

# OMAVALVONTASUUNNITELMA MUKKULAN PALVELUTALO

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

**SISÄLTÖ** (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)



.....	3
SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA.....	3
PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1) .....	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) .....	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	9
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi Mukkulan palvelutalossa: .....	9
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma tekeminen Mukkulan palvelutalossa:.....	9
4.2.2 Asiakkaan kohtelu .....	10
4.2.3 Asiakkaan osallisuus .....	12
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	12
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	13
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	13
4.3.2 Ravitsemus.....	14
4.3.3 Hygieniakäytännöt .....	14
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito .....	14
4.3.5 Lääkehoito.....	15
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	15
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	16
4.4.1 Henkilöstö.....	16
4.4.2 Toimitilat.....	18
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	19
4.4.4 Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	20
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) .....	21
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	22
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....	23
11 LÄHTEET.....	24
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	24

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Ikääntyneiden palvelut ja kuntoutus -toimiala	Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä, PHHYKY
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0215606-8	
Toimintayksikön nimi Mukkulan palvelutalo	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymä	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ympärivuorokautinen Ikääntyneiden asumispalvelu. Asukaspaikat 44. Tehostetun palveluasumisen paikkoja on 29 ja tuetun yhteisöllisen asumisen paikkoja on 15.	
Toimintayksikön katuosoite Mastokatu 8	
Postinumero 15240	Postitoimipaikka Lahti
Toimintayksikön vastaava esimies Kirsi Ainasoja	Puhelin 050-383 6387
Sähköposti kirsi.ainasoja@phhyky.fi	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Ateriapalvelu: Vireko Oy Liinavaatehuolto: Päijät-Hämeen Tekstiilihuolto Oy Lääkkeiden koneellinen annosjakelu: Yliopiston Apteekki Siivous: Lassila & Tikanoja OYJ Aterioiden kuljetuspalvelu: Attendo Oy Vainajien kuljetus: Hautauspalvelu R. Niemi Ky Kiinteistöhuoltopalvelut: Palmia	

### 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

#### Toiminta-ajatus

Tehostettu palveluasuminen ja tuetun yhteisöllisen asumisen palvelu on tarkoitettu ympärivuorokautista apua tarvitseville ikäihmisille. Asukkailla on usein jokin muistisairaus ja/tai jokin fyysinen toimintarajoite, minkä johdosta he eivät enää selviydy omassa kodissaan kotihoidon turvin. Toiminta-ajatuksena on tuottaa ympärivuorokautista palveluasumista, jossa asukkailla on mahdollisuus turvalliseen ja mahdollisimman omatoimiseen elämään. Asukkaita tuetaan päivittäisissä toiminnoissa huomioiden heidän voimavaransa ja tarpeensa niin, että heidän asettamansa tavoitteet elämänlaadulle ja kuntoutumiselle saavutettaisiin.

Palveluasumisen toiminnan ja sisällön ohjaus perustuu aina kodinomaisuuteen. Mukkulan palvelutalossa tavoitteena on, että asukkaat voivat asua meillä elämänsä loppuun asti riittävän tuen avulla. Mukkulan palvelutalossa toteutamme kuntayhtymän yhdessä sovittuja palvelulupauksia asukkaille ja elämme heidän näköistä arkea. Meillä on laadittu yhdessä asukkaiden kanssa viikko-ohjelma erilaisista tapahtumista. Viikko-ohjelma löytyy talomme hisseistä ja alakerran ilmoitustaululta. Omahoitajavartit ovat käytössä (ulkoilua, kahvittelua, ostoksilla käyntiä, kodin siivoamista, keskustelua, kauneudenhoitoa yms). Toteutamme

asukkaiden toiveita, käymme muun muassa ostoksilla, ravintolassa syömässä, grillaamme kesäisin ja teemme retkiä. Ulkoilemme asukkaiden kanssa ja huolehdimme, että asukkaat pääsevät ulos joka viikko.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Asukkaille tehdään aina hoito- ja palvelusuunnitelma, joka perustuu asukkaan toimintakykyyn sekä voimavaroihin. Palvelu on asukasta kunnioittavaa, hänen toimintakykyään sekä hänen osallisuuttaan asumisyhteisössä tukevaa. Toimintamme perustuu toimialan ”*eletään koko elämä*” visioon sekä asumispalvelujen strategiaan *hyvän elämän lupauksista*.

Hyvän elämän lupauksen taustalla on iäkkäiden asukkaiden ajatukset ja toiveet siitä, millaisista asioista hyvä elämä palvelutalossa muodostuu. Hyvän elämän lupaukset kuvaavat palvelutalon toimintaperiaatteita ja asukkaiden asemaa palvelutalossa.

Ks.liite

1. Kodissasi olen sinua varten
2. Kunnioitan sinua
3. Sinulla on mahdollisuus valita ja vaikuttaa
4. Autan toteuttamaan kanssasi arjen pieniä iloja ja unelmia

Hyvän elämän lupauksiin sisältyvät Ikääntyneiden palvelut ja kuntoutus -toimialan arvot, jotka ovat

- Asiakas ensin
- Teemme yhdessä
- Rohkeasti uudistuen

## **3 RISKINHALLINTA (4.1.3)**

### **Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Riskien arvioinnilla tarkoitetaan työssä esiintyvien vaarojen tunnistamista, vaarojen aiheuttamien riskien suuruuden määrittämistä ja riskien merkitysten arviointia.

Riskien arviointi tehdään HaiPro–PHHYKY –järjestelmän kautta. Tilastoitujen haitta- ja vaaratilanteiden perusteella kartoitetaan potilasturvallisuusriskit, jotka koskevat tätä yksikköä, mukkulan palvelutaloa. Potilasturvallisuusriskien arvioinnin kautta pyritään tunnistamaan ja ennakoimaan mahdollisia asiakaspalveluun liittyviä riskejä ja epäkohtia, jotta laatuerojen esiintymistä voitaisiin mahdollisimman tehokkaasti ehkäistä.

Asukkaisiin kohdistuvat haitta- ja vaaratapahtumat sekä läheltä piti –tilanteet kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan HaiPro –järjestelmään. Tiimikokouksissa arvoimme vaara- ja haittatilanteet sekä teemme kehittämissuunnitelmat.

Työturvallisuuteen liittyvän riskienarvioinnin tavoitteena on tunnistaa sellaiset työympäristön vaarat, haitat ja kuormitustekijät, jotka voivat heikentää tai uhata henkilöstön terveyttä ja turvallisuutta, ja joilla voi olla seurauksia tuotettuun asiakaspalveluun sekä turvalliseen ja laadukkaaseen hoitoon. Näillä riskien arvioinneilla pyritään tunnistamaan jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen voi olla vaarassa. Mukkulan palvelutalossa käymme säännöllisesti tiimissä läpi työturvallisuuteen liittyviä asioita. Yhdessä mietimme heti erilaiset vaaratilanteet ja niiden ennaltaehkäisyä. Tarvittaessa teemme lisähankintoja ja ratkaisuja, jotta vaaratilanteita ei enää syntyisi.

Yhtymän henkilöstö tekee potilas-, työ- ja tietoturvallisuuteen sekä toimintaympäristön turvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumailmoitukset HaiPro –järjestelmän kautta. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita tunnusta tai salasanaa.

Ohjeet löytyvät: [Yhtymän Intranet – Sovellukset – HaiPro](#)

- potilasturvallisuus ja työturvallisuus
- pikainfo tietoturvallisuusilmoituksista
- työturvallisuusriskien arviointi
- sosiaaliamiespalvelu

### **Asiakasturvallisuus**

Uuden sosiaalihuoltolain (1.4.2015), 48 § mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Sosiaalihuoltolain 49 § mukaan ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi.

Hyvinvointikuntayhtymän käytössä on SPro-ohjelma, jonka avulla toteutetaan sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus epäkohdista tai ilmeisistä epäkohdista.

Ohje: Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus asiakkaan sosiaalihuollon palvelujen epäkohdista tai sen uhasta

Mukkulan palvelutalon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä yksikön esimiehelle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaan hoidon laadussa, asianmukaisuudessa ja asiakasturvallisuudessa. Esimies käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Esimies ilmoittaa asiasta myös asumispalvelujen tulosaluejohtajalle ja palvelupäälliköille. Mukkulan palvelutalossa on tapana käydä yhdessä työyhteisön ja muiden asiaan liittyvien kanssa keskustelua tapahtuneesta. Yhdessä teemme toimenpiteet uhan tai epäkohdan poistamiseksi.

Mukkulan palvelutalossa omaisten palautteet ja huomiot ovat myös osa riskienhallintaa. Omaisia kannustetaan antamaan palautetta yksikön esimiehelle, mikäli huomaavat hoidon laadussa ja / tai asiakasturvallisuudessa epäkohtia. Puutemme heti epäkohtiin ja teemme niihin ratkaisuja. Olemme myös yhteydessä omaisiin ja kerromme heille, miten olemme epäkohdan ratkaisseet tai minkälaisia muutoksia olemme tehneet. Omaisilta saatu palaute on tärkeää.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

### **Henkilöturvallisuus**

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asennepäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Työturvallisuuslain mukaan työnantajan tulee puuttua joko itse havaitessaan tai tiedon saatuaan haitalliseen kuormitukseen sekä häirintään ja epäasialliseen kohteluun. Toimintaohjeet epäasiallisen kohtelun ja häirinnän kohteeksi joutuneesta löytyvät [Yhtymän Intranetistä: Henkilöstöohjeet - Työsuojelu - Epäasiallinen kohtelu](#). Yhtymän Infokanavalla on tietoa työsuojelun ja työhyvinvoinnin ohjeista ja toimintatavoista.

Esimiesasemassa olevat ovat työturvallisuusvastuussa työntekijöistään. Esimies toimii työpaikalla työnantajansa edustajana. Työntekijöiden velvollisuus on kertoa esimiehelleen työpaikalla havaitsemistaan puutteista, vioista ja kehittämiskohteista. Esimiehellä on puolestaan oikeus antaa työntekijöille riittävää neuvontaa, ohjausta ja opastusta sekä perehdytystä uusille työntekijöille. Esimies huolehtii, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon.

Työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa omasta ja työtoverien työturvallisuudesta ja työturvallisuusohjeiden noudattamisesta sekä asukkaiden turvallisesta ja laadukkaasta hoidosta.

Riskien tunnistamista ja hallintaa tehdään yhteistyössä työnantajan, eri yksiköiden, työyhteisöjen, yksittäisten työntekijöiden sekä työterveyshuollon, työhyvinvointiyksikön ja työsuojelun kanssa. Lisäksi tehdään viranomaisyhteistyötä palo- ja pelastusviranomaisten, kiinteistöjen huollon viranomaisten, terveysviranomaisten, aluehallintoviraston ja Valviran kanssa. Mukkulan palvelutalossa käymme säännöllisesti tiimikokouksissa läpi edellä mainittuja asioista ja aina työtaturman sattuessa käymme työntekijän kanssa asian läpi ja miten voisimme ennaltaehkäistä, ettei sama tapahtuma toistuisi. Mietimme parannusehdotuksia ja toteutamme niitä. Lisäksi tiedotamme asiasta johtoa ja työsuojeluvaltuutettua.

Asumispalvelujen tulosalueen työsuojeluvaltuutettu on Minna Sarkkinen puh. 044 440 6090.

### **Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:**

- Lääkehuollon täydennyskoulutukset ja lääkehoitosuunnitelma
- Elintarvikevalvonta
- Palo- ja pelastusvalvonta ja –suunnitelma
- Työterveyshuollon ja työsuojelun yhteistyössä määräajoin toteutettu työpaikkakäynti
- Työväkivallan hallintamalli
- Aktiivisen tuen malli häirintään ja epäasialliseen kohteluun
- Ohjeistus kaltoinkohteluriskin ehkäisemiseksi ja siihen puuttumiseksi
- Ohje rajoitusten käytöstä perusterveydenhuollon sairaalapalveluissa sekä tehostetun palveluasumisen yksiköissä
- Ohje Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus asiakkaan sosiaalihuollon palvelujen epäkohdasta tai sen uhasta
- Ohje hygieniasta ja epidemiatilanteista
- Ohje toiminnasta sairaalan ulkopuolisessa kuolemantapauksessa
- Ohje terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamissa vaaratilanteissa toimimisesta
- Ohjeet turvallisuudesta (potilasturvallisuus, hoidon turvallisuus, laiteturvallisuus sekä lääkehoidon turvallisuus)
- Ohje asukkaan raha-asioiden hoitamisesta
- Yksikkökohtainen toimintatapaohje työväkivallan uhan hallintaan
- Yksikkökohtainen saattohoitosuunnitelma
- Koronaohjeet
- Kaltoinkohtelu ohje

## Tunnistetut riskit ja suunnitelma todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi Mukkulan palvelutalossa:

### - Asukasriski

- Lääkehoito: Lääketarjottimet ovat hoitajien mukana iltapalaa jaettaessa avonaisessa kuljetuskärryssä, joka ei ole lukollinen. Suunnitelma: Kuljetuskärryn pitää olla hoitajan näkyvillä ja mukana iltapalan jakoa tehdessä.
- Sängyissä käytettävä nousutuki ei ole kaikille asukkaille turvallinen. Suunnitelma: Arvioidaan nousutuen hyöty asukaskohtaisesti.
  - Kaatumisriski on olemassa. Suunnitelma: Asukkaat liikkuvat omissa kodeissa ja palvelutalossa vapaasti. Ikinä malli, kaatumisien ennaltaehkäisy on käytössä. Jarrusukat ja lonkkahousut käytössä. Yöaikana kodeissa yö valaistus. Turvallinen liikkuminen kodeissa on varmistettu poistamalla mattoja latioilta ja turhia tavaroita latioilta. Apuvälineet, nostolaitteet ja sängyt huolletaan tarpeen mukaan. Turvalliset jalkineet ovat käytössä. Lihas-tasapaino ja liikuntaharjoitteita tehdään päivittäin. Ulkoillaan, asukkaat ruokailevat aamupalan, lounaan ja päivällisen ruokasalissa. Tehdään ostosretkiä, on jumppatapauksia, pihatapauksia, tanssia, musiikkia, papu pallot ovat käytössä, motonet pyöräilylaite on käytössä ja liikutaan aktiivisesti arjessa. Lisäksi ravitsemukseen on kiinnitetty huomiota, seurataan asukkaiden ravitsemusta muun muassa Rai- järjestelmästä. Asukkaan ravitsemukseen kiinnitetään huomioita muun muassa lisäravinteilla ja asukkaille tarjotaan pientä syötävää muulloinkin kuin ruoka-aikoina.

### Henkilöriski

- Keittiön uuni ei ole turvallinen. Uunia avattaessa sieltä tulee kuumaa höyryä. Suunnitelma: Pehdytetään uudet työntekijät käyttämään uunia ja tehdään selkeät käyttöohjeet sekä on tilattu kuljetusvaunu, jota voidaan säätää. Näin kuumia ruokia ei tarvitse nostaa ylöspäin.
- Yövuoroissa pääsääntöisesti yksi hoitaja. Suunnitelma: Viedään tietoa eteenpäin organisaation johdolle varahenkilöjärjestelmän kehittämiseksi ja yötyön riskeistä. Palvelutalossa on tuettuja asukkaita 15 kappaletta ja heillä on yö käynnit tarpeen mukaan. Tehostetussa palveluasumisessa on 29 asukasta. Tehostetun palveluasumisen asukkaiden määrä on vähentynyt. Tarvittaessa yö hoitaja on mahdollisuus olla kaksi esim. saattohoito tilanteet, asukkaan voinnin heikentyminen, epidemiat. Muistetaan käyttää yövuoroissa securitaksen turvahälytyslaitetta mukana. Hälytys menee suoraan vartiointiliikkeeseen.
- Saunan pesutilan lattian liukkaus ja talvisin pihan liukkaus. Suunnitelma: Saunan pesutilaan hankitaan liukastamista estävä matto. Keskustellaan huoltomiehen kanssa pihan liukkaudesta sekä riittävästä kunnossapidosta. Suunnitelma: Pyydetään alakertaan valaistuksen lisäämistä. Roskat viedään ulos erilliseen roskakatokseen ja piha on talvisin liukas. Suunnitelma: Hoitajat vaihtavat turvalliset kumipohjaiset kengät jalkaan, kun vievät roskaa ulos roskakatokseen ja pihan hiekoitus taloyhtiön toimesta.

### - Asukas- ja henkilöriski

Kodissa olevat huonekalut, matot ja valaisimet huonossa kunnossa. Suunnitelma: Keskustellaan omaisten kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman teon yhteydessä turvallisista valaisimista ja huonekalujen hankinnoista. Tarvittaessa ollaan omaisiin yhteydessä. Kodissa paljon erilaisia tekstiilejä, joita ei imuroida riittävän usein. tekstiilit altistavat pölyille ja henkilökunta voi saada silmä ja nenäoireita. Suunnitelma: pyydetään omaisilta lupaa tilata lisäsiivousta ja keskustellaan omaisten kanssa tekstiilien huoltamisesta.

Asukkailla on erilaisia altistavia sairauksia, epidemiat ja korona asukkaiden hoito, joiden hoitamisessa pitää käyttää riittävää suojausta. Suunnitelma: Käyty läpi kuntayhtymän ohjeet tartuntavaaran ehkäisystä ja miten asukkaita hoidetaan. Lisäksi käydään säännöllisesti tiimikokouksissa läpi korona ohjeet ja miten toimitaan. Käytössä erilaisia suojausvälineitä ja ohjeet oikeasta käsienspesusta ja hygieniasta huolehtimisesta. Hygieniahoitaja on käynyt kertomassa tartuntavaaraa sairastavien asukkaiden hoitamisesta ja toimintaohjeista. Varmistetaan, että kaikki suojautuvat ohjeiden mukaisesti. Sijaisten hyvä perehdytys. Hankittu tarvittavat suojavälineet ja ne löytyvät joka kerroksen käytävän kaapista. Koronan hoitoon on tehty kaksi koronakärryä, joista löytyy suojavälineet sekä pukemis-riisumisohjeet.

Väkivaltaisten asukkaiden kohtaaminen ja hoitaminen: Suunnitelma: Asukas kohdataan rauhallisesti ja asukasta ei hoideta vastentahtoisesti. Yritetään myöhemmin uudestaan. Tarvittaessa keskustellaan lääkärin ja omaisten kanssa. Tehdään aina hai-pro-vaaratilanteiden ilmoitus. Käsitellään asia tiimikokouksissa ja sovitaan yhdessä yhteiset hoitolinjaukset

Asukas nostoissa vaaratilanteita. Suunnitelma: Käytetään apuvälineitä ja nostolaitteista sekä lisätään parityöskentelyä. Tarvittaessa pyydetään fysioterapeutin arviota asukkaiden apuvälineiden hankintaan ja ohjeistusta asukkaiden nosto tapahtumiin.

Työn henkinen kuormittavuus, kirjalliset työt ja verkkokurssit. Suunnitelma: Jokainen suunnittelee yksilöllisen opiskelusuunnitelman. Sovittu, että voi jäädä myös työajan jälkeen tekemään kirjallisia tehtäviä ja ottaa tunnit pois seuraavana päivänä.

### Häiriö- ja poikkeustilanteet ja niissä toimiminen:

- Yksikköön on laadittu Palo- ja pelastussuunnitelma, jossa ohjeet Palo-häiriö- ja poikkeustilanteisiin.
- Yhteys Esimiehen häiriö- ja poikkeustilanteissa.

Potilastietojärjestelmän vika: Kaikilla asukkailla on asukaskansiot, joihin on tulostettu asukkaan perustietoja: hoitotyönlähete ja ajantasainen lääkelista.

Mukkulan palvelutalossa pidetään säännöllisesti työkokouksia, joissa käsitellään työn ja asukkaan turvallisuuden kannalta haastavia tilanteita. HaiPro -järjestelmään kirjataan asukkaiden palveluiden järjestämisessä tapahtuneita poikkeamia. Havaittuja epäkohtia ja riskejä voi esimiehelle ilmoittaa myös sähköpostilla ja puhelimitse. Lisäksi teemme parannusehdotuksia, joita toteutamme.

HaiPro-poikkeamat, läheltä piti -tilanteet, uhkatilanteet ja tapaturmat dokumentoidaan ja käsitellään seuraavasti:

- poikkeama/läheltä piti -tilanne havaitaan, välittömät toimenpiteet tehdään ja se kirjataan HaiPro - ohjelmaan
- tapahtuma käsitellään yksikön kokouksissa säännöllisesti ja niille määritellään jatkotoimenpiteet, ettei tapahtuma toistu.

Mukkulan palvelutalossa asukasturvallisuuden varmistamiseksi tehdään tarvittaessa asukaskohtainen toimintaohje vaaratilanteen välttämiseksi.

#### **Riskien käsitteleminen Mukkulun palvelutalossa:**

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

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet dokumentoidaan HaiPro -järjestelmään ja käsitellään yksikön työpaikkakokouksissa, joissa esitetään muutosehdotukset toimintaan. Kiireellisissä/vakavissa vaaratapahtumissa asia käsitellään työyksikön kokouksessa viikon sisällä. Yhteenveto koko asumispalvelujen tapahtumista käydään läpi 4 kertaa vuodessa esimiespalaverissa.

#### **Riskien ja epäkohtien tunnistaminen sekä käsittelyprosessi HaiPro:ssa:**

- Mitä tapahtui: milloin tapahtui, missä, ketä oli paikalla, olosuhteet, syyt?
- Miten toimittiin: ketkä toimivat, mitä tehtiin, miksi?
- Arviointi: läpikäyminen, johtopäätökset, jatkotoimenpiteet, ennaltaehkäisy
- Seuranta: tiedoksi, kenelle ilmoitettava, tapahtumatietojen kerääminen ja analysointi

Jatkotoimenpiteille valitaan vastuuhenkilöt (HaiPro-käsittelijät ja esimies), jotka vastaavat sovituista toimenpiteistä ja jatkotoimenpiteiden toteutumista seurataan yksikön kuukausikokouksissa.

#### **Korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi.

Mukkulan palvelutalossa reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin siten, että asiat otetaan esille yhteisenä oppimisena, ei syyllistäen, vaan etsitään tapahtumille ratkaisuja ja ennakointia, jotta välttyttäisiin vastaavanlaisilta tapahtumilta. Asukkaisiin liittyvistä haittatapahtumista ilmoitetaan asukkaille tai heidän omaisilleen. Työntekijöihin liittyvissä haittatapahtumissa työntekijälle varataan tarvittaessa aika työterveyshuoltoon asian jatkokäsittelyä varten. Tiimikokouksissa käymme läpi vaaratapahtumat ja läheltä piti tilanteet. Yhdessä mietimme niihin ratkaisuja, jotta tilanne ei uusiudu.

Yhtymässä toimii Laadun hallinnan ja potilasturvallisuuden yksikkö, jonka tehtävänä on mm. potilasturvallisuutta edistävien menetelmien käyttöönoton tukeminen ja toimeenpano sekä menetelmien vaikuttavuuden arviointi sekä haittatapahtumien ehkäisemiseksi tehtyjen toimenpiteiden riittävyyden arviointi.

#### **Muutoksista tiedottaminen Mukkulun palvelutalossa:**

Toimintatapojen muutoksista tiedotetaan sähköpostilla, työpaikkakokouksissa, työryhmissä. Kokouksista kirjataan muistiot, jotka ovat luettavissa myös heille, jotka eivät pääse kokouksiin.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)**

### **Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omaavonntasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaavonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?

Yksikön Esimies ja Mukkulun palvelutalon henkilöstö

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Päivi Poikolainen, palvelupäällikkö, Tarjantie 78, Jalmari 5B krs. 15950 Lahti. Puh. 044 440 6592

### **Omaavonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)**

Omaavonntasuunnitelmaan päivitetään aina, kun yksikön toiminnassa tapahtuu sellaisia muutoksia, joilla on vaikutusta esimerkiksi palvelun laatuun ja asukasturvallisuuteen, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Esimies huolehtii omavalvontasuunnitelman päivittämisestä yhdessä henkilöstön kanssa.

**Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

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

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Mukkulan palvelutalon alakerran ilmoitustaululla, henkilökunnan taukotilan ilmoitustaululla, asuinkerroksien ilmoitustaululla ja PHHYKY:n verkkosivuilla.



## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

### 4.2.1 Palvelutarpeen arviointi Mukkulan palvelutalossa:

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 vähyyys tai kipu.

Asiakkaan palveluasumisen tarve arvioidaan Asiakasohjaus Siirin toimesta, joka tekee asiakkaalle laajan palvelutarpeen selvityksen. Laajassa palvelutarpeen selvittämisessä käytetään apuna RAI –toimintakykymittaria.

Asiakkaan palvelutarve palveluasumiseen voidaan arvioida moniammatillisesti myös Arvissa (Arviointi- ja kuntoutusyksikössä) 3 viikon arviointijakson aikana, jolloin toimintakykyä arvioidaan myös RAI:n avulla. Asiakas ja/tai hänen omaisensa otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin, jota tehdään yhteistyössä asiakasohjaus Siirin kanssa. Siirin asiakasohjaaja osallistuu Arvi-jakson aikana järjestettävään arviointipalaveriin, jossa yhdessä yksikön työntekijän, asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa palvelutarvetta arvioidaan. Asukkaat ohjautuvat palvelutaloon SAS –prosessin kautta.

Mukkulan palvelutalossa asukkaalle laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma RAI -mittarin tulosten ja asukkaan sekä omaisten/läheisten näkemysten mukaisesti noin kahden viikon sisällä muutosta. Rai - mittarien ja hoitosuunnitelmien tuloksia hyödynnetään päivittäisessä työssä asukkaan hoidon laadun parantamiseksi. Omahoitajat käyvät säännöllisesti läpi asukkaiden vointiin liittyviä asioita ja infoavat niistä muita. Erityisesti kiinnitämme huomiota Rai -tulosten perusteella asukkaiden ravitsemukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Mukkulan palvelutalossa kuntouttava toiminta on joka päiväistä alken jo heti aamutoimista: asukkaiden omatoimisuutta tuetaan ja asukas saa osallistua aamutoimiin oman voinnin mukaisesti. Ohjataan ja tuetaan omatoimisuuteen. Asukkaat tulevat ruokasaliin aamupalalle, lounaalle, päivälliselle ja päiväkahville. Riittävä liikkuminen päivittäin tukee voimavaroja ja ylläpitää toimintakykyä. Lisäksi ulkoilemme joka viikko ja kaksi kertaa viikossa harjoittelemmme lihasharjoituksia muun muassa nostelemalla painoja ja jumppaamalla. Meillä on käytössä viikko-ohjelma, joka on laadittu yhdessä asukkaiden kanssa. Se sisältää: bingoa, kutomista, piirtämistä, askartelua, pelien pelaamista, lukemista, värittämistä, kauneuden hoitoa. Usein vuoteessa elävät pääsevät myös ulkoilemaan joka viikko ja heille tehdään aamutoimien yhteydessä erilaisia lihasharjoituksia. Lisäksi heillä on kotona aina radio tai televisio päällä. Heitä nostetaan pyörätuoliin istumaan vaikka lyhyeksi ajaksi voinnin mukaan. Jokaisella asukkaalla on oikeus päästä pois omasta kodista muiden seuraan.

Ravitsemuksen hoitoon kiinnitämme erityistä huomiota. Hyvä ravinto vaikuttaa asukkaan toimintakykyyn ja hyvään oloon. Tarjoamme asukkaille monipuolista ruokaa ja erilaisia ruoka juomia. Päiväkahvi on tarjolla joka päivä ja sen kanssa on aina jotakin hyvää kahvileipää. Lisäksi tarjoamme asukkaille jotakin syötävää kun he sitä pyytävät tai ovat levottomia, jopa aggressiivisia. Yleensä tilanteet rauhoittuvat kun he saavat jotakin hyvää syötävää ja juotavaa. Lisäravinteita on myöskin tarjolla ja huolehdimme proteenipitoisesta ruokavaliosta. Meillä on aina tarjolla asukkaille jotakin pientä purtavaa myös yöaikana.

Mukkulan palvelutalossa kiinnitämme myöskin huomiota lääkehoitoon. Arvioimme jatkuvasti asukkaan vointia ja lääkehoiton vaikutusta vointiin. Lääkäri, hoitajat ja sairaanhoitajat sekä osaston farmaseutti käyvät säännöllisesti läpi asukkaan lääkehoitoa ja pyrimme siihen, että asukas saa hänelle tarvittavat lääkkeet. Levottomien ja aggressiivisten asukkaiden kohdalla yritämme ensin selvittää muilla keinoilla kuin lääkityksellä muun muassa rauhallinen lähestyminen, mukava tekeminen, kahvin juominen. Toki tarvittaessa oikea lääkehoito on hyvä ratkaisu kuin muut keinot eivät auta.

### 4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma tekeminen Mukkulan palvelutalossa:

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.

Asukkaan muuttaessa mukkulan palvelutaloon hänelle avataan Life-Care –asiakastietojärjestelmään palvelusuunnitelma. Ensimmäisten 2 vuorokauden aikana hänelle laaditaan tulotilanteen hoitosuunnitelma APHOSU-lehdelle. Asukkaan varsinainen hoitosuunnitelma tehdään viimeistään kuukauden kuluttua hänen muuttamisestaan palvelutaloon. Hoitosuunnitelma tehdään jokaiselle asukkaalle yhdessä asukkaan, omaisten ja henkilökunnan kanssa käydyn hoitoneuvottelun ja tehdyn RAI-arvion perusteella. Suunnitelmaan kirjataan asukkaan elämiseen ja hoitoon liittyvät käytännön asiat. Hoitosuunnitelmassa käytetään valtakunnallista rakenteisen kirjaamisen mallia (THL). Hoitosuunnitelma sisältää myös kuntoutussuunnitelman. Suunnitelmassa asetetaan toimintakykyä ylläpitävät tavoitteet, joiden toteutumista seurataan päivittäin. Suunnitelmaa päivitetään aina asukkaan toimintakyvyn/avun tarpeen oleellisesti muuttuessa, kuitenkin vähintään puolen vuoden välein.

Puolen vuoden välein tehdään asukkaan kokonaisvaltainen arviointi, RAI –arviointi, jossa käydään kattavasti läpi asukkaan eri toimintakyvyn alueet. RAI –arviointi toimii hoitosuunnitelman pohjana. Asukkaan toiveiden mukaisesti omaiset voivat olla mukana hoitosuunnitelman laadinnassa. Muistisairaiden kohdalla omaisten läsnäolo on toivottavaa. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asukasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselleen asetetut tavoitteet. Asukkaan näkemys kirjataan suunnitelmaan ja suunnitelma on kirjattu pääsääntöisesti minä-muotoon. Suunnitelmaan sisältyy kuntoutussuunnitelma, jolloin kuntoutumista tavoitellaan asukkaan omat voimavarat ja toiveet huomioiden. Kuntoutuminen voi olla pieniä osa-alueita

asukkaan arjessa, kuten mahdollisimman paljon omien voimavarojen käyttämistä päivittäisissä toiminnoissa ja hoitaja avustaa vain niissä toiminnoissa, joista asukas ei selviydy itsenäisesti.

Mukkulan palvelutalossa jokaisella asukkaalla on omahoitaja, jonka hän saa itse tarvittaessa valita. Lisäksi meillä on joka kerroksessa oman kerroksen vastuuhoidajat, jotka huolehtivat asukkaiden asioista tarkemmin. Kerroksen vastuuhoidajat löytyvät joka kerroksen ilmoitustaululta. Muistisairaiden asukkaiden kohdalla keskustelemme omaisten kanssa omahoitajan valinnasta. Omahoitajuus on tärkeä osa asukkaan kokonaisvaltaista hoitotyötä. Omahoitaja huolehtii yhdessä muun hoitotiimin kanssa asukkaan yksilöllisyyden, itsemääräämisoikeuden ja viihtyvyyden toteutumisesta sekä hoitosuunnitelman toteutuksesta. Palvelu- ja hoitosuunnitelma on LifeCare -tietojärjestelmässä kaikkien asukasta hoitavien luettavissa. Suunnitelmaan kuuluu, että asukkaan vointia ja toimintaa arvioidaan päivittäin asukkaan tilan edellyttämällä tavalla ja tämä kirjataan Lifecare -asiakastietojärjestelmään. Asukkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmasta tiedotetaan muita työntekijöitä ja siitä keskustellaan tarvittaessa myös suullisesti. Omahoitaja tuntee asukkaan parhaiten, joten hän toimii hoitotiimissä asukkaan asioidenhoitajana ja puolestapuhujana. Omahoitajuuden merkitys korostuu pitkässä hoitosuhteessa, jossa tavoitteena on asukkaan tarpeiden ja toiveiden kartoittaminen ja niihin vastaaminen. Asukkaan luottamuksen saavuttaminen ja hänen asioistaan huolehtiminen parhaalla mahdollisella tavalla on omahoitajan keskeisin tehtävä. Omahoitajan tehtäviin kuuluu:

- esittäytyminen asukkaalle ja omaiselle
- palvelu- ja hoitoneuvottelussa mukana oleminen
- omaisten kanssa tehtävästä yhteistyöstä sopiminen muun muassa laskut, neuvottelut, käytännön asiat
- asukkaan toimintakykyyn perehtyminen
- yhteistyö fysioterapeutin kanssa
- hoitosuunnitelman ajan tasalla pitäminen
- Rai arviointien tekeminen ja päivittäminen
- yhteistyö tarvittaessa edunvalvojan kanssa
- elämäntarina lomakkeen täyttäminen ja tietojen hyödyntäminen asukkaan elämässä
- omahoitaja varttien pitäminen

#### 4.2.2 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.

Mukkulan palvelutalossa on suunnitelma itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja toteutumisesta ja se sisältyy hoitosuunnitelmaan, joka tehdään asukkaan, omaisten ja hoitohenkilöstön yhteisen hoitoneuvottelun pohjalta. Hoitosuunnitelmassa huomioidaan asukkaan yksilölliset tarpeet ja tottumukset. Tutustuminen asukkaaseen tapahtuu myös omaelämäkertalomakkeen pohjalta. Lähtökohtana on, että asukkaan ei tarvitse muuttaa arjen rutiinejaan muuttaessaan palvelutaloon. Asumispalvelujen visio "Eletään koko elämä" ja palvelulupaukset ovat keskeinen osa itsemääräämisoikeuden vahvistamisen tavoitetta. Palvelulupauksilla, joiden toteutuminen näkyy yksilöllisessä hoitosuunnitelmassa, tavoitellaan kullekin asukkaalle ominaista arkea, jossa asukas voi osallistua ja vaikuttaa elämäänsä palvelutalossa. "Lupaukset – eletään koko elämä" on nähtävillä huoneen- tauluna yksikön seinällä.

Mukkulan palvelutalossa jokaisella asukkaalla on omahoitaja, jonka hän saa itse valita. Omahoitaja huolehtii yhdessä muun hoitotiimin kanssa asukkaan yksilöllisyyden, itsemääräämisoikeuden ja viihtyvyyden toteutumisesta sekä hoitosuunnitelman toteutuksesta.

Mukkulan palvelutalossa järjestetään myös asukaskokouksia joka kuukauden alussa kuun ensimmäisenä maanantaina. Näin asukkaat voivat osaltaan vaikuttaa asukaslähtöiseen elämään palvelutalossa ja esittää toiveita viikko-ohjelmaan ja myöskin muita toiveita ruoan tai hoidon suhteen. Asukaskokouksien palautteiden pohjalta kehitämme toimintaamme huomioiden asukkaiden toiveet ja tarpeet.

##### Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Mukkulan palvelutalossa rajoitteiden käyttöä pyritään välttämään ja vähentämään hoitajien toiminnalla ja hoitokäyttäytymisellä; kiireetön ja rauhallinen lähestymistapa rauhoittavat asiakasta ja vähentävät rajoittamisen tarvetta. Myös yksilöllisellä aktiivisella arkitoiminnalla voidaan ehkäistä ja vähentää tarvetta käyttää rajoitteita. Meillä on viikko-ohjelma ja teemme kaikenlaista toimin-

taa yhdessä. Pyrimme yhteisöllisyyteen ja yhdessä tekemiseen. Lisäksi henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti muistisairaiden ja käyttösoireisten asukkaiden kohtaamiseen.

Asukkaan itsemääräämisoikeuden tai muiden perusoikeuksien rajoittamista voidaan käyttää vain, jos asukkaalta puuttuu kyky päättää hoidostaan tai ymmärtää tekojensa seurauksia, ja jos tästä johtuvasta syystä käyttäytymisellään uhkaa vaarantaa vakavasti oman terveytensä tai turvallisuutensa tai muiden henkilöiden terveyden ja turvallisuuden. Edellytyksenä rajoitteiden käyttämiselle on, että muita keinoja on jo kokeiltu, mutta ne on todettu riittämättömäksi tai, ettei ole käytettävissä muita keinoja. Rajoittavat toimenpiteet suoritetaan aina mahdollisimman turvallisesti ja asukkaan ihmisarvoa kunnioittaen. Jos rajoittaviin toimenpiteisiin joudutaan muista keinoista huolimatta turvautumaan, niin päätöksen niistä tekee aina asukkaan hoitava lääkäri. Rajoittamisesta keskustellaan aina myös asukkaan omaisten/läheisten kanssa. Rajoittamisen tilanteessa asukasta valvotaan aktiivisesti.

Asiakirjoihin tehdään merkinnät rajoitustoiminnan päättäneestä ja sen suorittaneesta henkilöstä, käytetystä rajoitustoimenpiteestä, sen perusteesta ja kestosta. Rajoitteiden käyttöä arvioidaan aktiivisesti.

Mukkulan palvelutalossa on käytössä ohje rajoitusten käytöstä perusterveydenhuollon sairaalapalveluissa sekä tehostetun palveluasumisen yksiköissä. [Yhtymän Intranet: IMS–Laatu, asiakas- ja potilasturvallisuus–Asiakas- ja potilasturvallisuus–Hoidon turvallisuus–Rajoitustoimenpiteet somaattisessa sairaalahoidossa ja ikääntyneiden asumispalveluissa.](#)

Ohjeen mukaan, kun lääkäri on tehnyt päätöksen rajoitustoimenpiteestä, päätöksen toteuttaminen voidaan jättää asukkaan hoidosta välittömästi vastaavien hoitotyön ammattihenkilöiden vastuulle. Henkilökunnan on huolehdittava, että asukkaan valvonta on riittävää sekä harkittava joka käyttökerralla, onko liikkumisen rajoittaminen välttämätöntä asukkaan turvallisuuden takaamiseksi. Yksikössä rajoitustoimenpiteiden seuranta ja tarpeen arviointi on sairaanhoitajien vastuulla eli heidän tulee huolehtia muun henkilöstön ohjeistuksesta ja käydä rajoitustoimenpiteet säännöllisesti läpi lääkärin kanssa. Rajoitustoimenpiteet ovat väliaikaisia, niitä arvioidaan ja pyritään pääsemään niistä eroon mahdollisimman pian.

Yksikköä koskevissa poikkeuksellisissakaan olosuhteissa, esim. pandemiatilanne, asukkaiden liikkumista yksikössä ja yksiköstä pois tai muita perusoikeuksia ei voida rajoittaa perusteetta tai ylimitoitusti. Vain tartuntatautilääkäri voi tehdä päätöksen asukkaan mahdollisesta karanteenista tai tehdä päätöksen eristysmääräyksestä yksikössä. Virallinen karanteeni tai eristysmääräys on aina hallinnollinen päätös. Yksikössä noudatetaan aina yhtymän infektioyksion ohjeita, eikä rajoiteta omaaloitteisesti asukkaiden liikkumista tai omaisten tapaamista poikkeuksellisissakaan olosuhteissa. Ks. myös 4.3.3 Hygieniakäytännöt

#### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 23§) toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Mukkulan palvelutalossa epäasiallista kohtelua pyritään ehkäisemään henkilökunnan valinnalla, perehdytyksellä sekä koulutuksella. Työyhteisössä tuetaan avoimeen vuorovaikutukseen, jolloin asioista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista. Kukaan ei saa vaieta havaitessaan kaltoinkohtelua ja jokaisella on vastuu tiedottaa asiasta omalle esimiehelle. Kaltoinkohtelu tai epäasiallinen käyttäytyminen ei kuulu työhön, eikä sitä sallita.

Mahdollinen kaltoinkohtelu tai epäasiallinen käytös selvitetään aina heti asukkaan, omaisen ja henkilöstön kanssa keskustellen. Esimiehen vastuulla on puuttua epäasialliseen kohteluun ja johtaa henkilöstöä palvelutalossa. Epäasialliseen kohteluun puututaan heti ja sovitaan tarvittavat toimenpiteet. Yhtymän henkilöstöjohtamisen keinoja ovat aktiivisen tuen keskustelut esimiehen kanssa sekä huomautus- ja varoituskäytäntö. Mikäli yksikön asukas kohtelee kaltoin toista asukasta, on yksikössä ryhdyttävä heti toimenpiteisiin, jotka lopettavat kaltoinkohtelun. Asukkaiden turvallisuuden varmistaminen on ensisijaista. Asukkaan kaltoinkohtelu tai muu epäasiallinen käytös selvitetään aina asukkaan ja/tai hänen omaisensa kanssa.

Mukkulan palvelutaloss on käytössä opas mahdollisten kaltoinkohtelutilanteiden varalle. Opas auttaa myös tunnistamaan mahdolliset erilaiset kaltoinkohtelutilanteet sekä ohjeistuksen, kuinka havaitun kaltoinkohtelutilanteen jälkeen tulee toimia. Asukkaan kokemaa haittatapahtumaa ja vaaratilannetta käsitellään HaiPro –prosessin mukaisesti.

Mukkulan palvelutalossa on ohjeistus myös asukkaan raha-asioiden hoitamiseen niissä tilanteissa, kun asukas tarvitsee käteistä rahaa tai haluaa tehdä pieniä hankintoja.

Asukkaalla ja/tai omaisella on oikeus tehdä muistutus tai antaa millä tahansa muulla tavoin palaute epäasiallisesta kohtelusta. Mahdollisuus palautteen antamiseen kerrotaan asukkaalle ja omaiselle hoitoneuvottelussa.

#### 4.2.3 Asiakkaan osallisuus

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

Asukkaiden ja heidän omaistensa huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asukasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita asukkaalle ja henkilöstölle, on eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

##### Palautteen kerääminen

###### Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Mukkulan palvelutalossa asukaskokouksissa asukkaat voivat antaa henkilöstölle palautetta ja kertoa toiveista ja kehittämiskohteista. Asukaskokoukset ovat osa arjen toimintaa eivätkä siten vaadi erityisiä järjestelyjä tai resurssointia. Asukaskokouksesta ilmoitetaan talon tai kerroksen ilmoitustaululla ja sen vetäjänä toimii vuorossa oleva lähi- tai sairaanhoitaja. Tilaisuudesta kirjoitetaan muistio. Muistion pohjalta kehitämme toimintaamme huomioiden asukkailta tulleet palautteet ja toiveet.

Mukkulan palvelutalossa omaisille järjestetään tilaisuuksia vähintään kaksi kertaa vuodessa, joissa heillä on mahdollisuus antaa sekä palautetta palvelutalon toiminnasta että kehittämisideoita. Omaiset ovat henkilökuntaan myös yhteydessä puhelimitse ja antavat suullista palautetta. Palautteen saatuamme käymme läpi asiat tiimikokouksessa ja sen pohjalta muutamme käytänteitä. Suunnitelma: Koronan takia tilaisuuksia ei ole järjestetty, mutta hoitajat soittavat asukkaiden omaisille joka kuukausi ja kerrotaan asukkaan voinnista ja samalla kysytään omaisilta palautteita/toiveita. Palauteiden pohjalta kehitämme toimintaamme.

Palautetta yksikön toiminnasta voi antaa suullisesti sekä kirjallisesti. Mukkulan palvelutalossa on asiakaspalautelaatikko palautelomakkeita varten. Yhtymän tasolla ollaan valmistelemaan palautteen antamista myös sähköisesti Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän verkkosivuilla. Suulliset palautteet kirjataan erikseen ylös ja käydään läpi tiimeissä ja kehitetään toimintaamme.

Asiakaspalautteena saatuun kiitokseen vastaamme jatkamalla toimintaamme entiseen malliin. Kiitos toimii motivoivana tekijänä, mutta myös esimerkkinä siitä, että toimintamme on ollut oikeanlaista.

##### Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Mukkulan palvelutalossa asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä siten, että saapuneet asiakaspalautteet käsitellään aina ja niihin vastataan mahdollisimman pian. Myös yhtymän nettisivujen kautta annettu palaute tulee yksikön tiedoksi. Palaute käsitellään yksikön viikoittaisessa kokouksessa keskustellen parannusehdotuksista.

Tavoitteenamme on oppia virheistämme, siksi asiakaspalautteet ovat toimintamme kehittämisen kannalta tärkeitä.

Jos kirjallinen palaute sisältää pyynnön, toiveen tai esityksen ja joka ei ole muistutuksen luonteinen, siihen vastaa yksikön esimies.

Kirjallinen palaute, jossa on lähettäjän yhteystiedot ja joka sisältää selkeästi toimintaa koskevan moitteen, katsotaan muistutukseksi ja käsitellään sellaisena (katso kohta muistutus 4.2.4)

Sähköpostitse ei voida antaa salassa pidettäviä tietoja. Lähettäjälle vastataan, että asia on käsitellyssä ja asiaan palataan kirjeitse.

#### 4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

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

##### a) Muistutuksen vastaanottaja

Sosiaalipalveluja koskeva kirjallinen muistutus lähetetään osoitteeseen: Kirjaamo/Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä, Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti tai [kirjaamo@phhyky.fi](mailto:kirjaamo@phhyky.fi)

##### b) Kantelu

Toiminnasta voi tehdä kantelun joko aluehallintovirastoon; Etelä-Suomen aluehallintovirasto, Birger Jaarlin katu 15, PL 150, 13101 Hämeenlinna tai eduskunnan oikeusasiamiehelle. Kantelu tehdään kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai viranomaisen lomakkeella.

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

Tarja Laukkanen puh. 044 729 7989 Päijät-Hämeen Hyvinvointiyhtymä Linjakatu 5 15100 Lahti

- neuvoa asiakkaista asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa muistutuksen teossa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi, sekä
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä, ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista?

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

Asumispalveluissa muistutuksiin vastaa palvelupäällikkö yhdessä yksikön esimiehen kanssa. Kanteluihin vastaa Ikääntyneiden palvelut ja kuntoutus –toimialan toimialajohtaja. Kantelut tulevat myös asumispalvelujen tulosaluejohtajan ja palvelupäällikön tietoon.

Palvelupäällikkö käy muistutukset ja kantelut läpi yksikön esimiehen kanssa. Mahdolliset epäkohdat käydään läpi ja tehdään suunnitelma, kuinka epäkohdat voidaan korjata. Esimies ottaa henkilöstön mukaan epäkohtien korjaamiseen. Jokainen yksikön työntekijä on osaltaan vastuussa uusien sovittujen toimintatapojen juurruttamiseen käytäntöön.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1 kuukausi. Kirjallinen vastaus annetaan 4 viikon aikana muistutuksen saapumisesta.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

### 4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

#### a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Mukkulan palvelutalossa jokaisella asukkaalla on yksilöllinen kirjallinen palvelu- ja hoitosuunnitelma LifeCare -potilastietojärjestelmässä. Hoitosuunnitelmassa käytetään valtakunnallista rakenteisen kirjaamisen mallia (THL). Hoitosuunnitelma sisältää myös kuntoutussuunnitelman. Palvelutalossa on käytössä RAI -toimintakykymittari, joka tuottaa monipuoliset tiedot asukkaan fyysisestä, henkisestä, kognitiivisesta ja sosiaalisesta toimintakyvystä. RAI -arviointi tehdään kahden viikon sisällä asukkaaksi tulosta tai tilanteen oleellisesti muuttuessa, kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa. Asukkaalle laaditaan hoitosuunnitelma mittarin tulosten ja asukkaan sekä omaisten/läheisten näkemysten mukaisesti.

Hoitosuunnitelmassa asetetaan toimintakykyä ylläpitävät tavoitteet, joiden toteutumista seurataan päivittäin.

Hoitosuunnitelmaan kirjataan myös asukaslähtöisesti luodut "Eletään koko elämä" – lupaukset.

RAI-järjestelmän avulla seurataan erityisesti sovittuja laatuindikaattoreita, joita ovat:

- kaatuminen
- vähintään 9 lääkettä
- tahaton painonlasku
- vuoteessa elävät
- niukasti aktivoivaa hoitotyötä liikuntarajoitteisilla
- psykoosilääkitys, ei psykoottisia oireita
- rauhoittavia tai unilääkkeitä
- liikkumisrajoitteiden käyttö

Mukkulan palvelutalon toiminnan lähtökohtana on asukkaiden fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistäminen. Talossamme on viikottain erilaisia tapahtumia ja ohjelmia. Alakerran aulassa ja hisseissä on joka kuukausi tehty viikko-ohjelma, josta näkee viikottaiset tapahtumat. Ulkoilemme joka päivä. Lehtiojan palvelukeskuksessa käymme välillä kahvilla ja taidetapahtumissa. Kesäisin meillä on paljon erilaisia pihajuhlia ja tapahtumia. Meillä käy lähimmäispalvelusta kaksi vapaaehtoista työntekijää. Toinen heistä käy kahden viikon välein ulkoiluttamassa asukkaita ja toinen heistä käy kahden viikon välein pitämässä erilaisia musiikkituokioita. Meillä vieraillee erilaisia kuoroja ja musiikkiryhmiä. Seurakunnan kanssa teemme yhteistyötä ja talon toimintaamme kuuluu pyhäinpäivän hartaus, kirkkopyhä ja pääsiäisen aikaan hartaus ja ehtoollinen. Omahoitavartti kuuluu osana toimintaamme. Omahoitaja vartissa on kahvittelua, ulkoilua, kaappien järjestämistä yhdessä, kukkien hoitamista, keskustelua sekä shoppailua. Muutaman asukkaan kanssa käymme torilla markkinoilla ja syömässä ravintolassa. Kaksi kertaa kuukaudessa meillä on erillinen yhteinen kahvihetki, joka on suosittu. Juomme yhdessä kahvia, laulamme, muistelemme menneitä aikoja ja joskus lausumme runoja. Koiravierailut ovat myös odotettuja ja suosittuja. Korona aika on vaikuttanut siihen, että edellä mainitut vierailut eivät ole toteutuneet.

Yhteisöllisen yhdessä asumisen edellytyksenä meillä kaikki asukkaat tulevat aamupalalle, lounaalle, päivälliselle ja

päiväkahville palvelutalon ruokasaliin. Tuemme asukkaiden omatoimisuutta muun muassa osa asukkaistamme ottaa itse ruoan palvelutiskiltämme ja muita asukkaita autamme tarvittaessa. Fyysistä toimintakykyä tuemme sillä, että asukkaat liikkuvat kodeista päivittäin ruokailemaan ruokasaliin. Hyvää mieltä ja yhdessä oloa tulee muiden seurasta ja ruokakin maittaa yhdessä paremmin.

Mukkulan palvelutalossa asukaskokoukset pidämme joka kuukauden ensimmäinen maanantai. Työvuorosunnittelu listaan on aina merkitty kenelle kahdelle lähihoitajalle kuuluu pitää asukaskokous. Asukaskokouksessa esille tulevat asiat kirjaamme muistioon ja käymme sen läpi tiimissä. Asukkaiden toiveiden pohjalta kehitämme toimintaamme ja päivittäistä yhdessä oloamme.

#### 4.3.2 Ravitsemus

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Mukkulan palvelutalossa asukkaille on aamupala tarjolla klo 6.15 alkaen, lounas klo 11.15 alkaen, päivällinen klo 15.45 alkaen ja iltapala ennen nukkumaan menoa. Iltapalan jakaminen aloitetaan klo: 19.00 jälkeen. Asukkaalla on aina halutessaan mahdollisuus iltaja yöpalaan. Iltaisin asukkaille jätetään kotiin jääkaappiin voileipää ja aina juotavaa yöpöydälle. Asukkaalle, jolla on insuliinihoitoinen diabetes, tarjotaan välipalaa ja myöhäinen iltapala, jonka yöhoitaja erikseen antaa. Käytössä on tehostettu ruokavalio ja runsasenerginen ruoka asukkaille, joiden ravitsemustila sitä edellyttää. RAI -arvioinnissa tarkastellaan asukkaan ravitsemustilaa. Tarvittaessa tehdään MNA-testi ravitsemustilan arvioimiseksi ja varmistamiseksi. Asukkaiden ravitsemustilan seuranta on oleellinen osa palvelun ja hoidon suunnittelua ja toteuttamista. Huono ravitseminen heikentää yleistä hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä. Tarjoamme asukkaille aina jotakin syötävää muinakin aikoina kuten öisin.

Ikääntyneiden palveluiden toimialalla toimii ravitsemusterapeutti Anu Varjonen, joka järjestää asumispalveluille ravitsemukseen liittyvää koulutusta ja häntä voi myös konsultoida tarvittaessa.

Asukkaille tiedotetaan ruokailuajoista ja viikoittainen ruokalista on nähtävillä ruokasalissa ja kerroksien ilmoitustaululla. Erityisruokavaliot huomioidaan asukaskohtaisesti. Yöllisen paaston ei tulisi ylittää 11 tuntia, jonka ehkäisemiseksi asukkaille voidaan tarjota yöpala. Jokainen asukas päättää kuitenkin itse ruokailurytmistään. Asukkailla on käytössään erilaisia apuvälineitä ruokailutilanteisiin ruokailun helpottamiseksi. Asukkaiden riittävään nesteensaantiin kiinnitetään myös huomiota erityisesti keuhko- ja sydämsairauksien yhteydessä asukkaille tarjotaan runsaasti juotavaa.

Ravintopalvelut tuottaa Vireko Oy, jonka kanssa käydään neuvotteluja ateriapalveluun ja ravitsemukseen liittyvistä asioista.

#### 4.3.3 Hygieniakäytännöt

Tartuntalain mukaisesti yksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita (tartuntalain 17§) ja sovitettava toimet yhteen terveydenhuoltolain potilasturvallisuutta edistävien toimien kanssa (Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326 8§).

Mukkulan palvelutalossa noudatetaan yhtymän hygieniahoidajan laatimaa ohjetta hygieniasta ja epidemiatilanteista sekä koronasta. Ohje löytyy [Yhtymän intranetistä: IMS - Infektioiden torjunta - Toimintaohjeet - Palvelutalojen hygieniahjeet](#).

Yleisen hygieniatason ylläpitäminen ja seuranta on kaikkien palvelutalossa toimivien tehtävä. Palveluesimies vastaa yksikön hygienian toteutumisesta niin, että asukkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat yksilöllisesti asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Palvelutalon siivous on kilpailutettu kriteerein tai sovittu PH laitoshuoltopalvelujen kanssa kriteereistä, joissa on kuvattu kaikkien tilojen ylläpito- ja perussiivoukset sisältäen siivouskerrat. Tarpeen mukaan on mahdollisuus hankkia lisäsiivousta. Palvelutalon käsihuuhteet ovat sekä henkilökunnan että vierailijoiden käytössä hygieniahoidajan ohjeistuksen mukaisesti. Asukkaiden infektiot tutkitaan heti ja ne hoidetaan tarvittaessa asianmukaisesti tartuntoja ehkäisten.

Mukkulan palvelutalossa seurataan hoitoon liittyvien infektioiden esiintyvyyttä. Infektioista tiedotetaan seurantalomakkeilla ajantasaisesti hygieniahoidajaa / infektioylilääkärinä, joilta saadaan tarvittaessa konsultaatioapua.

#### 4.3.4 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. [Ohje: toiminta sairaalan ulkopuolisessa kuolemantapauksessa](#)

- a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Asukkaan hammashoitoon liittyvät asiat käydään läpi omaisen ja asukkaan kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman teon yhteydessä. Olemme yhteydessä tarvittaessa Lehtiojan palvelukeskuksen hammashoitoon. Hammashoitaja ja suuhygienisti käy kerran vuodessa tekemässä asukkaille hammastarkastukset. He ohjaavat tarvittaessa Hammaslääkärille. Äkkilissä hammasasioissa olemme yhteydessä Lehtiojan hammashoitoon. Tekohampaisiin liittyvät korjaukset ja huollot sovimme erikseen omais-

<p>ten kanssa. Kiireellistä hoitoa tarvitsevat asiakkaat toimitetaan sairaalahoitoon. Sairaanhoidon tarpeen arvioi hoitohenkilökunta yhdessä Lääkärin kanssa. Toimimme lääkärin ohjeiden mukaisesti. Äkillisissä kuolemantapauksissa toimimme Päijät-Hämeen kuntayhtymän ohjeiden mukaisesti. Kuolemantapauksista ilmoitamme palveluasumisen Lääkärille ja omaisille.</p>
<p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan? Mukkulan palvelutalossa Lääkäri käy kerran viikossa tai on puhelimitse yhteydessä. Lääkärille tiedotetaan terveydentilan muutokset. Henkilökunta seuraa päivittäin asukkaiden terveyteen liittyviä asioita. Tiedot kirjataan Life-care järjestelmään. Lääkärin ohjeiden mukaisesti toteutamme sairautteen liittyvät seurannat, tutkimukset ja toimenpiteet. Terveyttä edistämme kuntouttavalla toiminnalla ja ennaltaehkäisyllä. Mukkulan palvelutalon asukkaat tulevat palvelutalon ruokasaliin päivittäin aamupalalle, lounaalle ja päivälliselle. Seuraamme asukkaiden sairautteen liittyviä asioita erilaisin hoitotyön menetelmin ja puutumme voinnin muutoksiin ajoissa.</p> <p>Lääkärin käynnit ovat yksi kertaa viikossa, koronan takia olemme olleet yhteydessä välillä puhelimitse. Yksikön sairaanhoitajat ja lähihoitajat seuraavat päivittäin asukkaiden vointia ja terveydentilaa. Hoitajat voivat konsultoida lääkäriä muina aikoina puhelimitse tai asiakastietojärjestelmän kautta ns. piikkiviestein.</p>
<p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta? Yksikön lääkäri. Lääkehoidon toteutuksesta vastaavat sairaanhoitajat ja lähihoitajat. Hoitohenkilökunnan vastuulla on seurata päivittäin asukkaan voinnin muutoksia ja edistää asukkaiden terveydentilaa sekä toimintakykyä.</p>
<p><b>4.3.5 Lääkehoito</b></p> <p>Yhtymätasolla on tehty lääkehoitosuunnitelma, jota jokainen tulosalue on jatkoyöstänyt omalle tulosalueelle soveltuvaksi. Asumispalveluissa on oma lääkehoidon työryhmä, joka on työstänyt asumispalveluille lääkehoitosuunnitelman. Asumispalvelujen lääkehoitosuunnitelman on hyväksynyt geriatri ja tulosaluejohtaja Merja Valjakka-Heimola. Asumispalvelujen lääkehoitosuunnitelmassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö. Mukkulan palvelutalon lääkehoitosuunnitelma on nähtävissä ja saatavissa lääkehuoneessa.</p>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään? Mukkulan palvelutalossa suunnitelman toteutumista seurataan lääkehoidon poikkeamilla (HaiPro), joihin reagoidaan välittömästi ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Asumispalvelujen yhteisestä lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaa asumispalvelujen lääkehoidon työryhmä. Suunnitelman vahvistaa geriatri. Yksikön lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa esimies yhdessä sairaanhoitajan kanssa. Yksikkö saa lääkehoitoon tukea myös osastofarmasiasta. Osastofarmaseutti on yksikön käytettävissä 1x/kk, jolloin hän käy yhdessä yksikön sairaanhoitajien kanssa asukkaiden lääkitystä läpi, tekee lääkehoidon kokonaisarviointeja sekä kouluttaa henkilöstöä. Osastofarmaseutille menee tiedoksi lääkehoitoon liittyvät HaiPro -ilmoitukset. Osastofarmaseutti tekee lääkehuollon auditoinnit joka 2. vuosi. HaiPro -ilmoitusten ja auditoinneista nousseiden asioiden perusteella päivitetään myös lääkehoitosuunnitelmaa. Osastofarmaseutti käyttää työssään apuna myös yksikön RAI-tuloksia ja asumispalveluiden RAI-tavoitteita</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta? Yksikön vastuulääkäri ja lääkehoidon toteutuksesta sairaanhoitajat. Lähihoitajat toteuttavat lääkehoitoa lääkärin ohjeiden mukaisesti.</p>
<p><b>4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa</b></p> <p>Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.</p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan? Asukkaan luvalla voidaan välittää hänen hoitoonsa ja palveluunsa liittyviä tietoja muille palvelunantajille sekä vastaanottaa hoitotietoja palvelun turvaamiseksi. Yhtymässä on käytössä yksi potilastietojärjestelmä LifeCare, jonka välityksellä tiedonkulku välittyy eri sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden välillä.</p>

#### Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Palveluiden sisältöä, laatua ja turvallisuutta arvioidaan säännöllisesti toteutettavissa tapaamisissa. Lisäksi palveluntuottajilla on oma omavalvontasuunnitelma tai muu edellytetty laaduntarkkailusuunnitelma. Koulutettu hoitohenkilöstö esimiehen johdolla arvioi osaltaan myös muiden palveluntuottajien toimintaa asukkaiden kokonaishoidon laadun varmistamiseksi.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Mukkulan palvelutalossa asukasturvallisuutta varmistetaan yksikössä tekemällä tiivistä yhteistyötä paloviranomaisten, laitteiden ja järjestelmien valmistajien kanssa sekä kiinteistöhuollon asiantuntijoiden kanssa. Henkilökunta on käynyt asiakasturvallisuutta parantavia koulutuksia, vuosittaiset palo- ja pelastuskoulutukset sekä turvallisuuskatselmukset. Henkilökunta on suorittanut Potilasturvallisuutta taidolla -verkkokurssin. [Yhtymän Intranet: Henkilöstölle - Osaamisen kehittäminen - Verkkokoulutukset - Potilasturvaportti- Potilasturvallisuutta taidolla. IMS - Laatu, asiakas- ja potilasturvallisuus - Asiakas ja potilasturvallisuus](#) löytyy ohjeistuksia potilasturvallisuuteen, hoidon turvallisuuteen, laiteturvallisuuteen sekä lääkehoidon turvallisuuteen sekä linkki Potilasturvallisuutta taidolla –verkkokoulutukseen.

Mukkulan palvelutalossa on palo- ja pelastusturvallisuuteen perehtynyt työntekijä, joka perehdyttää uudet työntekijät paloturvallisuusasioihin.

#### 4.4.1 Henkilöstö

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

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

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

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Palveluesimies, 2 Sairaanhoitaja, 1 Kodinhoitaja ja 18 Lähihoitajaa. Aamuvuoroissa on 7-8 hoitajaa, iltavuoroissa on 5-6 hoitajaa ja yövuorossa on 1 hoitaja. Tarvittaessa on mahdollisuus kahteen yöhoitajaan muun muassa saattohoitotilanteet, epidemiat tai usean asukkaan voinnin heikentyminen.

1.10.2020 tuli voimaan Vanhuspalvelulain muutos, joka koski välittömään asiakastyöhön osoitetun henkilökunnan vähimmäismitoitusta. Lain mukaan välitön asiakastyö ja välilliset tehtävät tuli myös erottaa toisistaan. Henkilöstömitoitus välittömässä asiakastyössä tulee olla 0,6 työntekijää asiakasta kohti vuonna 2022.

Mukkulan henkilöstömitoitus on 0,6.

Hoiva-avustajat lasketaan mukaan mitoitukseen siltä osin kuin he osallistuvat välittömään asiakastyöhön, sillä rajauksella, että he eivät voi työskennellä työvuorossa yksin eivätkä vastata lääkityksistä. Hoiva-avustajat tekevät pääsääntöisesti välillisiä tehtäviä, johon kuuluvat astia- ja pyykkihuolto, ruokailujen valmistelutehtävät sekä muut kodinhoidolliset tehtävät. Tarvittaessa hoiva-avustajat osallistuvat hoitotyöhön lähihoitajan työparina.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Pitkäaikaisiin poissaoloihin palveluesimies palkkaa sijaiset erikseen. Kesäisin vuosilomien aikana palkataan sijaisia ja muuna aikana arvioidaan tilanne erikseen. Viikonloppuisin vuorossa oleva lähihoitaja voi rekrytoida äkillisen poissaolon korvaamiseksi



<p>sijaisen, mikäli asukasturvallisuus sitä edellyttää. Sarastian kautta palkataan myös henkilökuntaa. Varahenkilöjärjestelmä on myös käytössä.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>Palveluesimies arvioi henkilöstövoimavarojen riittävyttä asukkaiden hoidon ja hoivan tarpeisiin perustuen. Lisäksi RAI -järjestelmästä saadaan tietoja asukkaiden hoitoisuudesta. Asukastilanteen vaatiessa voidaan palkata lisähenkilökuntaa. Sarastia rekry on käytössä ja varahenkilöjärjestelmä.</p>
<p><b>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</b></p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työläinsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet.</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet pohjautuvat henkilöstösuunnitteluun vuosille 2018-2020, johtamisen tunnuslukuihin, HR -tilastoihin ja vuotuisen käyttösuunnitelmaan.</p> <p>Henkilöstöä palkattaessa avoimiin tehtäviin, noudatetaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kunnallista yleistä virka- ja työehtosopimusta</li> <li>- Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän hallintosääntöä</li> <li>- Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän rekrytointiohjetta</li> </ul>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>Rekrytoinnissa varmistetaan, että palkattavalla henkilöstöllä on riittävästi tietoa ikääntyneiden sairauksista, ikääntymisen vaikutuksista toimintakykyyn sekä toimintakykyä ylläpitävistä työtaivoista. Tehostettuun palveluasumiseen rekrytoidaan luotettavaa henkilöstöä, joka soveltuu vanhusten ja muistisairaiden hoitotyöhön. Palkatessa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä tarkastetaan aina, että työntekijä on rekisteröity Valviran ylläpitämään JulkiTerhikki-rekisteriin.</p> <p>Opiskelijoiden kohdalla esimiehen on arvioitava tapauskohtaisesti opiskelijan valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Jos palkattava opiskelija on ulkomaalainen, on arvioitava myös hänen kielellinen valmiutensa toimia tehtävässä. Esimiehen on myös määriteltävä riittävän tarkasti opiskelijan tehtävät, vastuu, toiminnan rajat ja muut velvoitteet. Lisäksi on varmistettava, että opinnot on suoritettu hyväksytysti.</p>
<p><b>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</b></p> <p>Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaisia 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.</p> <p>Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.</p> <p>Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten 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.</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?</p> <p>Mukkulan palvelutalossa henkilöstön osaaminen varmistetaan perehdytyksellä (omavalvontasuunnitelma, läikehoitosuunnitelma, palo- ja pelastussuunnitelma, yhtymän perehdytysohjeet). Työhön perehdytyksestä vastaa koko henkilökunta. Perehdyttäjät ja uusi työntekijä toimivat alkuun työparina ja yhdessä huolehtivat siitä, että yksikön asiat tulevat läpikäydyiksi. Työssä oppimisjaksolla olevan opiskelijan perehdytyksestä huolehtii opiskelijalle nimetyt ohjaajat. Koko henkilökunta on velvollinen ohjaamaan opiskelijaa.</p>
<p>b) 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 omavalvonnassa?</p>

Ilmoitus tehdään SPro-ohjelman avulla yksikön esimiehelle, joka käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan poistamiseksi. Ilmoitus epäkohdasta menee Spro-ohjelman kautta myös asumispalvelujen johdolle. Mikäli epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan ilmoitusta ei voida ratkaista esimiehen toimesta, ottaa hän viivytystä yhteyttä tulosaluejohtajaan ja/tai palvelupäällikköön. Tarvittaessa asian valmisteluun osallistuvat tulosaluejohtaja ja toimialajohtaja. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei voida korjata viivytystä. Epäkohtailmoituksen tai sen uhan takia tehdyt korjaavat toimenpiteet käydään läpi yksikön henkilöstöpalaverissa. Toimialalla käydään läpi epäkohtailmoitukset toiminnoittain 3 kertaa vuodessa (osavuositarkastukset ja tilinpäätös).

Katso riskinhallinta.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Palvelutalon henkilöstön ammattitaidon kehittämisessä vuosittaiset painopistealueet perustuvat Ikääntyneiden palvelut ja kuntoutus -toimialan strategiaan sekä asukastyöstä lähteviin tarpeisiin. Ikääntyneiden palvelut ja kuntoutus -toimialalla toimii osaamisen kehittämisen työryhmä, johon palvelupäällikkö kuuluu. Työryhmän toimesta kootaan vuosittain strategiasta ja toiminnasta lähtevät henkilöstön koulutustarpeet. Tämän pohjalta tehdään koulutussuunnitelma, joka sisältää sekä koko Ikääntyneiden palvelut ja kuntoutus -toimialan yhteisiä, että yksiköiden omia koulutuksia. Koulutukset ovat sekä yhtymän sisäisiä että ulkopuolelta hankittuja koulutuksia. [Yhtymän Intranetin koulutuskalenterista](#) on nähtävissä kaikki yhtymän alueella järjestettävät koulutukset, lukuun ottamatta asumispalveluille ostettuja erillisiä koulutuksia. Koulutuskalenterin koulutuksiin ilmoitaudutaan koulutuskalenterin kautta.

Palveluesimies käy vuosittain henkilöstön kanssa kehityskeskustelut, jossa työntekijä ja esimies kartoittavat myös työntekijän henkilökohtaisia koulutustarpeita. Työntekijä huolehtii ja esimies vastaa ns. lupakoulutusten suorittamisesta ja siitä, että vaadittavat luvat ovat voimassa (esim. lääkehoitoluvat)

#### 4.4.2 Toimitilat

Mukkulan palvelutalo on kuusikerroksinen kerrostalo. Alakerrassa sijaitsee ruokasali, keittiö, päiväsal, saunatilat, pyykkihuolto-tilat, henkilökunnan pukeutumistilat sekä henkilökunnan yleiset tilat. Asukkaiden kodit sijaitsevat kerroksissa. Asukkaiden kodeissa on makuuhuone, yhdistetty olohuone- ja keittiö, wc- ja kylpyhuone sekä parveke. Jokaisessa kodissa on jääkaappi. Asukkailla ja omaisilla on avaimet asukkaiden kodin oveen. Kodin ovet ovat lukossa. Asuntojen koot ovat 38m<sup>2</sup> ja 40m<sup>2</sup>. Kodissa on valmiina sänky, paloturvallinen patja ja liinavaatteet tulevat talon puolesta. Koti sisustetaan omilla huonekaluilla. Pihalue sijaitsee palvelutalon edustalla. Pihalla on kesäisin pihakalusteita, joissa on mukava istuskella ja viettää aikaa. Asukkaan ollessa pidempään poissa, huoneisto ei ole muiden käytössä.

Mukkulan palvelutalossa ei ole vierailuaikoja ja omaiset voivat yöpyä läheisen luona. Tarvittaessa ruokaileminen onnistuu palvelutalon ruokasalissa. Ruoka maksaa omaiselle 6.60E.

Mukkulan palvelutalon ulko-ovi on lukittuna. Oven ulkopuolella on ovikello, joka yhdistää viestin hoitohenkilökunnan kännykään ja sitä kautta ovi avautuu. Asukkaat ja omaiset saavat kodin avaimen itselleen.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Mukkulan palvelutalon asukashuoneet siivotaan kerran kuukaudessa ja yleiset tilat viikoittain Lassila & Tikanoja laitoshuoltopalvelujen toimesta. Päivittäisestä kotien siistimisestä sekä jäte- ja pyykkihuollosta huolehtii henkilökunta. Asukkaan henkilökohtaiset vaatteet pestään yksikössä ja liinavaatepyykki pesulassa, Päijät-Hämeen tekstiilihuolto Oy. Henkilökunnan suojavaatteet pestään pesulassa, Päijät-Hämeen tekstiilihuolto Oy.

#### 4.4.3 Teknologiset ratkaisut

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

Asukkaiden käytössä on turvahälytysjärjestelmä. Yksikössä on myös automaattinen paloilmoinjärjestelmä ja automaattinen sammutusjärjestelmä sekä niiden säännöllinen tarkastus ja huolto kiinteistön omistajan toimesta. Uloskäyntien ovet ovat lukossa turvallisuussyistä. Asukkailla on käytössä turvarannekkeet, joista hälytys menee hoitajan mukana olevaan kännykkään. Vian ja toiminnanhäiriön sattuessa henkilökunta ottaa yhteyttä hälytysjärjestelmää huoltavaan yhtiöön, Stellaan.

Securitas -vartiointiliikkeeseen on mahdollista olla yhteydessä erityisesti yöaikaan, jos palvelutalon ulko- tai sisätiloissa ilmenee häiriöitä eikä poliisin hälyttäminen ole tarpeen.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Mukkulan palvelutalossa turvahälytykset siirtyvät hoitajien kännykkään. Ensimmäinen turvahälytys siirtyy toiseen kännykkään, jos hoitaja ei pysty siihen vastaamaan. Seuraavaksi turvahälytys siirtyy Lepolakotiin. Turvahälytyslaitteiden toimivuus testataan kuukausittain. Myös yöaikaan sojetaan lepolakodin yöhoitajalle tai laitetaan tekstiviesti. Näin varmistetaan, että kaikki on kunnossa.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Turvahälytyslaitteiden testaamisesta huolehtii vuorossa oleva Lähihoitaja. Lähihoitajat vastaavat palveluasumisen laitteista ja huollosta. Tarvittaessa Palveluesimies vastaa turva- ja hälytyslaitteiden toimivuudesta.

#### 4.4.4 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveysthuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vammaan 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. Myös tietokoneohjelma voi olla terveydenhuollon laite. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

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

Jokainen työntekijä vastaa osaltaan laiteturvallisuuden toteutumisesta ja siitä, että laitteiden käyttö on asianmukaista ja ilmoittaa välittömästi viallisista laitteista. Laitteen käyttäjällä on velvollisuus perehtyä laitteen oikeaan käyttöön. Laitteiden aiheuttamista vaaratapahtumista tehdään HaiPro –ilmoitus.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä on annettu erillinen toimintaohje laiteturvallisuudesta. [Yhtymän Intranet: IMS - Laatu, asiakas- ja potilasturvallisuus–Asiakas- ja potilasturvallisuus–Laiteturvallisuus–Terveysthuollon laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvissä vaaratilanteissa toimiminen.](#)

Kaikista terveydenhuollon laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvistä vaaratilanteista tehdään ilmoitus Valviralle ja laitteen/tarvikkeen edustajalle niin pian kuin mahdollista.

Vakavasta vaaratilanteesta 10 vuorokauden kuluessa siitä, kun käyttäjä tai valmistaja on ensimmäisen kerran saanut tiedon tapahtumasta. Läheltä piti –tapauksesta 30 vuorokauden kuluessa. Ilmoittamisvelvollisuus koskee Suomessa laitteiden ja tarvikkeiden valmistajia ja ammattimaisia käyttäjiä sekä laitteita ja tarvikkeita maahantuovia yrityksiä. Ilmoituksen tekemättä jättäminen on säädetty rangaistavaksi. Ilmoitus Valviralle tehdään HaiPro –ilmoituksen kautta ja kopio ilmoituksesta lähetetään laitteen/tarvikkeen edustajalle ks. ohje.

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Asukkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnasta apuvälinekeskuksesta vastaa yksikön fysioterapeutti. Fysioterapeutti vastaa myös apuvälineiden käytön ohjeistuksesta sekä huollon järjestämisestä. Yksikön omat laitteet ja apuvälineet hankitaan tarveharkinnan jälkeen hankintatoimen kautta. Kaikilla laitteilla ja apuvälineillä on omat huoltosopimukset. Palvelutalon laitevastaava huolehtii laitteiden huolloista.

Terveysthuollon laitteiden hankinnasta vastaa yksikön esimies.

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot  
Yli fyysikko Antti Sohlberg, [antti.sohlberg@phhyky.fi](mailto:antti.sohlberg@phhyky.fi), puh. 044 719 5434

## 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja pälöluuntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturva- ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täytymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laitimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

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 erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä asiakaskirjaaminen tehdään sähköiseen potilastietojärjestelmään (LifeCare). Asiakkaan asumispalvelujen palvelukokonaisuus kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan, ASHOSU –lehdelle ja olennaisten asiat päivittäisestä kirjaamisesta tehdään ASPAL –lehdelle. Hoiva- ja hoitotyön toteutuksen kirjaamisen tulee olla arvioivaa sisältäen asiakkaan toimintakyvyn, terveydentilan ja hänen kokemuksensa kuvaamista ja muiden hoiva- ja hoitotyön kokonaisuuteen vaikuttavien olennaisten asioiden kirjaamista.

Potilas- ja asiakastiedot ovat potilas- ja sosiaalihuollon asiakaslain mukaan salassa pidettäviä. Jokaisella yksikön työntekijällä on vain katselu- tai käyttöoikeus työtehtävien edellyttämiin asiakastietoihin. Ilman asiakkaan kirjallista suostumusta ei saa antaa potilasasiakirjoihin sisältyviä tietoja sivullisille. Jos asukas ei kykene arvioimaan suostumuksen merkitystä, saa tietoja antaa hänen laillisen edustajansa suostumuksella.

Kaikki työntekijät ja opiskelijat allekirjoittavat tietoturva- ja tietosuojasitoumus –lomakkeen työsuhteen alussa ja samalla he sitoutuvat noudattamaan tietosuojan ja –turvaan liittyviä periaatteita käsitellessään asiakas- /potilastietoja sekä tietojärjestelmiä ja laitteita. Lisäksi jokainen työntekijä suorittaa sosiaali- ja terveydenhuoltopainotteisen tietojen turvallinen käsittely -kurssin verkko-opintoina sekä Potilastiedon arkisto verkkokoulun. Linkki koulutukseen löytyy [yhtymän Koulutuskalenterin kautta - Verkkokurssit -Tietosuojan perusteet ja Tietoturvan perusteet](#)

Tarvittavat kirjalliset asiakirjat säilytetään lukollisen tilan lukollisessa kaapissa. Tietojen säilyvyys on taattava asiakirjan/tiedon vahvistetun säilytysajan. Asiakirjat siirtyvät tietosuojaohjeistuksen mukaisesti arkistoon ja/tai hävitettäväksi.

- a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Jokaisen asumispalveluissa työskentelevän työntekijän edellytetään noudattavan seuraavia tietoturvakäytäntöjä:

- kaikilla työntekijöillä on salassapitovelvollisuus
- eri tietoineistojen käsittelyyn annetaan kullekin työntekijälle henkilökohtaiset oikeudet, tietoineistossa käynnistä jää aina sormenjälki
- arkaluonteinen poistettava materiaali hävitetään silpuamalla tai laittamalla ne lukolliseen tuhottavien papereiden säiliöön
- sähköpostia ei käytetä salassa pidettävien tietojen välittämiseen (sisältäen tiedot, joista asukkaat ovat tunnistettavissa)

Henkilöstön perehdyttäminen tietosuoja-asioihin on osa perehdyttämisohjelmaa ja työhön opastamisella pyritään varmistamaan heidän osaamistaan.

- b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta? Perehdytysohjelman avulla sekä

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä on tietosuojaryhmä, jonka tehtävänä on:

- tietosuojan toteutuminen eri toimialoilla lakeja ja asetuksia noudattaen
- ohjata ja koordinoida tiedon turvaamisen ja suojaamisen riskienhallintaa
- tukea digitaalisen turvallisuuden ylläpitoa ja kehittämistä
- tukea henkilöstön osaamisen kehittämistä digitaalisessa turvallisuudessa
- ottaa kantaa, linjata ja tarvittaessa ohjeistaa tietosuoja-asioissa
- ohjata ja koordinoida valmistautumista EU:n tietosuoja-asetuksen täytäntöönpanoon
- raportoida yhtymän johtoryhmälle digitaalisen turvallisuuden tilannekuvasta.

Tietosuojaryhmän kokousmuistiot löytyvät [Intranet: Sisäiset palvelut – Tietoturvallisuus – Tietosuojaorganisaatio](#)

- c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä?

<https://www.phhyky.fi/fi/asiakkaalle/tietosuoja/rekisteriselosteet/>

- d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tietosuoja-asiantuntija Pauliina Saarinen puh. 0444825110, pauliina.saarinen@phhyky.fi

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asumispalvelujen kehittämissuunnitelma vuodelle 2019

- RAI-indikaattorien tavoitteet toteutuvat
- Asukkaiden äkillisten sairastumisten hoitotyön osaamisen kehittäminen ja tarpeettomien päivityksellisten lähetämisten vähentäminen
- Muistisairaana asukkaan kohtaamisen osaamisen kehittäminen
- Asukaslähtöisten, valinnanvapautta ja itsemääräämisoikeutta vahvistavien toimintakäytäntöjen edistäminen palvelulupausten mukaisesti

Mukkulan palvelutalonriskienhallinnan kautta nousevat kehittämistarpeet:

- Lääketurvallisuuden toteutumiseen: Sovitaan lääkehoidon uudet käytänteet, hoitajan vastuulla on huolehtia lääkekärryn turvallisuudesta iltavuoroissa.
- Asukas- ja henkilökunnan turvallisuus: Viedään tiedoksi organisaation johdolle, tarve saada palvelutaloon kaksi yöhoitajaa.
- Tiloihin liittyvät riskit: Kynnyksiä madalletaan, saunatiloihin hankitaan suojamatot, jotka estävät lattian liukkauden sekä huoltoyhtiöön olemme yhteydessä pihan huoltoon liittyvissä asioissa. Riittävä valaistus käytävän tiloihin. Kodin tekstiilien huollosta keskustellaan omaisten kanssa ja tilataan tarvittaessa läsiivousta.
- Kaatumisriski: Ennaltaehkäistään kaatumisia Ikinä mallin mukaisesti ja kartoitetaan riskit asukkaan muuttaessa palveluasumiin hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnan yhteydessä. Ikinä malli on käytössä ja sitä hyödynnetään päivittäisessä työssä. Huolehditaan asukkaille turvalliset jalkineet, yöksi jarrusukat, valaistus yöaikaan koteihin, riittävä proteiinipitoinen ravinto, oikea lääkitys, turvalliset apuvälineet, turvallinen koti ja ympäristö, liikuntaa, ulkoilua ja yhdessä oloa.
- Laiteturvallisuusriskit: Selvitetään sängyn nousutuen turvallisuus ja asiakkaiden rajoittamisessa arvioidaan aina turvallisuus sekä sovitaan riittävä seuranta. Rajoittamistoimenpiteet tehdään yhdessä lääkärin, omaisen, asukkaan ja henkilökunnan kanssa. Keittiössä olevan uunin turvallisuus varmistetaan, riittävä perehdytys ja käyttöohjeet.
- Väkivaltaisesti käyttäytyvät asukkaat: Käyty läpi kuntayhtymän ohjeet ja sovittu yhteiset käytänteet ja miten asukkaita kohdetaan.
- Ergonomia: Lisätään parityöskentelyä ja käytetään apuvälineitä ja nostolaitteita. Konsultoidaan tarvittaessa fysioterapeuttia.
- Tarttuvia tauteja sairastavat asukkaat hoidetaan kuntayhtymän ohjeiden mukaisesti, suojavälineet ja hygienian hoito

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.  
Lahti 13.5.2022

---

Terttu Leivo  
tulosaluejohtaja

## 11 LÄHTEET

**LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:**

**Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.**

[http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

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

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNB%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

**STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus**

[https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM\\_2014\\_4\\_lastensuoj\\_laatusuos\\_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7](https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7)

**STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi**

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN\\_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1)

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

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

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

[http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

**Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:**

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/ julkaisu/1083030>

**Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:**

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

**Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn**

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

[http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki\\_ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

**Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta**

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b)

**Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta**

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005)

## TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.