehdottoman tärkeitä ja painotettavia arvoja koko henkilökunnalle. Jokaista asiakasta kohdellaan siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkiellensä ja kulttuuritaustansa huomioidaan.

Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan Ryhmäkoti Idassa hyvällä perehdytyksellä. Perehdytyskansiosta löytyvä ohjeet asiakkaan asiallisesta kohtaamisesta ja kohtelusta ja ohjeet käydään läpi työntekijän kanssa. Perehdytyksessä painotetaan seuraavia asioita asiakkaan asiallisesta kohtelusta:

- asiakasta kuullaan ja hänet otetaan mukaan häntä koskevaan päätöksentekoon
- asiakkaan oikeutta tehdä päätöksiä ja tahtoa kunnioitetaan
- asiakas saa lain edellyttämällä tavalla hoitoa ja palveluja
- asiakas saa apua ja tukea aina kun hän on sitä vailla
- asiakas saa ammattimaista ja hyvää hoitoa henkilökunnalta
- asiakas kohdataan ystävällisesti, yksilöllisesti, aidosti ja yhdenvertaisesti
- asiakkaan kohtaamisessa muistetaan hienovaraisuus sekä asiakkaan omaiset ja muut läheiset kohdataan hyvin
- asiakkaan yksityisyyttä kunnioitetaan

Henkilökunta on myös ohjeistettu välittömästi puuttumaan tilanteeseen, jos havaitsee työssään mahdollista asiakkaan epäasiallista kohtelua. Näissä tilanteissa henkilökuntaa on ohjeistettu toimintaohjein täyttämään ilmoituslomake sekä tiedottamaan esihenkilöä/esihenkilöitä asiasta. Jokaisella työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus (*kts. kohta riskienhallinta; sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 29§ mukainen Ilmoitusvelvollisuus ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet*) ilmoittaa viipymättä esihenkilölleen, jos mahdollisesti huomaa epäasiallista kohtelua.

Myös asiakkaan kanssa kommunikoinnin tulee aina olla asiallista ja ystävällistä eikä asiakkaalle saa korottaa ääntä tai puhutella ala-arvoisesti. Jos esimerkiksi hoitaja käyttää negatiivista kieltä asukkaansa kanssa keskustellessa, sairaanhoitaja ja/tai palvelujohtaja puuttuu asiaan välittömästi keskustelemalla asiasta ko. henkilön kanssa. Hoitajalle kerrotaan, ettei ko. asia ei saa enää toistua ja hänelle neuvotaan uusia toimintamalleja vastaavien tilanteen hoitamiseksi.

Jos ilmenee, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti toimitusjohtaja ja/tai palvelujohtaja ottaa asianosaisten henkilöiden kanssa asian mahdollisimman nopeasti käsittelyyn ja sopii jatkotoimenpiteistä ja seuraamuksista (toiminnan korjaaminen, huomautus, varoitus, irtisanominen jne.).

Epäasiallisen kohtelun, häiritsevän tapahtuman tai vaaratilanteen ilmetessä asukas, hänen omaisensa tai läheisensä otetaan mukaan käsittelyyn mahdollisimman pian tai kohtuullisessa ajassa (1 - 4 viikkoa). Toimitusjohtaja tai palvelujohtaja selvittää tapahtunutta ja pahoittelee tapahtumaa. Samalla pyritään tunnistamaan tapahtumaketju ja siihen mahdollisesti johtaneet juurisyyt. Mikäli tilanne vaatii, asukkaan, omaisten tai läheisten kanssa annetaan kirjallinen vastine, jossa kerrotaan käsitellyn asian etenemisestä ja mahdollisista toimenpiteistä.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua henkilöstö reagoi tilanteeseen välittömästi sen edellyttämällä tavalla. Tilanne selvitetään asianosaisten kanssa mahdollisimman pian. Jos asiakas on tyytymättömän saamaansa kohteluun, hänellä on sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään palvelujohtajan ja toimitusjohtajan kanssa, ja siihen annetaan kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Tarvittaessa asukasta tai hänen omaistaan ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan tai potilasasiavastaavaan.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Hoitajat ovat ympärivuorokauden paikalla, jolloin omaisten ja asiakkaiden on helppo antaa palautetta kasvokkain. Hoitajat kirjaavat saadut palautteet Formsiiin ja palautteet käydään läpi palvelujohtajan toimesta joko kuukausipalaverissa tai niiden henkilöiden kanssa ketä palaute koskee riippuen palautteen sisällöstä.

Asiakas-, läheis- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään neljä kertaa vuodessa. Kyselyt toteutetaan sähköisesti Roidu-alustalla.

Tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään yksikön kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Palaverimuistiot ovat henkilökunnan nähtävillä asiakastietojärjestelmä Hilkassa sekä ryhmäkodin toimistossa muistiot-kansiossa. Tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan ja laadun kehittämisessä muuttamalla toimintatapoja esimerkiksi seuraavissa teemoissa;

- Aukkaiden hyvinvointiin ja tyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät
- Henkilökunnan tarpeet ja koulutustarpeet
- Ympäristön ja tilojen kehittämistarpeet

Palautteisiin tai reklamaatioihin toimitusjohtaja/palvelujohtaja pyrkii vastaamaan viivytyksettä ja asian kiireellisyyden mukaan joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa pääsääntöisesti kirjallisesti.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiassialiseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Ryhmäkoti Idassa huolehditaan asukkaiden informointi heidän oikeusturvakeinoistaan keskustelemalla asiasta hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnan yhteydessä, huomioimalla asukkaiden kognitiiviset valmiudet kuten muistisairaus yksinkertaisilla ja ymmärrettävillä kirjallisilla ohjeilla ja tarjoamalla tukea ja apua. Oikeusturvakeinojen tiedottaminen ei saa olla kertaluonteista. Henkilökunnan tulee huolehtia siitä, että asukas saa tarvittaessa ajantasaista tietoa oikeuksistaan ja käytettävissään olevista keinoista, erityisesti jos tilanne muuttuu.

Mikäli asukkaalla ei ole edellä mainittuja, voi sairaanhoitaja, palveluvastaava, palvelujohtaja tai asukkaan sosiaaliohjaaja hyvinvointialueelta toimia apuna.

a) Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Asumispalveluiden palveluohjaaja, ikääntyneiden palvelut

kirjaamo@varha.fi

Ryhmäkoti Idan johtaja:

Johanna Mäkelä

Palvelujohtaja

Tuulensuun Palvelu Oy

Huvilakatu 32, 32200 Loimaa

p. 045 129 3873

b) Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

SOSIAALIASIAVASTAAVA

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista tuli voimaan 1.1.2001. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Laissa potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023) veloitetaan hyvinvointialueen järjestämään potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastavien toimintaa mm. yksityisten järjestämissä ja tuottamissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa (2§).

Lain 8§ on määritelty sosiaaliasiavastaavan tehtävät, joita ovat:

1. neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000), jäljempänä *sosiaalihuollon asiakaslaki*, ja varhaiskasvatuslain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa;
2. neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuslain 54 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä;
3. neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltuudessa viranomaisessa;
4. tiedottaa asiakkaan oikeuksista;
5. koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä; sekä
6. toimia 1–5 kohdassa säädettyjen tehtäviensä lisäksi muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Varsinais-Suomen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavan tavoittaa puhelimitse maanantaista perjantaihin klo 8.00–15.30 numerosta 02 313 2399. Yhteydenottopyynnön voi lähettää myös sähköpostitse osoitteeseen sosiaaliasiavastaava@varha.fi tai tietoturvallisesti Suomi.fi-viestien kautta. Sallasta pidettäviä tietoja ei tule lähettää suojaamattomalla sähköpostilla.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero: 09 5110 1200

Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

Kuluttajaneuvonnasta saa maksutta neuvontaa kuluttajan oikeuksista sekä sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitatilanteeseen. Palvelua järjestää Kilpailu- ja kuluttajavirasto, ja neuvontaa saa puhelimitse sekä sähköisen asioinnin kautta ajantasaisten palveluaikojen mukaisesti.

Kuluttajaneuvonnan tehtävät

1. avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
2. antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
3. neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

Kuluttajaneuvontaa järjestää Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Neuvontaa saa valtakunnallisesti puhelimitse ja sähköisen asioinnin kautta.

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

Muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset käydään läpi ryhmäkodin kuukausipalavereissa, joissa koko henkilöstö osallistuu keskusteluun ja kehitystoimenpiteiden suunnitteluun. Palavereissa laaditaan tarvittavat korjaavat toimenpiteet, ja nämä toimenpiteet dokumentoidaan asianmukaisesti palaverimuistioihin. Lisäksi toteutumista seurataan esihenkilöiden toimesta, jotta varmistetaan, että toimenpiteet toteutuvat käytännössä. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan poikkeamaraaportti Forms-järjestelmään, mikä varmistaa, että kaikki poikkeamat ja niihin liittyvät toimenpiteet dokumentoidaan ja seurataan järjestelmällisesti. Toimitusjohtaja tai palvelujohtaja antaa kirjallisen vastineen muistutuksen antajalle. Ryhmäkodin toimintaa kehitettäessä kaikki muistutuksiin liittyvät toimenpiteet otetaan huomioon.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Kohtuullisen ajan sisällä (max. 14 vuorokauden sisällä).

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Asiakkailla on mahdollisuus päivittäiseen ulkoiluun hoitajan kanssa joko itsenäisesti tai tuettuna. Asiakkaiden henkistä ja sosiaalista hyvinvointia tuetaan virikehetkillä. Asiakkaita kannustetaan ja

motivoidaan osallistumaan myös toimintakykyä tukevaan kaupunkiin, yksityisten, erilaisten järjestöjen ja yhdistysten järjestämään virkistys-, harrastus-, liikunta-, kulttuuri- ja yhteisöllisyyttä tukevaan toimintaan.

Aula- ja ruokasalitilat ovat avaria, joissa liikkuminen apuvälineillä on esteetöntä. Ruokasali- ja oleskelutiloihin on hankittu keväällä 2017 uudet kalusteet. Asukkaiden kaikki ruokailut tapahtuvat yhteisissä ruokasalitiloissa, mikä tukee yhteisöllisyyden toteutumista. Ruoka-aikojen on mahdollisuus porrastaa asukkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan.

Päivätoiminta tapahtuu ruokasali- ja oleskelutiloissa sekä erityisesti kesäisin myös aidatulla pihalla. Ryhmäkoti Idan pihalla on aidattu ja näin ollen turvallinen myös asukkaan joko itsenäiseen tai tuettuun ulkoiluun. Ulkoilu on mahdollista myös palvelukeskuksen pihalla.

Virikevastuu on jokaisen hoitajan vastuulla ja viriketoimintaa pyritään toteuttamaan jokaisessa vuorossa. Päivittäiset virikehetket lisäävät yhteisöllisyyttä.

Palvelukeskuksen asukkaille järjestetään juhlapäivinä (ystävänäpäivä, vappu, juhannus, elonkorjuu, pikkujoulu- ja joulu) yhteinen tapahtuma palvelukeskuksen ruokasalissa.

Palvelukeskuksen asukkaat saavat käyttää maksuttomasti kuntosalia.

Kaikki toiminnot, jotka liittyvät asiakkaiden toimintakykyyn, hyvinvointiin tai kuntouttavaan toimintaan pitää kirjata asiakastietojenhallintajärjestelmä Hilkkaan. Hilkkaan on perustettu oma huomiointityyppi, virikehuomio ja ulkoiluhuomio. Ryhmä- ja yksilöllinen toiminta pitää kirjata asukkaan henkilökohtaisiin huomioihin. Palvelujohtaja seuraa aktiivisesti kirjauksia ja merkintöjä sekä ohjeistaa hoitajia virikehetkien toteuttamiseen päivittäisessä työssään.

Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan kaikki asukkaan tarpeet ja toiveet. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein tai jos asukkaan vointi muuttuu merkittävästi.

Ravitsemus

Ryhmäkoti Idan asukkaiden aterioista vastaa alihankkijana Tuulensuun palvelukeskuksen keittiössä toimiva Loimaan lounasravintolat Oy (Tuulensuun Maukas). Ruokavalmistuksesta vastaa kaksi kokkia. Ravintolan yrittäjä suunnittelee ruokailun ryhmäkodin puolesta kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti. Kuuden viikon kiertävä ruokailu on suunniteltu täyttämään ikäihmisten ravitsemussuositukset. Ruoka on maukasta, terveellistä ja valmistetaan itse keittiön toimesta.

Tuulensuun Maukkaan puhelinnumero on 044 7637 012 sekä www.tuulensuunmaukas.fi.

Tuulensuun Maukkaalla on oma omavalvontasuunnitelma, jonka yrittäjä päivittää kerran vuodessa tai tarpeen mukaan.

Asukkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Sinne kirjataan asukkaan tarpeet ja mahdolliset erikoisruokavaliot ja toiveet. Ryhmäkoti Idassa ruokaillaan viisi kertaa päivässä; aamupala, lounas, kahvi, päivällinen ja iltapala. Tarvittaessa tarjoilemme välipaloja. Ateriat on järjestetty niin, että 11 h paastoaika ei ylitä.

Asukkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja arvioinnissa käytämme MNA-mittaria hyödyksi. Tarvittaessa käytämme myös nestelistaa, jos asukas tarvitsee seurantaa esimerkiksi infektion ajaksi. Asukkaat punnitaan kerran kuukaudessa tai tarpeen mukaan useammin. Tarvittaessa asukkaan ruokaa rikastetaan energiapitoisimmilla ruuilla. Kaikki tulokset ja toimenpiteet kirjataan Hilkka Fastroi järjestelmään ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä.

Hygieniakäytännöt

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

Asukasta ohjataan, tuetaan ja autetaan toteuttamaan hygieniahuolto mahdollisimman tehokkaasti. Asiakkaan päivittäisestä henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan ja avustetaan tarvittaessa wc:ssä, jonka aikana huomioidaan huolellisesti hänen yksityisyytensä. Asukkaan hyvinvoinnista huolehditaan kokonaisvaltaisesti ja huomioidaan hiusten, ihon, kynsien ja hampaiden hoito. Työntekijät suojaavat itseään oikeanlaisella vaatetuksella, tarvittaessa käyttävät suojakäsineitä, kertakäyttöistä esiliinaa, saappaita ja kasv suojaimia.

Käsienpesu, käsihuuhteen käyttäminen ja oikea aseptiikka kuuluvat jokaiselle työntekijälle.

Tarvittaessa hoitajat konsultoivat infektio tartunnoissa ja niiden ennaltaehkäisemisessä Varhan infektion torjuntayksikköä. Loimaan alueen yhteyshenkilö infektion torjuntayksikössä on hygieniahoitaja Anu Harttio-Nohteri, anu.harttio-nohteri@varha.fi.

Ryhmäkoti Idan siivouksesta vastaa Lassila & Tikanoja.

Infektioiden torjunta

Ida-kodissa noudatetaan Varhan suosituksia infektioiden torjunnassa (Hoitoon liittyvien infektioiden torjunnan perusteet Varsinais-Suomen hyvinvointialueella). Julkaisu on Ida-kodissa perehdytyskansion liitteenä. Infektion torjuntatoimien asianmukainen toteuttaminen edellyttää oikeaa tietoa, infektioiden torjuntaa tukevaa ilmapiiriä ja asennetta. Infektioiden torjunta on tärkeä osa hoidon laatua ja potilasturvallisuutta. Aseptiset työskentelytavat ehkäisevät hoidon lisäkustannuksia. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen vastuu siitä, että hän toimii tartuntojen leviämistä ehkäisevällä tavalla.

Varhan hygieniahoitaja tekee vähintään kerran vuodessa hygieniakäytänteiden kartoituskäynnin ryhmäkotiin. Käynnin perustella hän laatii raportin työyksikön infektioidentorjunnan käytännöistä ja tavanomaisten varotoimien toteutumisesta. Raportin valmistuttua hygieniahoitaja tulee käymään palautekeskustelun henkilöstön kanssa. Raportissa mainittujen kehittämiskohteiden perusteella teemme muutoksia toimintamalleihimme.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Hoitohenkilökunta seuraa asukkaiden terveydentilaa päivittäin ja ottaa tarvittaessa yhteyden lääkäriin. Lääkäri päättää hoitotoimenpiteistä ja hoitohenkilökunta noudattaa saamiaan ohjeita.

Yksityinen Terveystalon lääkäri hoitaa asukkaiden lääkärintasiasia. Lääkäri käy lähikierrolla kerran kuukaudessa ja muulloin toteutetaan puhelinkierro kerran viikossa. Tarvittaessa lääkärin saa kiinni puhelimitse tai sähköpostilla arkisin virka-aikaan. Virka-aikojen ulkopuolella toimitaan Terveystalon antamien toimintaohjeiden mukaan, kun tarvitaan päivystyksellistä lääkärin konsultointia. Akuuteissa asioissa otetaan yhteys Varhan sote-koordinaatiokeskukseen. Kerran vuodessa terveystalon lääkäri tekee asukkaille vuositarkastuksen.

Äkillisessä kuolemantapauksessa kuolemasta ilmoitetaan lääkärille. Lääkäri päättää kuoleman toteuttamisen menettelytavoista. Virka-aikaan konsultoidaan ensisijaisesti terveyskeskuksen lääkäreitä tai yksikön omaa lääkärinä, jos hän on paikalla kuoleman sattuessa. Viikonloppuisin ja iltaisin konsultoidaan päivystyksen lääkärinä. Yöaikaan voi soittaa lääkärille, mikäli kuolemaan liittyy erityistä huolta ja halutaan lääkäriltä varmistusta menettelytapaan. Poliisille/hätäkeskukseen soitetään erityisesti, jos kuolema on odottamaton tai siihen liittyy tapaturma. Ryhmäkoti Idassa on äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet perehdytyskansiossa.

Tuulensuun Palvelu Oy:llä on lupa yksityisen terveydenhuollon palvelujen antamiseen; lupa toteuttaa toimipaikassa ja potilaan kotona/asiakkaan tiloissa sairaanhoitajan vastaanottotoimintaa ja kotisairaanhoitoa, laboratoriopikadiagnostiikkaa, laboratorionäytteiden ottoa ja lähihoitajan antamia terveydenhuollon palveluja. Ryhmäkoti Idan asukkaiden laboratoriokokeet on mahdollista ottaa oman palvelukeskuksemme sairaanhoitajan toimesta.

Pääterveysasemalta on mahdollisuus saada myös konsultointiapua puhelimitse esim. diabetes-, aikuis- ja muistineuvolasta.

Loimaan Pääterveysaseman hammashuoltoon otetaan yhteys tarpeen mukaan. ~~Vuosittain suuhygienistit tekevät säännölliset tarkastukset Ryhmäkoti Idan asukkaille ja ohjaavat tarvittaessa jatkohoitoon.~~

Terveystalon ohjeistaessa ottamaan yhteyttä päivystykseen, otetaan arkisin ma-pe yhteys Loimaan Pääterveysasemaan klo 8:00–15:00 p. 02 761 2020. Muina aikoina keskitettyyn Tyks Loimaan sairaalan puhelinneuvontaan 116117. Äkillisissä ja akuuteissa sairaustapauksissa soitto 112.

Sairaanhoitajamme on paikalla arkisin klo 8–15 välisenä aikana, jolloin häntä voi konsultoida.

Asukkaiden omalääkäri ohjaa tarvittaessa erikoissairaanhoitoon.

Asukkailla on mahdollisuus käyttää myös yksityislääkäreiden palveluja.

Omalääkärin läheteellä mahdollistuvat; neurologia, reumakontrollit, fysioterapia jne.

Jokaisen työvuoron hoitaja on vastuussa päivittäin asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattamisesta.

Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö. Lääkehoitosuunnitelmaa ylläpitää, päivittää ja toteuttamista seuraa sairaanhoitaja. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai tarvittaessa useammin, jos muutoksia tulee. Suunnitelman allekirjoittaa lääkäri ja toimeenpanosta vastaavat sairaanhoitajan lisäksi Ryhmäkoti Idan lääkeluvalliset hoitajat.

Ryhmäkoti Idan lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja päivitetty huhtikuussa 2025.

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista ja määrittelee, miten lääkehoitoa toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen. Lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa löytyy myös lääkehoitosuunnitelmasta.

Päävastuu ryhmäkoti Idan lääkehoidon toteutumisesta on sairaanhoitajalla, joka valvoo myös henkilökunnan lääkehoidon osaamista yhdessä palvelujohtajan kanssa.

Ryhmäkoti Idassa ei ole rajattua lääkevarastoa. Jokaiselle asukkaalle tullaan laatimaan ennakoiva hoitosuunnitelma.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja samanaikaisesti, ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat erityisen riskialttiita. Toimivan ja asiakkaan tarpeita vastaavan palvelukokonaisuuden varmistaminen edellyttää yhteistyötä sosiaalihuollon, terveydenhuollon, kuntoutuksen, apteekin, laboratorion, kuvantamisen ja muiden asiakkaan palveluihin osallistuvien toimijoiden välillä. Tiedonkulussa ja tietojen luovuttamisessa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä ja asiakkaalle annetaan tieto hänen henkilötietojensa käsittelystä.

Varsinais-Suomen hyvinvointialue (palvelujen ostaja) ja palveluntuottajan yhteistyö on tiivistä. Yhteisiä asioita käsitellään päivittäin puhelimitse ja yhteistyöpalavereissa. Palveluita kehitetään koko ajan vastaamaan entistä enemmän muuttuvan yhteiskunnan, palvelujen ostajan sekä palvelujen käyttäjien tarpeiden mukaisesti. Moniammatillinen työryhmä toimii myös yhteistyön tukena. Muita yhteistyötahoja on esimerkiksi Loimaan uusi apteekki, laboratorio ja röntgen.

Palvelujen ostaja valvoo sopimuksenmukaista toimintaa. Palvelun ostaja myöntää asiakkaille viranhaltijapäätöksen.

Vastuu palveluiden laadusta:

Tuulensuun Palvelu Oy:n toimitusjohtajan alaisuudessa toimii palvelujohtaja, palveluvastaava ja sairaanhoitaja, jotka yhdessä vastaavat palveluiden yleisestä laadusta. Palvelujohtaja vastaa palveluyksiköstä ja valvoo sen toimintaa omavalvontasuunnitelmaa hyödyntäen. Palvelujohtajalla on varmistettu riittävä koulutus ja pätevyys tehtävään. Palvelujohtajalla on tehtävään soveltuva hallinnollinen koulutus, riittävä kokemus vanhustyöstä ja hoitotyön johtamisesta. Palvelujohtaja vastaa yksikön taloudesta, mitoituksesta, henkilöstöjohtamisesta, laadusta ja turvallisuudesta sekä vastaa ryhmäkodin työvuorosuunnittelusta ja siitä, että jokaisessa työvuorossa on riittävä määrä henkilökuntaa ja että potilasturvallisuus toteutuu vuorokauden kaikkina aikoina. Työvuorosuunnittelussa otetaan aina huomioon, että jokaisessa vuorossa on riittävä määrä lääkehuollon osaajia. Toimitusjohtaja ja palvelujohtaja johtavat ja valvovat ryhmäkotiä noudattaen lakeja, säädöksiä ja määräyksiä. Palveluvastaava vastaa omalta osaltaan palveluiden toteutumisesta ja laadun tarkkailusta, turvallisuudesta sekä omavalvontaprosessin toteutumisesta ryhmäkodissa. Sairaanhoitaja vastaa ryhmäkodin arjesta ja sen toiminnasta. Sairaanhoitaja on vastuussa ryhmäkoti Idan läkehoidosta.

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 edistämisen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä muun muassa poistumisturvallisuusselvitystä sekä ilmoittamista palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa myös holhoustoimilain mukainen ilmoitus Digi- ja väestötietovirastolle henkilöstä, joka on ilmeisesti edunvalvonnan tarpeessa, sekä vanhuspalvelulain mukainen ilmoitus iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Lisäksi järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun tunnistamiseen ja ehkäisemiseen.

Turva- ja valvontalaitteiden sekä hälytysjärjestelmien toimivuudesta vastaa kiinteistönhuolto, joka huolehtii ajantasaisesta huollosta ja tarvittavasta henkilökunnan kouluttamisesta niiden käyttöön. Pelastustiet on merkitty. Turvallisuustoiminnasta ja sen suunnittelusta vastaa kiinteistöhuolto, työsuojeluvaltuutettu ja tietosuojavastaava.

Palohälyttimien toimivuus tarkastetaan kuukausittain ja palotarkastus suoritetaan säännöllisin väliajoin, näistä vastaa kiinteistönhuolto. Henkilökunta on alkusammutuskoulutettu. Pelastautumisharjoituksia järjestetään vuosittain.

Poistumisturvallisuussuunnitelma/ selvitys on tehty.

Kiinteistönhuolto tekee aktiivisesti yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa ja huolehtivat palo- ja pelastusviranomaisten tarkastuskäynneistä.

Jos henkilöstö havaitsee, että henkilö on ilmeisesti edunvalvonnan tarpeessa, mutta edunvalvontaa ei ole asianmukaisesti järjestetty, asiasta ilmoitetaan salassapitosäännösten estämättä Digi- ja väestötietovirastolle holhoustoimesta annetun lain mukaisesti.

Ryhmäkoti Idaan on asennettu vesisumusammutusjärjestelmä vuonna 2014.

Hoitaja on paikalla ympärivuorokautisesti. Ryhmäkoti Ida järjestää tarvittaessa asukkaalle kuljetuksen ja saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin.

Valmiussuunnitelma

Ryhmäkoti Idassa on laadittuna valmius- ja varautumissuunnitelma. Valmius- ja varautumissuunnitelman laatii ja päivittää palvelujohtaja.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, palveluyksikön rekisteröintiä ja palvelujen tuottamista koskevat vaatimukset sekä asiakkaiden palvelutarpeet. Tarvittava henkilöstömäärä ja henkilöstön rakenne määräytyvät asiakkaiden määrän, toimintakyvyn, avun tarpeen ja toimintaympäristön perusteella. Iäkkäiden henkilöiden ympärivuorokautisessa palveluasumisessa toteutuneen henkilöstömitoituksen on oltava vähintään 0,6 työntekijää asiakasta kohden. Mitoituksessa huomioidaan lainsäädännön mukaisesti välitöntä asiakastyötä tekevä henkilöstö. Sosiaalipalveluja tuottavassa yksikössä varmistetaan lisäksi henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammatillinen osaaminen.

Ryhmäkoti Idan henkilökunnasta kaikki ovat suomen kielen taitoisia. Kielitaito varmistetaan haastattelulla palvelujohtajan tai toimitusjohtajan toimesta. Ruotsinkielisillä asiakkailla on oikeus saada palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä. Henkilökunta kykenee yhteistyöhön asiakkaan, omaisen tai läheisten sekä muiden yhteistyötahojen kanssa tarvittaessa tulkin välityksellä.

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

Ryhmäkoti Idassa työskentelee ammattitaitoinen sekä suositusten ja lupaviranomaisten mukainen henkilökunta. Idassa on riittävä ja toimintaehtoien vaatima henkilökuntamäärä. Henkilökunta määräytyy hoitotyötä, hallinnollista työtä ja avustavaa työtä tekevistä työntekijöistä. Ryhmäkoti Idan hoitohenkilömitoitus on 0.60 työntekijää / asukas. Ryhmäkoti Idan esihenkilö on palvelujohtaja, joka on koulutukseltaan terveydenhoitaja.

Ryhmäkoti Idassa työskentelee lähihoitajia (8), hoiva-avustajia (1) ja sairaanhoitaja (0,5).

Aamu- sekä iltavuorossa työskentelee 2 hoitajaa ja yövuorossa on 1 hoitaja.

Jokaiselle ammattinimikkeelle on luotu omat tehtäväkuvaukset ja mitoituksen laskennassa on huomioitu ja eritelty asianmukaisesti välillinen ja välitön työ. Hoiva-avustajat eivät työskentele vuorossa yksin eivätkä osallistu lääkehoitoon. Lähihoitajat tekevät pääasiassa kolmivuorotyötä ja sairaanhoitaja arki aamua. Yksikön siivoushuolto on ulkoistettu Lassila & Tikanojalle.

Sijaisten käytön periaatteet

Lähtökohtana sijaisten hankinnassa on aina toiminnallinen tarve ja turvallisuus, sekä viranomaisten vaatimukset. Palvelujohtaja huolehtii pääasiassa sijaisten hankinnasta arkisin klo 8–15. Henkilökunta huolehtii sijaisten hankinnasta iltaisin, yöaikaan ja viikonloppuisin.

Ryhmäkoti Idassa on WhatsApp -ryhmä, jossa ovat tutut sijaiset samassa ryhmässä. Sijaiset ovat hoitoalan opiskelijoita ja jo ammattiin valmistuneita. Sijaisryhmässä olevia sijaisia saa pyytää työvuoroihin, sillä ko. sijaiset tuntevat asukkaat ja he ovat perehtyneet yksikön toimintaan vähintään yhden työpäivän verran ylimääräisenä työvuoromitoituksessa. Sijaisryhmässä olevat opiskelijat toimivat hoiva-avustajina, kunnes opinnot on suoritettu kokonaan. Opiskelija ei voi saada lääkelupia, vaan ne suoritetaan vasta valmistumisen jälkeen. Laillistetun sosiaali- ja terveydenhuollon ammatihenkilön tehtävissä ei voi toimia opiskelijana. Tarvittaessa sijaisjärjestelyä tehdään palvelukeskuksen sisäisillä työntekijäsiirroilla vammaispalveluyksikkö Martasta.

Ryhmäkoti Idassa ei käytetä vuokrattua työvoimaa tai toiselta palveluntuottajalta alihankittua hoivahenkilöstöä.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys ja niiden varmistaminen

Palvelujohtaja vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroihin on suunniteltu riittävästi henkilökuntaa. Ryhmäkoti Idassa on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävästi henkilökuntaa suhteessa tuotettavaan palveluun.

Konkreettiset toimintamallit ryhmäkoti Idan henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi ovat seuraavat toimenpiteet ja käytännöt:

1. Työvoiman ennakoiva suunnittelu:

- Laaditaan selkeä työvuorosuunnitelma, joka ottaa huomioon asukkaiden tarpeet, sesonkivaihtelut ja mahdolliset poissaolot.
- Ennakoidaan työntekijöiden lomat, sairauslomat ja muut poissaolot, ja suunnitellaan niiden korvaaminen etukäteen.

2. Henkilöstön työaikajousto ja osa-aikaisuus:

- Hyödynnetään joustavia työaikatratkaisuja, kuten osa-aikatyötä, vuorotyötä ja sijaisuuksia. Näiden ratkaisujen avulla tasapainotetaan henkilöstöresursseja kiireisinä aikoina.
- Pyritään hyväksymään erilaisia työaikajärjestelyjä, jotka parantavat henkilöstön sitoutumista ja jaksamista.

3. Henkilöstön hyvinvointi ja työssä jaksaminen:

- Pyritään panostamaan henkilöstön hyvinvointiin ja työssä jaksamiseen, tarjoten esimerkiksi koulutusta ergonomiaan sekä työterveyden avulla kiinnitetään huomiota työkyvyn ylläpitämiseen.
- Toteutetaan säännöllisiä henkilöstötyytyväisyyskyselyitä ja mahdollistetaan keskusteluja työpaikan henkisen ja fyysisen kuormituksen vähentämiseksi.

4. Sijaisjärjestelyt ja koulutus:

- Käytössä selkeä ja nopea sijaisjärjestelmä (WhatsApp), joka mahdollistaa työvoiman kutsumisen tarvittaessa. Lisäksi pyrimme hyödyntämään aina esimerkiksi lähihoitajaopiskelijoita tai keikkatyöntekijöitä.
- Perehdytetään uusi työntekijä mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti, jotta hän voivat siirtyä hoitotyöhön joustavasti ja turvallisesti.

Henkilöstön soveltuvuuden ja luotettavuuden todentaminen rekrytoinnin yhteydessä

Ryhmäkoti Idan henkilöstön vaatimuksia ovat tehtävään soveltuva tutkinto, lähihoitajien voimassa oleva lääkelupa ja tartuntatautilain mukainen soveltuvuus. Palvelujohtaja tarkastaa tutkinto- ja työtodistukset sekä hakijoiden voimassa olevan ammattioikeuden sosiaali- ja terveydenhuollon ammatinharjoittajien julkisesta tietopalvelusta (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki). Lisäksi palvelujohtaja pyytää valitulta työntekijältä nähtäväksi rikosrekisteriotteen. Työntekijätietoihin merkitään ainoastaan otteen tarkastuspäivä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) velvoittaa palvelujohtajan tarkistamaan työntekijöiden rikosrekisteriotteen iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden sosiaali- ja

terveyspalveluissa (28§). Rikostaustan selvittämiseksi toimitettu rikosrekisteriote ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi. Rikosrekisteriote pyydetään vakituisiin työsuhteisiin tulevilta sekä määräaika-
silta, jotka työskentelevät vuoden aikana yli 90 päivää.

Palvelujohtaja vastaa henkilökunnan rekrytoinnista ja kelpoisuudesta. Avoimista työpaikoista ilmoitetaan tarvittaessa paikallislehdessä tai www.mol.fi sivustolla tai rekrytointi tapahtuu sisäisesti. Työpaikkailmoituksessa on lain 28§ mukaan maininta siitä, että tehtävään valitun henkilön on esitettävä nähtäväksi rikosrekisterilain 6 §:n 2 momentissa tarkoitettu rikosrekisteriotteen. Palvelujohtaja pyytää valittua työntekijää esittämään rikosrekisteriotteen, joka myös kirjataan Työvuorovelhoon. Työntekijätietoihin merkitään se päivämäärä, kun rikosrekisteriote on nähty. Rikosrekisteriote pyydetään vain nähtäväksi, eikä sitä tallenneta tai oteta kopiota.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Ryhmäkoti Idan hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdytyksestä vastaa palvelujohtaja, palveluvastaava, sairaanhoitaja sekä uudelle perehtyvälle työntekijälle nimetty perehdytystyöntekijä. Uusi työntekijä täyttää yhdessä perehdytystyöntekijän kanssa perehdytyskorttia, johon kuitataan allekirjoituksella ja päivämäärällä, kun perehdytys kustakin osa-alueesta on saatu. Perehdytys on jaettu eri vastuualueille ja ne selviävät perehdytyskortista. Kortti palautetaan palvelujohtajalle 3kk kuluessa, joka tarkastaa, että perehdytyskortin joka osa-alue on käyty läpi ja täydentää kortin tarvittaessa. Uudet työntekijät ja opiskelijat käyvät myös perehdytyksen yhteydessä läpi, miten omavalvonnan toteutuminen ja seuranta otetaan huomioon ryhmäkodissamme.

Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Jokaiseen yksikköön on tehty omat perehdytyskansiot, joista löytyvät kaikki tärkeät tarvittavat tiedot. Henkilökunta perehdytetään työhön. Uusi työntekijä kulkee aluksi kokeneen työparin kanssa, joka opastaa työhön kokonaisvaltaisesti. Uusi työntekijä tutustuu työhön, toimintatapoihin ja asiakkaisiin. Työntekijä tutustuu yhteisiin sääntöihin, toimintaperiaatteisiin ja asiakkaiden tietoihin. Koko henkilökunta osallistuu perehdytykseen. Pyrimme siihen, että uusi työntekijä olisi alussa 1–2 päivää perehtymässä ylimääräisenä työvuorossa. Jos tämä ei ole mahdollista pyrimme siihen, että uusi työntekijä tulee iltavuoroon ensimmäisenä työpäivänään. Työsuojeluvaltuutettu perehdyttää työturvallisuus sekä palo- ja pelastusasioihin.

Henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti ensiapu- ja hätäensiapukoulutusta koulutussuunnitelman mukaisesti. Lääkehoitoon osallistuvilta hoitajilta edellytetään voimassa olevia lääkelupia.

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omaavalvonnassa (*katso riskinhallinta*).

Reagointi tapahtuu välittömästi tiedoksi saamisen jälkeen.

Kaikki tapahtumat kirjataan asiakastietojenhallintajärjestelmä Hilikkaan. Läheltä piti – tilanteet ja epäkohdat selvitetään joko koko henkilökunnan tai asianosaisen työntekijän ja toimitusjohtajan/palvelujohtajan sekä turvallisuudesta vastaavan henkilön välisessä keskustelussa. Asiat arvioidaan, sovitaan sekä toteutetaan korjaavat toimenpiteet sekä pohditaan yhdessä valmiiksi ennaltaehkäisevät toimenpiteet, jotta tulevaisuudessa vastaavaa tilannetta ei pääse syntymään uudestaan. Kaikki työntekijät veloitetaan lukemaan kaikki tapahtumat ja mahdolliset epäkohdat Hilikka -järjestelmästä, jotta jokainen olisi tietoinen niistä tapahtumien uusiutumisen ennaltaehkäisemiseksi.

Läheltä piti – tilanteet kirjataan Hilikkaan ja lisäksi informoidaan työsuojeluvaltuutetulle, tarvittaessa asiakkaan omaiselle/ edunvalvojalle sekä lääkehoidon poikkeamistilanteissa lääkehoidosta vastaavalle henkilölle.

Jos asia vaatii toimintayksikön työntekijöiden tietoon saattamista, pidetään yksikköpalaveri välittömästi ja kaikki yksikön työntekijät veloitetaan osallistumaan siihen.

Jos asia vaatii koko henkilökunnalle tiedottamista, pidetään henkilöstöpalaveri koko henkilökunnalle.

Jos asia vaatii koko henkilökunnalle tiedottamista, tieto saatetaan lisäksi yleiseen tietoon kirjaamalla se Hilikka – asiakastietojenhallintajärjestelmään, jossa se on kaikkien luettavissa.

Toimitusjohtaja/palvelujohtaja vastaavat tiedottamisesta ja korjaavien toimenpiteiden toteuttamistavasta.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

Henkilökuntaa kannustetaan kouluttautumiseen ja kaikille annetaan tasapuolinen mahdollisuus osallistua koulutuksiin. Lisäksi sairaanhoitaja ja palvelujohtaja arvioi työntekijöiden koulutustarpeita. Kehityskeskustelut pidetään yksilökeskusteluina- tai ryhmäkeskusteluina kerran vuodessa työntekijöiden ja palvelujohtajan kesken. Työnohjausta järjestetään tarvittaessa.

Koko henkilökunnalle järjestetään vuosittain koulutusta aiheista, jotka ovat sillä hetkellä työyhteisössä toivottuja, tarpeellisia ja ajankohtaisia. Yhteistyö työterveyshuoltoon on tiivistä. Henkilökunnalle järjestetään pari kertaa vuodessa työkykyä ylläpitävää toimintaa.

Toimitilat

Ryhmäkoti Idan tilat ovat esteettömiä ja sijaitsevat yhdessä kerroksessa palvelukeskuksen yhteydessä. Idassa on 12 yhden hengen huonetta 23,5 m². Huoneissa on oma invamitoitettu wc ja suihku

sekä sänky. Asukas voi itse sisustaa/kalustaa huoneen omien toiveidensa mukaisesti. Asukkaiden yhteiskäytössä ovat saunatilat, ruokailu- ja oleskelutilat, ulkoterrassi sekä yhteinen aidattu piha-alue. Hyvät yhteiset tilat luovat mahdollisuuden yhteisöllisyydelle. Asukkaiden läheiset ja vieraat voivat viettää yhteistä aikaa asukkaan huoneessa tai yhteisissä tiloissa.

Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus käyttää sauna- osastoa kerran viikossa tai tarpeen niin vaatiessa.

Päivätoiminta tapahtuu ruokasali- ja oleskelutiloissa sekä erityisesti kesäisin myös aidatulla piha-alueella. Ulkoilu on mahdollista palvelukeskuksen turvallisella pihamaalla tai Ryhmä-koti Idan aidatulla ulkoalueella.

Aula- ja ruokasalitilat ovat avaria, joissa liikkuminen apuvälineillä on esteetöntä. Asukkaiden kaikki ruokailut tapahtuvat yhteisissä ruokasalitiloissa. Ruoka-aikoja on mahdollisuus porrastaa asukkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan. Fyysinen toimintaympäristö on rakennettu mahdollisimman esteettömäksi.

Asukashuoneet siivotaan ulkopuolisen siivousyrityksen toimesta kerran viikossa sekä wc-tilojen siisteydestä huolehditaan päivittäin. Siivoukseen kuuluu vuodevaatteiden vaihto, imurointi, lattioiden pesu, mattojen tuuletus, pölyjen pyyhintä ja wc:n pesu. Vuodevaatteet vaihdetaan aina tarpeen vaatiessa. Asukkaiden pyykki ja liinavaatteet pestään Ryhmäkoti Idassa.

Ryhmäkodin yhteiset tilat siivotaan siivousyrityksen toimesta perusteellisesti kaksi kertaa viikossa. Yhteisten tilojen ja asukashuoneiden siististä yleisilmeestä vastaavat sekä hoitajat että tukipalvelutyöntekijä päivittäin. Ryhmäkodin suursiivous tehdään suunnitelmallisesti kerran vuodessa.

Ryhmäkoti Idan tilojen kunnossapito ja laitteiden huolto on ulkoistettu (Kiinteistöhuolto Nurmikko, Loijer) ja heillä on omat kunnossapitosuunnitelmansa. (kts. kohta *Palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta*).

Toimitiloihin liittyvä riskien hallinta

- Ryhmäkodissa riskien arviointi on jatkuvaa ja monivaiheista. Tärkeimmät toimenpiteet riskien hallinnassa ovat säännölliset riskien arvioinnit (esim. paloturvallisuus- ja turvallisuus- kierroksilla tarkastetaan tilojen turvallisuus) ja koulutukset (esim. henkilökunta osallistuu ensiapu- ja alkusammutuskoulutuksiin).

Tilojen turvallisuutta arvioidaan päivittäin henkilökunnan toimesta ja henkilökunnan kanssa käydään läpi, milloin on puututtava turvallisuusriskien, kuten kompastumisten, liukastumisten tai yksityisyydensuojan rikkomisten, ilmetessä.

Toimitiloihin epäkohtailmoituksia ja tiedonkulkua koskevat menettelyt

Ryhmäkoti Idan kiinteistönhuollosta vastaa alihankintana Kiinteistöhuolto Nurmikko. Ryhmäkoti Idaan liittyvät mahdolliset korjausta vaativat asiat ilmoitetaan aina ensisijaisesti jollekin esihenkilöstä, jotka tekevät huoltokanavan kautta huoltopyynnön kiinteistönhuoltoon tai tarvittaessa ottaa

yhteyttä puhelimitse. Mikäli kyse on kiireellisestä huoltotehtävästä, tulee hoitohenkilökunnan ottaa itse heti yhteyttä kiinteistönhuollon päivystysnumeroon puh. 044 7442310. Kiinteistönhuollon tavoittaa 24/7 ja yhteystiedot löytyvät hoitajien kansliasta. Kiinteistön hyvästä kunnosta vastaa toimitusjohtaja ja palvelujohtaja.

Kiinteistönhuolto on laatinut 5-vuotis korjaus- ja kunnossapitosuunnitelman, jota kiinteistönomistaja arvioi ja pyrkii noudattamaan.

Ryhmäkodissa ei ole käytössä muita kuin asianmukaisia välineitä, siitä vastaa sairaanhoitaja. Jos kuitenkin jotain muuta havaitaan, hoitohenkilökunnan tulee ilmoittaa siitä välittömästi esihenkilöille.

Teknologiset ratkaisut

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

Asukkailla on käytössä nykYTEknologian mukainen Everon -turvahälytysjärjestelmä. Everon toimii asukkaiden kulunvalvontalaitteistona. Turvahälyttimellä asukas saa hälytettyä hoitajan paikalle.

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa asukkaan oikeutta päättää omista asioistaan ja osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Turvahälytinjärjestelmää käytetään asukkaan tarpeiden ja tahtotilan mukaisesti. Jokainen asukas saa käyttöönsä turvahälyttimen. Asukkaalla on oikeus päättää, käyttääkö hän turvahälytintä vai ei. Turvahälytinjärjestelmä ei ole asukkaalle ainoa keino saada apua. Henkilökunta ohjeistaa asukkaalle, kuinka laitetta käytetään ja mitä sen käyttö tarkoittaa. Turvahälytinjärjestelmä on tärkeä osa asukkaan turvallisuuden ja hyvinvoinnin takaamisessa.

Asukkaiden hälytykset tulevat hoitajien hälytyspuhelimeen. Hälytykset tallentuvat Everonin hälytysjärjestelmän lokitietoihin, josta hälytyksiä voi tarvittaessa tarkistaa. Toimitusjohtaja toimii Everonin järjestelmän pääkäyttäjänä ja vastaa hälyttimien sekä laitteiston toimivuudesta ja on tarvittaessa yhteydessä Everonin tukihenkilöihin.

Terveystenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset välittömästi

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Hanna Ruohonen, p. 0400 152557

Johanna Mäkelä, p. 045 1293873

Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

Ryhmäkoti Idan laitevastaava huolehtii siitä, että Lakia lääkinällisistä laitteista (719/2021) noudatetaan yksikössään ja ylläpitää lääkintälaiterekisteriä. Laitteet huolletaan asianmukaisesti ja pidetään kirjaa huoltoväleistä. Laitevastaava huolehtii uuden laitteen käyttövalmiudesta ja laitteen oikaoppiseen käyttöön voidaan tarvittaessa tilata koulutusta tarjoavalta taholta.

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (Luku 4, 31§ - 36§). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Ryhmäkoti Idaan on nimetty vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että lääkinällisten laitteiden ammattimaisessa käytössä noudatetaan laissa asetettuja vaatimuksia. Vastuuhenkilö ylläpitää laiterekisteriä ja huolehtii laitteiden säännöllisistä huolloista. Työntekijöiden lääkinällisten laitteiden käyttöosaaminen varmistetaan perehdytyksellä, koulutuksella ja laitepassilla, johon osaaminen dokumentoidaan. Laitepassia säilytetään laiterekisterin yhteydessä.

Laki velvoittaa ammattimaisen käyttäjän ilmoittamaan vaaratilanteista Fimealle, laitteen valmistajalle/valtuutetulle edustajalle/maahantuojaalle/jakelijalle.

Ilmoitus on tehtävä vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen ja jotka johtuvat lääkinällisen laitteen:

- 1) ominaisuuksista
- 2) ei-toivotuista sivuvaikutuksista
- 3) suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä
- 4) riittämättömästä merkinnästä
- 5) riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta
- 6) muusta, kuin 1–5 kohdassa tarkoitettua käyttöön liittyvästä syystä.

Työntekijä, joka havaitsee vaaratilanteen ilmoittaa asiasta Fimealle ja laitteen valmistajalle/valtuutetulle edustajalle/maahantuojaalle/jakelijalle. Fimealle ilmoitus tehdään fimea.fi sivustolta löytyvän pdf-lomakkeen kautta. Laitteen valmistajan tiedot löytyvät laiterekisteristä. Toimintaohjetta vaaratilanteiden ilmoittamisesta säilytetään Ida-kodin perehdytyskansiossa.

Ryhmäkoti Idan laitteista vastaava henkilö

Sairaanhoitaja Mari Kuusikorpi, puh.0400-164496 tai mari.kuusikorpi@tuulensuunpalvelu.fi.

Hoitotarvikejakelu

Pitkäaikaissairauksien hoitoon tarvittavat hoitotarvikkeet tilataan sähköpostitse tarvikejakelu.loimaa@varha.fi tai diabetestarvike@varha.fi. Ryhmäkodin hoitajat ilmoittavat yksikön sairaanhoitajalle, kun asukas tarvitsee lisää tarvikkeita. Sairaanhoitaja huolehtii tarvikkeiden tilaamisesta ja noudosta. Sairaanhoitajan ollessa poissa, tilauksen hoitaa ryhmäkodin vastuuvuorossa oleva hoitaja. Toimintaohjetta tarviketilauksista säilytetään Ida-kodin perehdytyskansiossa.

Apuvälineet

Jokaisen asukkaan tarvitsemien apuvälineiden tarve ja hankinta sekä käytön ohjaus arvioidaan asiakkaan tarpeen mukaan. Apuvälineiden käytössä käytön opastusta saadaan tarvittaessa fysioterapeuteilta. Apuvälineiden tarvearviointia tehdään hoitajien ja fysioterapeutin näkökulmasta aina tilanteiden ja asiakkaiden toimintakykyjen muutosten yhteydessä.

Asiakkailla on käytössä joko omia, palvelukeskuksen tai apuvälinelainaamosta lainassa olevia apuvälineitä. Tällaisia ovat mm. pyörätuoli, rollaattori, kolmiorauta, sähköinen hoitosänky, nostovyö, geriatrinen tuoli, reumalusikka, suihkutuoli, wc-koroke, tukikahvat- ja kaiteet.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset ja ilmoitetaan välittömästi palvelujohtaja Johanna Mäkelälle p. 045 1293873.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Sosiaalihuollossa käsiteltävät asiakas- ja potilastiedot ovat salassa pidettäviä henkilötietoja. Henkilötietojen käsittelyn on oltava suunnitelmallista koko tiedon elinkaaren ajan kirjaamisesta tietojen säilyttämiseen ja asianmukaiseen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on annettava rekisteröidylle selkeät tiedot henkilötietojen käsittelyn tarkoituksista, oikeusperusteista, käsiteltävistä tietoryhmistä, tietojen vastaanottajista, säilytysajoista, tietojen suojaamisesta ja rekisteröidyn oikeuksista. Asiakkaan suostumus ja muu sovellettava oikeusperuste määrittävät eri toimijoiden oikeuden käsitellä asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen sekä terveydenhuollon potilastietojen käsittelyssä, salassapidossa ja luovuttamisessa noudatetaan niitä koskevaa lainsäädäntöä. Sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon potilastiedot pidetään niiden käyttötarkoitusten mukaisesti erillään.

Palvelunantajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain (703/2023) mukainen tietoturvasuunnitelma. Suunnitelmassa kuvataan tietosuojaan, tietoturvaan, tietojärjestelmien käyttöön, käyttöoikeuksien hallintaan, jatkuvuudenhallintaan ja poikkeamien käsittelyyn liittyvät menettelyt. Jos palvelunantaja havaitsee tietojärjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymiseen liittyvän merkittävän poikkeaman, asiasta ilmoitetaan lain edellyttämällä tavalla tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle ja tarvittaessa toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle.

Järjestelmähäiriöiden ja tietoturvaloukkausten ilmoittamista ja käsittelyä koskevat kohdat ovat seuraavat:

1. Häiriöiden ilmoittaminen:

- Havaitusta järjestelmäongelmasta ilmoitamme välittömästi järjestelmän tukipalveluihin, jotka hoitavat ongelman etänä tai tarvittaessa paikan päällä.
- Jos järjestelmä on kriittinen toiminnan kannalta, työntekijöiden tulee ilmoittaa virheestä välittömästi joillekin esimiehistä.

2. Tietojärjestelmän virheistä ilmoittaminen:

- Jos tietojärjestelmä ei täytä olennaisia vaatimuksia tai sen toiminnassa havaitaan merkittävä poikkeama, asiasta ilmoitetaan viipymättä tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle ja tarvittaessa toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain mukaisesti.

3. Tietoturvaloukkauksesta ilmoittaminen:

- Tietoturvaloukkauksen sattuessa käytössä on ohjeistus.
- Jos tietojärjestelmän poikkeama aiheuttaa merkittävän riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle, tietosuojalle tai tietoturvalle, poikkeamasta ilmoitetaan viipymättä tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle ja toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle. Vuodesta 2026 alkaen tietojärjestelmiä koskevat valvontatehtävät kuuluvat Lupa- ja valvontavirastolle.
- Palvelujohtaja huolehtii siitä, että poikkeamaan puututaan ja ilmoitusvelvollisuus toteutuu poikkeaman ja häiriötilanteen aikana.

4. Tukipalvelut:

- Eri järjestelmille on olemassa tukipalvelu, ja yhteystiedot (puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet) löytyvät jokaisesta yksiköstä.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa käsitellään asiakkaiden henkilötietoja, asiakkaille on annettava tietosuoja-asetuksen (EU) 2016/679, tietosuojalain (1050/2018) ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain (703/2023) mukaiset tiedot henkilötietojen käsittelystä ja rekisteröidyn oikeuksista. Informointi toteutetaan selkeällä ja helposti saatavilla olevalla tietosuojaselosteella.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisyyks. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava

huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

Rekisterinpitäjä vastaa siitä, että henkilötietoja sen lukuun käsittelevät alihankkijat täyttävät tietosuojasetuksen vaatimukset. Alihankkijat valitaan huolellisesti, niiden toimintaa seurataan ja henkilötietojen käsittelystä sovitaan kirjallisesti. Alihankkijoille luovutetaan tai annetaan pääsy vain niihin tietoihin, jotka ovat sovitun palvelun toteuttamiseksi tarpeellisia, ja tietojen käsittely rajataan määriteltyyn käyttötarkoitukseen.

Tietojärjestelmä

Tuulensuun Palvelu Oy:llä on käytössä MyNeva Hilikka -asiakastietojärjestelmä, joka on merkitty Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämään Astori-rekisteriin. Varhan kautta terveydenhuollon palvelujen hoitamiseksi on käytössä Pegasos Omni360. Kaikkien käyttöönotettavien asiakas- ja potilastietojärjestelmien rekisteröinti ja vaatimustenmukaisuus tarkistetaan Astori-rekisteristä ennen käyttöönottoa. Asiakastietojärjestelmä on henkilökunnan käytössä tietokoneella ja mobiiliversiona puhelimilla. Esihenkilöt ovat saaneet järjestelmän käyttöön koulutuksen, ja uudet työntekijät perehdytetään järjestelmän käyttöön henkilökohtaisesti. Tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta MyNeva Hilikan kouluttajalta.

Hoitajilla on käytössään henkilökohtaiset käyttäjätunnukset siihen yksikköön, jossa tekee työtä. Tunnukset luodaan ja oikeuksia päivitetään palvelujohtajan tai palveluvastaavan toimesta. Tunnusta luodessa jokaisen työntekijän kohdalle kirjataan koulutuksen mukainen nimike, jotta muut työntekijät tietävät mikä ammatillinen oikeus kullakin on. Työntekijän pitää myös itse huolehtia siitä, että saa tunnukset siihen työyksikköön, jossa toimii sekä huolehtia myös siitä, että ko. tunnukset otetaan pois vuorojen päätyttyä ko. yksikössä. Asiakastietojärjestelmään jää tieto, kuka on kirjannut tiedot, mitä on kirjattu sekä kenelle asiakkaalle. Kirjauksien ja asiakkaan tietoja käsittelevistä hoitajista jää aina henkilötiedot järjestelmään. Hilikka-asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjillä on mahdollisuus seurata hoitajien kirjauksia.

(*)HILKKA on sähköinen ohjelma hoiva- ja hoitotyön suunnitteluun, dokumentointiin sekä laadun parantamiseen. Auttaa pitämään asiakkaiden hoitotiedot ja suunnitelmat ajan tasalla selkeästi dokumentoituina ja tarvittaessa kaikkien asianosaisten saatavilla unohtamatta tieto-turvallisuuden muutoksia. Tietoturvallinen yhteys sovellusvuokrauksena MyNevan palvelimelta.

Asiakkaasta merkitään hoidon kannalta tärkeät asiat mm. yleistiedot, terveystiedot, lääkitys, hoito- ja palvelusuunnitelmat ja asiakaskalenteri sekä vuorokautiset huomiot. Kirjaamiset tärkeydestä ja ehdottomuudesta keskustellaan palaverissa, sillä se on hoitajien työväline pitää henkilökohtaisesta turvastaan sekä asiakkaan turvallisuudesta huolta. Palvelujohtaja seuraa hoitajien kirjaamisia ja huolehtii, että kirjaamiset tehdään ja ne ovat asiallisia.

Jokainen Tuulensuun Palvelu Oy:n työntekijä allekirjoittaa työsopimuksen tehdessään salassapitosäännöksen, joka on kirjattu työsopimukseen ja sitoutuu näin noudattamaan vaitiolovelvollisuutta.

Opiskelijoilla vaitiolovelvollisuussopimus sisältyy koulutussopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Asiakkaan viranhaltijapäätökset sekä hoitoa ja palvelua koskevat tiedot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Asiakasta koskevat sähköiset ja paperiset asiakirjat säilytetään asiakirjatyypin ja palvelutehtävän mukaisen lakisääteisen säilytysajan. Ikääntyneiden palvelujen asiakasasiakirjat säilytetään pääsääntöisesti 30 vuotta palvelun päättymisestä tai 12 vuotta asiakkaan kuolemasta. 8., 18. ja 28. päivänä syntyneiden asiakkaiden kaikki asiakasasiakirjat säilytetään pysyvästi. Asiakirjojen säilyttämisessä ja hävittämisessä noudatetaan tiedonhallinta- ja arkistointiohjeita sekä voimassa olevaa lainsäädäntöä.

Muut Tuulensuun Palvelu Oy: n arkistointia vaativat asiakirjat säilytetään 10 vuotta lukollisissa ti-loissa.

Tietoturvasuunnitelma on luotu: 5.10.2023

Tietoturvasuunnitelma on laadittu 5.10.2023. Suunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan säännöllisesti ja aina toiminnan, tietojärjestelmien, lainsäädännön tai tietoturvariskien muuttuessa. Tarkistuksesta ja tehdyistä päivityksistä pidetään erillistä muutoshistoriaa.

Tietoturvasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa:

Tietosuojavastaava Hanna Ruohonen, puh. 0400 152 557, hanna.ruohonen@tuulensuunpalvelu.fi

Poikkeustilanteet teknologian vikatilanteissa

Poikkeustilanteisiin ja jatkuvuuden hallintaan liittyvät ohjeistukset on laadittu etukäteen. Ryhmäkodissa asukkaiden hoito on turvattu riippumatta siitä, onko verkko- ja tietoliikenneyhteyksiä saatavilla tai järjestelmät toimivat. Mikäli asiakastietojärjestelmä kaatuu, käytössä on tulostettuja versioita hoitosuunnitelmista ja lääkelistoista, jotta hoitajilla on edelleen tarvittavat tiedot. Hoitajakutsun osalta varaudutaan myös lisäämällä hoitajakierroksia.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus

Perehdytyksen osana on henkilötietojen käsittely ja tietoturva. Tarvittaessa järjestetään asiasta koulutusta. Tietoturvasuunnitelma on laadittu THL mallipohjan mukaisesti.

Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietojen käsittelyn, tietojärjestelmien käytön sekä tietosuojan ja tietoturvan toteuttamisessa noudatetaan seuraavia käytäntöjä:

1. **Perehdytys ja koulutus:** Työsuhteen alkaessa tai pitkältä poissaololta palanneille työntekijöille järjestetään perehdytys, jossa käsitellään käytössä olevat tietojärjestelmät ja niiden



käyttö. Tässä yhteydessä käydään läpi myös sosiaalihuollon asiakas- ja potilastietojen käsittelyn periaatteet sekä arvioidaan mahdolliset lisäkoulutustarpeet, jotta varmistutaan työntekijöiden osaamisesta järjestelmien käytössä ja tietosuojassa.

2. **Asukkaan oikeudet:** Asukkaille annetaan mahdollisuus lukea omiin hoitoonsa liittyvät kirjaukset, ja heillä on oikeus pyytää korjausta mahdollisiin virheisiin. Tällä varmistetaan asiakkaiden osallistuminen omien tietojensa tarkastamiseen ja virheiden korjaamiseen.
3. **Kirjausten seuranta ja kehittäminen:** Kirjausten laatua seurataan jatkuvasti esihenkilöiden toimesta, ja niitä kehitetään tarpeen mukaan. Tarvittaessa tehdään tarkennuksia ja parannuksia ohjeisiin, jotta kirjaaminen vastaa laadullisia vaatimuksia ja parantaa asiakastietojen käsittelyä.

Ryhmäkoti Idan tietosuojavastaava: Hanna Ruohonen puh. 0400 152 557, hanna.ruohonen@tuulensuunpalvelu.fi.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskienhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Panostetaan siihen, että jokaisen asiakkaan kohdalla ilta- ja yöpalat kirjataan reaaliaikaisesti asiakkaan huomiotietoihin Hilikkaan. Tällä näytetään se toteen, että 11 tunnin paasto ei ylitä yhdenkään asiakkaan kohdalla.

Viriketoiminnan kehittäminen ja ideoiminen sekä asiakkaiden ulkoilukäytännön toteuttaminen.

Tiedonkulun parantaminen ja kehittäminen.

Hyvien käytäntöjen jatkaminen. Asiakastyötä ja päivittäisiä toimintoja kehitetään ja uusia toimintamalleja luodaan, kokeillaan sekä arvioidaan henkilökunnan yhteisten keskustelujen pohjalta.

Hilikka -asiakastietojenhallintajärjestelmän ottaminen vielä monipuolisempaan käyttöön.

Kiinnitetään huomiota vielä tarkempaan kirjaamiseen.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Loimaalla 30.9.2026



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

Allekirjoitus

Johanna Mäkelä

Palvelujohtaja Tuulensuun Palvelu Oy