

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

<b>Palveluntuottaja</b> Julkinen palveluntuottaja Nimi: Lapuan kaupunki Palveluntuottajan Y-tunnus: 0209113-7	<b>Kunnan nimi:</b> Lapuan kaupunki <b>Kuntayhtymän nimi:</b> <b>Sote -alueen nimi:</b>
<b>Toimintayksikön nimi</b> Palvelukeskus Hopearinne / Eevankoti	
<b>Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen</b> Sairaalantie 5A 62100 Lapua	
<b>Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä</b> Tehostettua palveluasumista vanhuksille, 14 asuinhuoneistoa, joista yksi kaksio erillisine makuuhuoneineen. 15 asukasta.	
<b>Toimintayksikön katuosoite</b> Eevankoti, Sairaalantie 5A	
<b>Postinumero</b> 62100	<b>Postitoimipaikka</b> Lapua
<b>Toimintayksikön vastaava esimies</b> Osastonhoitaja Mirka Iskala-Lappalainen	<b>Puhelin</b> 044-4384181 EEVANKOTI 044-4384189 Osastonhoitaja
<b>Sähköposti</b> eevankoti@lapua.fi, mirka.iskala-lappalainen@lapua.fi	
<b>Toimintalupatiedot (julkiset sosiaalipalvelut)</b>	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (julkiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta (julkiset sosiaalipalvelut)</b>	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Koneellinen lääkkeenjako Lapuan Keskusapteekin tuottamana. Pesulapalvelut Seinäjoen Keskuspesulan tuottamana. Ruokahuolto Lapuan kaupungin oman suurtalouskeittiön tuottamana. Virikkelistä toimintaa ja taidetta ikäihmisille Lapuan Kansalaisopiston tuottamana.	

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

### Toiminta-ajatus

Turvaamme iäkkäille asiakkaillemme hyvän elämän vastaamalla heidän ympärivuorokautisen hoidon ja huolenpidon tarpeisiinsa sen jälkeen, kun he eivät enää pysty asumaan omassa kodissaan runsaidenkaan tukipalvelujen avulla. Asumispalvelujen tehtävänä on ylläpitää ja edistää asukkaiden elämänlaatua, terveyttä ja toimintakykyä sekä toimia osana muuta palveluketjua.

Eevankodissa asutaan elämän loppuun saakka ja saattohoito on luonnollinen osa yksikkömme elämää. Henkilöstö vastaa ikäihmisten tehostetusta palveluasumisesta yhteistyössä omaisten ja muiden sidosryhmien kanssa. Kaikessa toiminnassamme tähdätään asukkaan persoonalähtöiseen hoivaan, osallistamiseen sekä asukkaan kuulemiseen häntä koskevissa asioissa. 15 asukasta käsittävä yksikkö tarjoaa asukkaille laadukasta, yksilöllistä sekä virikkeellistä hoitoa ja hoivaa kodinomaisessa ympäristössä tukemalla asukkaan omatoimisuutta.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvomme noudattavat sosiaali- ja terveyspalveluja sekä vanhuspalvelujen kokonaisuutta ohjaavia arvoja ja arvostuksia. Sitoudumme työskentelemään näiden arvojen mukaisesti ja puutumme niiden rikkomiseen.

Yksikkömme toimintaa ohjaavat arvot näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti: asiakkaan ja heidän läheistensä kohtaamisessa, sekä työyhteisömme sisäisessä vuorovaikutuksessa. Työyhteisöarvoista tärkeimmät ovat aikuisuus ja ammatillisuus. Yksikön eettisissä periaatteissa korostuvat yksilöllisyys, oikeudenmukaisuus sekä yksityisyyden ja ihmisarvon kunnioittaminen.

Yksikön tärkeimpiä toimintaperiaatteita ovat asiakaslähtöisyys, kuntouttava työote ja asiakkaan voimavarojen tukeminen. Päivittäisessä toiminnassamme näkyy aito välittäminen, kannustaminen ja mielekäs tekeminen.

#### **Kunnioittaminen:**

- *Ikääntynyt asiakas kokee olevansa kunnioitettu ja arvokas juuri omana itsenään.*
- Palvelumme perustuvat asiakkaan todellisiin tarpeisiin, eivät hänen asemaansa, kulttuuriinsa tai muihin ominaisuuksiin.

#### **Turvallisuus:**

- *Asiakas kokee olonsa turvalliseksi kaikkina vuorokauden aikoina ja kaikissa tilanteissa.*
- Huolehdimme asiakkaan asuin- ja elinympäristön turvallisuudesta.
- Käyttämämme toimintamenetelmät ovat turvallisia, vaikuttavia ja ajantasaisia.
- Reagoimme muuntuviin tilanteisiin hallitusti, nopeasti ja ennakoiden.
- Sitoudumme siihen, että jokainen työntekijä on ammatillisesti osaava ja hyvin käyttäytyvä.

#### **Itsemääräämisoikeus:**

- *Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus sekä oikeus yksilöllisyyteen, hyvään hoitoon, kohteluun sekä yksilöllisyyden kunnioittamiseen.*
- Kunnioitamme asiakkaan oikeuksia toimia omassa elämässään omana itsenään.

- Tuemme asiakkaan oikeutta omaisten ja läheisten mukanaoloon.
- Ymmärrämme työssämme, että asiakkaalla on oikeus ammattitaitoiseen henkilöstöön ja turvalliseen palveluun ja toimimme myös siten.

**Lämminhenkisyys:**

- *Asiakas on yhteisömmme täysivaltainen jäsen ja voi kokea yhteisön lämminhenkisenä.*
- Turvaamme asiakkaillemme hyvää elämää ja elämänlaatua sekä kodintuntuisen elinympäristön.
- Olemme palvelualttiita sekä kohtaamme ja kohtelemme asiakkaitamme hyvin kaikissa tilanteissa.

**Yksilöllisyys ja yhteisöllisyys:**

- *Asiakas kokee oman yksilöllisyytensä toteutuvan riittäväällä ja hänelle sopivalla tavalla.*
- Tuemme asiakasta sovittamaan yhteen omaa yksilöllisyyttään ja yhteisöön kuulumistaan.

**RISKINHALLINTA (4.1.3)**

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Lapuan kaupungin työturvallisuustyö tukee työyhteisöjä varmistamaan turvalliset ja terveelliset työskentelyolosuhteet. Työturvallisuus kattaa työpaikan fyysisen työympäristön lisäksi muut henkilöstön turvallisuutta tai henkistä hyvinvointia uhkaavat tekijät. Henkilöstö noudattaa työpaikkansa työturvallisuusohjeita ja on velvollinen ilmoittamaan esimiehelleen havaitsemistaan turvallisuutta vaarantavista epäkohdista. Kaikki työntekijät ovat vakuutettuja.

**Riskien tunnistaminen**

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Käytössä on HaiPro- järjestelmä, jolla työntekijät tuovat esille havaitsemiaan epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskitapahtumia. Asukkaan ja työntekijän turvallisuutta uhkaavien tekijöiden sekä tilanteiden tunnistaminen, kirjaaminen, raportointi ja tilanteisiin reagointi on jokaisen työntekijän vastuulla.

**Riskien käsitteleminen**

Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Poikkeamista täytetään HaiPro ilmoitus, jotka käsitellään yksikön palaverissa. Asiakkailta ja omaisilta tullut suullinen palaute laatuun ja asukasturvallisuuden epäkohtiin liittyen, kirjataan myös potilastietojärjestelmään.

HaiPro Ilmoitukset siirtyvät yksikön esimiehen käsiteltäviksi ja selvitettäviksi. HaiPro- järjestelmään on mahdollista tehdä ilmoitus tieto- ja potilasturvallisuutta vaarantavasta tai henkilöstöön kohdistuvasta vaaratapahtumasta. Potilasturvallisuusosion tavoin myös työturvallisuusosiossa pyritään helppokäyttöisellä raportointimeneteltyllä saamaan työtaturmien lisäksi myös läheltä piti / uhka- ja väkivalta – tilanteet raportointiin piiriin. Näin pyritään ennakoivaan turvallisuuden parantamiseen.

#### **Korjaavat toimenpiteet**

Yksikön esimies käy mahdolliset laatu- ja turvallisuusongelmat, läheltä piti- tilanteet ja haittatapahtumat läpi henkilökunnan kanssa yhteisessä osastopalaverissa. Tarvittaessa keskustellaan myös asukkaan tai hänen omaisensa kanssa. Yhdessä etsitään tapahtumaan johtaneet syyt ja suunnitellaan toimenpiteet toimintatapojen kehittämiseksi ja uusien vastaavien tapahtumien ehkäisemiseksi. Tarvittaessa otetaan yhteys ylempään johtoon asioiden eteenpäin viemiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Työturvallisuus-ilmoitukset toimitetaan kaupungin työsuojeluvaltuutetulle

#### **Muutoksista tiedottaminen**

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköpostitse sekä yksikön osastopalaverissa jotka dokumentoidaan. Osastopalaveriin osallistuvat vuorossa olevat työntekijät. Työntekijät, jotka eivät ole osastopalaverissa paikalla, lukevat palaverimuistion ja kuittaavat allekirjoituksellaan sen luetuksi. Tärkeistä muutoksista tiedotetaan välittömästi suullisesti tai laittamalla tiedote henkilökunnan ilmoitustaululle.

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

#### **Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

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

#### **Ketkä ovat osallistuneet omaavalonnan suunnitteluun**

Omaavalonnan suunnitteluun on osallistunut yksikön osastonhoitaja sekä henkilökunta

#### **Eevankodin omaavalonntasuunnitelman suunnittelusta ja seurannasta vastaa:**

Mirka Iskala-Lappalainen, 044-4384189, osastonhoitaja, Lapuan kaupunki. [mirka.iskala-lappalainen@lapua.fi](mailto:mirka.iskala-lappalainen@lapua.fi)  
Tarja Palomäki, 044-4384171 ikäihmisten palvelujohtaja Lapuan kaupunki

#### **Omaavalonntasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.**

Omaavalonntasuunnitelma päivitetty 8.9.2020

Yksikön omaavalonntasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Tarkistus tapahtuu vuosittain. Asumispalveluissa on sisäinen omaavalonnta, joka pohjaa vuosittain päivitettävään Laatuoppaaseen. Keräämme tietoa hoidon laadusta eri menetelmillä (mm. RAI- järjestelmä) sekä muusta toiminnastamme ja sen muutoksista tietyn väliajoin. Ulkoista valvontaa toteuttavat sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto sekä aluehallintovirasto.

## **Omaavontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omaavontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Eevankodin omaavontasuunnitelma löytyy ilmoitustaululta yksikön yleisistä tiloista sekä jatkossa kaupungin nettisivuilta.

Yksikön ajantasainen omaavontasuunnitelma liitetään myös yksikön perehdytyskansioon, joten koko henkilöstö sitoutuu siihen ja toteuttaa sitä.

## **ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)**

### **Palvelutarpeen arviointi**

Ennen asukkaaksi tuloa asiakas saa pääsääntöisesti ikääntyneiden asiakasyksiköstä tietoa ja neuvontaa heille suunnatuista palveluista, palveluntuottajista, kuljetuspalveluista sekä taloudellisista etuuksista. Asiakkaan hakemus tehostettuun palveluasumiseen tulee SAS- työryhmän käsiteltäväksi. Asiakas saa kirjallisen päätöksen hakijaksi hyväksymisestä.

Asiakasmaksut määräytyvät seudullisen sopimuksen mukaisesti. Vuokrasopimus tarkistetaan kunnan yleisen käytännön mukaisesti ja vuokrasopimuksessa noudatetaan huoneenvuokralakia.

Asiakkaan tullessa yksikön asukkaaksi, hänelle tehdään maksupäätös, hoito- ja palvelusopimus ja vuokrasopimus. Hän myös tekee sopimuksen apteekin kanssa lääkkeiden toimittamisesta.

Asukkaan hoidon- ja palvelutarve arvioidaan Eevankodissa RAI- järjestelmää hyödyntäen. Asukkaalle tehdään erilaisia testejä ja mittauksia lääkärin ohjeiden mukaan, kuten MMSE, MNA ja Barthelin indeksi jne. RAI- järjestelmä huomioi ihmisen kokonaisvaltaisesti. Järjestelmä ottaa huomioon fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, terveydentilan vakauden, ravitsemustilan, sosiaalisuuden sekä kivun.

Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään kuukauden sisällä asukkaaksi tulosta RAI- järjestelmän tietoihin pohjautuen yhteistyössä asukkaan ja omaisen kanssa. Hoitosuunnitelma sisältää myös tavoitteet kuntoutumisesta. RAI- arviointi tehdään asukkaalle puolivuositain tai voinnin muuttuessa oleellisesti. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään aina RAI- arvioinnin päivityksen yhteydessä.

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

Keskusteluiden ja havainnoinnin kautta asukas ja omainen otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin eli RAI- arviointiin. Hoitosuunnitelma käydään heidän kanssaan yhdessä läpi ja heillä on mahdollisuus vaikuttaa tehtyyn suunnitelmaan.

### **Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma**

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 palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Hoitajan rooli korostuu tilanteissa, jossa muistisairaalla asukkaalla ei ole läheisiä tai ystäviä kertomassa elämäntarinaa tai asiakas itse ei pysty kommunikoimaan.

### **Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?**

Yksilöllinen voimavarat ja tarpeen huomioon ottava hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan RAI:n pohjalta Lapuan kaupungissa tehdyn ohjeen "Hoito- ja kuntoutussuunnitelman tekeminen RAI- tuloksiin pohjautuen" -mukaan. Suunnitelma uusitaan aina uuden arvioinnin valmistumisen jälkeen; 6 kuukauden välein tai voinnin muuttuessa oleellisesti.

**Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?**

Hoito- kuntoutussuunnitelmat käydään osastokokouksissa läpi niiden päivityksen yhteydessä. Hoitosuunnitelmat säilytetään asukkaan omassa kansiossa. Jokainen hoitosuunnitelma on kirjattu myös potilastietojärjestelmään.

**Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Asukas ja hänen omaisensa otetaan mukaan hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen. Asukkaan muuttaessa yksikköön, hän tai omainen täyttää "Elämäni historia"- kaavakkeen, jonka avulla henkilökunta tutustuu asukkaan elämän vaiheisiin sekä yksilöllisiin tapoihin. Asukkaan mielipiteet, tavat ja tottumukset huomioidaan hoitotoimissa. Häntä kohdellaan ja hänet tunnetaan yksilönä. Päätöksiä tehdessä kuunnellaan ensisijaisesti asukasta, sen jälkeen asukkaan vointi huomioiden, myös omaisia.

Henkilöstön tehtävänä on turvata, etteivät muut asukkaat ja ulkopuoliset henkilöt mene asuntoon kutsumatta sekä mahdollistaa toiminnallaan sekä käytöksellään asukkaan itsemääräämisoikeus ja koskemattomuus. Oma huone ja wc turvaavat intimitteettisuojan hoitotoimissa. Asiakkaan henkilökohtaisista arkaluontoisista asioista ei keskustella muiden kuullen. Asukkaalla on vapaus liikkua yksikön tiloissa, tarvittaessa hoitajan valvomana.

Henkilöstö allekirjoittaa työsopimuksen yhteydessä salassapitosopimuksen ja sitoutuu noudattamaan salassapito-ohjeita. Salassapito kirjallisena koskee myös opiskelijoita ja mahdollisia muita työharjoittelijoita.

**Asiakaan itsemääräämisoikeutta voidaan toteuttaa arjen pienissä asioissa, kuten:**

**Elämänrytmin ja rituaalien ylläpidossa:**

Asiakaan mieltymysten huomioiminen arjen toiminnoissa, hänelle tärkeät riitit ja rituaalit voivat jatkua myös Eevankodissa. Esim. heräämisaika, nukahtamisrituaalit. Mihin vuorokauden aikaan hän on tottunut käymään suihkussa, tapa jolla hiukset laitetaan, mielikorut ja tuoksut jne.

**Ruokailussa:**

Ruokailutilanteissa huomioidaan asiakkaan elämäntilanne, vireys ja toimintakyky. Lähtökohtana on se, että asiakas syö itse. Hänen voimavarojensa mukaan annetaan mahdollisuus valita itse mitä syö ja kuinka paljon. (Esim ottaako puuron päälle voita vai kiisseliä, haluaako leipää, juoko kahvia vai teetä) Asiakkaalla on mahdollisuus myös ruokapaikan valintaan, mikä on tärkeä tekijä itsemääräämisoikeuden kannalta. Se antaa asukkaalle mahdollisuuden vaikuttaa ruokailuun liittyvään päätöksentekoon, luo hänelle turvallisuutta ja ylläpitää hänen omanarvontuntoaan.

**Levossa:**

Turvataan riittävä yölepo. Asiakas saa itse päättää milloin haluaa mennä nukkumaan ja milloin nousee aamulla.

**Liikkumisessa:**

Asiakkaalle annetaan mahdollisuus liikkumiseen silloinkin, kun hänen voimavaransa ovat vähentyneet. Liikkuminen pyritään tekemään miellyttäväksi huomioimalla asiakkaan kunto. Työntekijät tukevat, ohjaavat, kannustavat ja motivoivat asiakasta liikkumisessa huomioiden hänen aiemmat ja nykyiset mieltymyksensä liikkumiseen, sekä mahdolliset liikkumisen esteet ja tarvittavat apuvälineet.

**Wc-toiminnoissa ja hygienian hoidossa:**

Asiakaan yksityisyyden turvaaminen wc-toimintojen ja hygienian hoidon aikana on tärkeää. Toimintakyvyn ja yleiskunnon heiketessä asiakkaan kyky huolehtia omasta puhtaudestaan saattaa heiketä. Tällöin henkilökunnan tulee ohjata, tukea ja auttaa peseytymisessä huomioiden asiakkaan omat toiveet ja taata yksityisyyden turvaaminen. Annetaan asiakkaalle mahdollisuus valita mitä vaatteita haluaa päällensä.

**Lääkehoidossa:**

Huomioidaan, että asiakas saa riittävästi tietoa lääkkeistään ja että päätökset lääkehoidossa tehdään yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Henkilökunta kertoo asiakkaalle lääkkeiden käytön syistä ja mahdollisiin haittavaikutuksiin liittyvistä asioista.

**Ulkoilussa ja viriketoiminnoissa:**

Asiakkaalla on mahdollisuus ulkoilla päivittäin ja/tai aina niin halutessaan. Asiakas voi osallistua tapahtumiin ja harrastusryhmiin oman halunsa mukaan. Asiakkaan läheiset ja ystävät voivat vierailla vapaasti yksikössämme

**Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet**

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

Tarvittavia rajoitteita (vuoteen laidat, turvavyöt, turvaliivi, ylös nousemista estävät pöydät, hygienihaalari) käytetään ainoastaan silloin, kun turvallisuutta ei muutoin voida taata. Käytetään tilannekohtaista harkintaa. Rajoitteesta päättää aina lääkäri ja siihen tarvitaan aina lääkärin kirjallinen päätös. Päätös puretaan aina heti, kun asiakkaan vointi sen sallii. Pakon käyttöä hoitotyössä vältetään.

Rajoitteiden ja pakotteiden käyttöä pyritään vähentämään henkilöstön osaamista kehittämällä, ennakoimalla, toimintatapoja yksilöllisesti arvioimalla ja luomalla turvallinen ympäristö. Asukkaan toimintakykyä rajoitetaan kemiallisesti vain hyvin tarkkaan harkiten arvioiden lääkityksen haitat ja hyödyt. Asukkaan lääkitys arvioidaan yksikössä yhteistyössä geriatrin kanssa.

**Asiakkaan kohtelu**

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastaavalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

1.1.2016 alkaen sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtamista, asukkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita ja toimintakulttuurista johtuvia asukkaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista, eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua.

Asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta on tehtävä ilmoitus kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle.

Asukkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, otetaan asia viipymättä keskusteluun asianomaisten henkilöiden ja/tai läheisen/edustajan kanssa ja selvitetään tilanne mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Jos asukas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti 30 vrk:n kuluessa asukkaalle. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun perustelut, sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytään.

#### **Palautteen kerääminen**

Asiakaspalautetta keräämme jatkuvasti keskustellen ja palautetta kirjaamme hoitotietoihin. Asukkailla ja omaisilla on aina mahdollisuus antaa suullista ja kirjallista palautetta. Kirjallinen palautelomake löytyy Lapuan kaupungin kotisivuilta ja sen voi kohdentaa tiettyyn yksikköön. Systemaattiset palautekyselyt tehdään kolmen vuoden välein. Keräämme tietoa hoidon laadusta eri menetelmillä (mm. RAI-seurannalla ja -vertailukehittämisellä) sekä muusta toiminnastamme ja sen muutoksista tietyin väliajoin.

#### **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Palautteiden tulokset käydään läpi henkilökunnan kanssa ja mahdolliset puutteet korjataan. Yhdessä valitaan kehittämisen kohteet. Myös asiakkaille ja omaisille kerrotaan tuloksista esim. omaisten-illassa, joita järjestetään säännöllisesti. Hoitotyön arviointi on jatkuvaa. Laadun ylläpitäminen sekä kehittäminen asiakaspalautteen pohjalta on jokaisen työntekijän, esimiehen ja yksikön tehtävä.

#### **Asiakkaan oikeusturva**

- **Muistutuksen vastaanottaja**  
Ikäihmisten palvelujohtaja  
Tarja Palomäki  
Palvelukeskus Hopearinne  
Sairaalan tie 5  
62100 Lapua

#### **b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymä  
Sosiaaliamies  
Eskoontie 47, 60280 Seinäjoki  
p. 050 474 6716  
[sosiaaliamies@esko.fi](mailto:sosiaaliamies@esko.fi)

#### **c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

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

Muistutuslomakkeita on saatavana Hopearinteen toimistosihteeriltä. Mahdolliset muistutukset osoitetaan ikäihmisten palvelujohtajalle. Muistutustilanteissa pyritään asiaa käsittelemään heti henkilöstön, asukkaan ja omaisen kanssa keskustellen ja sopimalla tarvittavista toimenpiteistä. Asukkaalle/ omaiselle toimitetaan vastaus, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty.



e) **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

1kk

**PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)**

**Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

**Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen**

Asukkaalle laaditaan asukkaaksi tullessa yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Henkilöstö noudattaa työskentelyssään asiakkaan toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää työtettä, kuntouttavaa työtettä, johon myös omaisia motivoidaan. Hoitaja ei passivoi asukasta omalla toiminnallaan. Asukasta aktivoidaan osallistumaan yksikön tapahtumiin ja viriketuokioihin oman vointinsa ja toimintakykynsä mukaisesti. Asukkaan toimintakykyä arvioidaan puolivuositain tai voinnin oleellisesti muuttuessa RAI- arvioinnilla. Omaisia kannustetaan osallistumaan asukkaiden arkeen. Keskeiset työnkulut laatukäsikirjassa on kuvattu tukemaan toimintaperiaatteitamme, tavoitteitamme ja strategiaamme. Niitä arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti seurannan, arviointimittareiden, osaamisen kehittämisen sekä asukas/omaispalautteen avulla. Päivittäiset toiminnot pohjautuvat asukkaan omiin voimavaroihin ja hänen todellisiin tarpeisiinsa.

**Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?**

Tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan jokapäiväisessä hoitotyössä hoito- ja palvelusuunnitelmaa noudatettaessa. Omahoitaja kirjaa väliarvioinnin kerran kuukaudessa, jossa arvioidaan tavoitteiden toteutumista. Puolivuositain tai voinnin oleellisesti muuttuessa päivitetään hoito- ja palvelusuunnitelma. Silloin tarkistetaan edelliset tavoitteet ja arvioidaan niiden toteutuminen. Periaatteena kirjaamisessa on, että pyrimme kirjaamaan jokaisesta asukkaasta päivittäin ja aina poikkeamat normaalista. Kuitenkin vähintään kerran viikossa kirjaamme asukkaan voinnista koonnin, jos kirjauksia ei ole muuten ollut. Suullinen raportti asukkaista pidetään päivittäin vuoron vaihtuessa, jolloin keskustellaan tavoitteiden toteutumisesta.

Eevankodin toteutuneet virike- ja kuntoutustuokiot sekä muu ohjelma laitetaan yleisesti näkyville yksikön ilmoitustaululle, josta myös ulkopuoliset vierailijat ja omaiset voivat seurata mitä yksikössä tapahtuu.

**Ravitsemus**

Ravitsemuksen arviointi sisältyy RAI arviointiin, joka tehdään puolivuositain tai voinnin oleellisesti muuttuessa. Puolivuositain ja aina asukkaan tilanteen vaatiessa tehdään MNA. Asukkaat punnitaan säännöllisesti kerran kuukaudessa. Mikäli BMI < 24 ja paino laskusuunnassa, konsultoidaan lääkäriä ravitsemustilan arvioinnissa. Lisäravinteiden ja rikastetun ruuan käyttöä suositetaan erityistilanteissa, mikäli esim. nautitun energian määrä on pieni. Ravinnon ja nesteen riittävyttä arvioidaan päivittäin ja se pyritään varmistamaan esim. joustavilla ruokailuajoilla

Aamupuuro, lounas sekä päivällinen valmistetaan Hopearinteen keskuskeittiöllä ja kuljetetaan palvelukotiin ja edelleen yksiköihin. Päiväkahvi keitetään yksikössä ja sen kanssa tarjoillaan leivonnaisia tai muuta välipalaa. Ilta- ja yöpäälalla on tarjottavaa asukkaiden mieltymysten mukaisesti. Eevankodin jääkaapissa on aina ruokatarpeita joista voi tehdä asukkaille myös yöpalaa. Ruoka on valmistettu iäkkäiden ravitsemussuosittelun mukaisesti. Ruoka tarjoillaan yhteisessä ruokailutilassa tai asukkaan huoneeseen asukkaan voinnin ja halun mukaan. Mahdollistetaan ruoan omatoiminen annostelu niille, jotka siihen kykenevät tukien näin omatoimisuutta.

**Hygieniaikäytännöt**

Henkilöstö toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Erityistilanteissa henkilöstölle järjestetään koulutusta ja toimintaohjeet tartuntojen ehkäisemiseksi. Yksikössä on hygienia- asioista vastaava hoitaja, joka on yhteydessä keskussairaalan hygieniahoitajaan ja -lääkäriin tarvittaessa. Tehostettua siivousta tai eristystarvetta vaativissa tilanteissa toimitaan yhteistyössä siivouspalveluiden henkilöstön kanssa. Vierailijoiden käytössä on käsien desinfiointiainetta yksiköiden ovilla.

Asukkaiden hygieniasta huolehditaan päivittäin. Päivittäin tehdään asukkaalle tai ohjattuna ns. pikkupesut, jotka käsittävät kasvojen, käsien, kainaloiden ja alapään pesun sekä tarvittaessa rinnanalusten pesun. Kerran viikossa ja/tai aina tarvittaessa on suihku tai sauna. Pyrimme huomioimaan pesujen ajankohdan suhteen asukkaan toivomuksia ja kunnioittamaan hänen itsemääräämisoikeuttaan.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

#### **Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?**

Perehdytyskansiossa on toimintaohjeet ja ne ovat henkilöstön tiedossa.

Kiireellisessä sairastapauksessa soitetaan 112 ja ambulanssi tekee arvion hoidon jatkosta konsultoiden lääkäriä. Päivystävä lääkäri hoitaa, ellei omalääkäriä tavoiteta. Lääkäri arvioi siirron tarpeen ja siitä ilmoitetaan välittömästi omaisille. Henkilöstölle järjestetään akuuttitilanteiden hoitoon liittyvää koulutusta sisäisesti. Jokainen hoitohenkilökuntaan kuuluva suorittaa Ea-1 kurssin.

Kiireettömästi lääkärin vastaanotolle asukkaalla on mahdollisuus päästä omasta halustaan sekä hoitohenkilökunnan arvion perusteella. Kiireettömät sairaanhoidon tapaukset esitetään yksikön omalle lääkärille. Lääkäri kiertää yksikössä yksi-kaksi kertaa kuukaudessa ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä puhelimitse. Tällä hetkellä Hopearinteessä ei ole nimettyä omalääkäriä. Tarvittaessa yksikköön saadaan kerran viikossa laboratoripalvelut Lapuan terveyskeskuksesta. Yksikön sairaanhoitajat myös tarvittaessa ottaa laboratorionäytteitä.

Hammashoito toteutuu kaupungin hammashoidossa tarpeen mukaan. Hammaslääkäri ja -hygienisti tulevat yksikköön pyynnöstä.

Äkillisissä kuolemantapauksissa soitetaan aina lääkärille. Oman terveyskeskuksen päivystysajan ulkopuolella soitetaan Seinäjoen keskussairaalan päivystykseen. Lääkäri päättää aina järjestelyistä. Lääkäri toteaa vainajan kuolleeksi joko yksikössä tai sairaalassa. Vainajan kuljetus tapahtuu terveyskeskukseen henkilökunnan toimesta yhdyskäytävää pitkin. Tarvittaessa vainajan kuljetuksen terveyskeskuksen kylmiöön suorittavat Lapuan kaksi hautaustoimistoa vuorotellen. Yksikköön on laadittu kirjalliset ohjeet käytännöistä ja ne ovat perehdytyskansiossa. Omaisille on myös laadittu ohje käytännön järjestelyistä asukkaan kuoleman jälkeen.

#### **Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

Käytännön hoitotyön yhteydessä jokainen henkilöstöön kuuluva seuraa asukkaiden terveydentilaa. Tarvittavat seurantatutkimukset hoidetaan säännöllisesti. Influenssarokotukset suoritetaan yleisen ohjeen mukaan. Asukkaan voimien muutoksiin reagoidaan herkästi. Käytössämme on geriatrin asiantuntemus.

#### **Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**

Yksikön sairaanhoitajien ja lääkärin ohella koko henkilökunta.

### **Lääkehoito**

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n turvallinen lääkehoito-oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako, sekä vähimmäisvaatimukset jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä, että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia.

#### **Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

Lääkehoitosuunnitelman päivittäminen on sairaanhoitajien vastuulla. Suunnitelmaa päivittävät yksikön sairaanhoitajat ja yksikön esimies. Henkilöstön tulee suorittaa lääkehoidon lupa 5 vuoden välein läpäisemällä LOVE-tenttiä ja antamalla näytöt.

Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy ja allekirjoituksellaan vahvistaa terveyskeskuksen johtava ylilääkäri Ismo Anttila

#### **Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?**

Yksikön omalääkäri vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta ja osastonhoitajalla on velvollisuus ja vastuu seurata lääkelupien ajantasaisuutta, sekä ottaa vastaan näyttöjä.

Yksikön sairaanhoitajat vastaavat lääkehoidon toteutuksesta koko yksikössä.

Kaikilla ammattiin valmistuneilla, perehdytetyillä, lääkehoitoluvan saaneilla työntekijöillä on työvuorossa vastuu lääkehoidosta.

Asukkaan muuttaessa yksikköön, asukas itse tai omaisen avustamana tai hänen laillinen edustajansa täyttävät kaavakkeen kirjallisesti Kanta E-resepti- SUOSTUMUS/ palveluasumisen tai kotihoidon asiakas- lomakkeen, jossa määritellään tietojen luovutus. Se annetaan palvelujen tuottajan edustajalle, terveydenhuollolle ja apteekille. Asukas tai omainen allekirjoittaa myös sopimuksen koneellisesta lääkkeidenjaosta, joka toimitetaan apteekkiin.

Yhteistyötahona toimii Lapuan Keskus Apteekki, joka toimittaa yksikköömme koneellisesti jaetut annosjakelupussit (01/19 alkaen)

#### **Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa**

Tiedonkulku ja yhteistyö muiden palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa varmistetaan yhteisellä potilastietojärjestelmällä. Järjestelmä toimii Etelä-Pohjanmaan alueella.

Asukkaan antama suostumus terveystietojensa luovuttamiseen yhteistyötahojen välillä määrittelee ne tahot joille tietoja saa luovuttaa.

### **ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)**

#### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Yksikössä on tehtynä Palo- ja pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuussuunnitelma. Käytössä on kutsu- ja hälytysjärjestelmä.

Yksikön turvallisuutta valvotaan jatkuvasti. Turvallisuuteen liittyviä asioita nostetaan esiin henkilöstön palaverissa ja suunnitteluiltapäivissä. Käytössämme on myös vartijapalvelut.

Uusille työntekijöille "turvakävely" palo- ja pelastussuunnitelman ohjeen mukaan työsuhteen alkaessa. Asukkaan edunvalvonnan tarpeen arvioinnista laitetaan pyyntö maistraattiin, jos asukkaalla ei ole omaisia.

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

**Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?**

1 yksikön osastonhoitaja, joka yhteinen kahdelle yksikölle.  
1,5 sairaanhoitajaa  
1 geronomi  
6 lähihoitajaa  
1 vakituinen varahenkilö, lähihoitaja  
4 tilahuoltajaa/ 4 yksikköä. Tilahuoltajat eivät ole hoitotyössä.

Henkilöstö jakautuu työvuoroissa:

15 asukasta varten; aamuvuoro arkisin 3-4 hoitajaa, iltavuorossa arkisin 3 hoitajaa . Viikonloppuisin aamuvuorossa 3 hoitajaa ja iltavuorossa 2 hoitajaa . Yövuorossa 1 yhteinen hoitaja kahteen yksikköön (30 asukasta).

**Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet**

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asukkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset.

**Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan**

Osastonhoitaja vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikössä oma varahenkilö käytössä, rekrytoidaan tarvittaessa uusia työntekijöitä ja opiskelijoita

**Henkilöstön rekrytointin periaatteet**

**Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

Alalle soveltuva, koulutuksena: sairaanhoitaja, geronomi, lähihoitaja, tilahuoltaja. Alan opiskelijoita työssä myös sairausloma- ja vuosilomasijaisina, mutta eivät vastuuhoitajina. Noudatetaan kaupungin rekrytointi- ohjeistusta.

**Miten rekrytointinissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltavuus ja luotettavuus?**

Haastattelu ja perehdytys, soveltavuuden arviointi.

**Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

**Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan**

Yksikössä on perehdytyskansio, jota täydennetään tarvittaessa. Esimies käy työsuhteen alkaessa asioita läpi. Uudet työntekijät ja opiskelijat allekirjoittavat salassapito-sopimuksen. Uudelle työntekijälle nimetään ensimmäisiin työvuoroihin (2-3 päivää) perehdyttäjä, joka käy läpi perehdytysohjelman uuden työntekijän kanssa.

**Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus**

Täydennyskoulutusohjelma; 3pv/v/hlö. Koulutukset harkiten yksikössä nousseiden koulutustarpeiden mukaan, suunnitelmallisesti ja tasapuolisesti

### **Toimitilat**

Yksikkö koostuu 15 asuinhuoneesta. Yhteisiä tiloja yksikössä ovat olohuone/ruokailutila, jakelukeittiö, toimisto, varasto/ pyykinhuoltotila / laveripesuhuone sekä käytävä. Lisäksi yksikön ulkopuolisessa tilassa on koko palvelukodin yhteinen sauna ja pesuhuone, siivousshuone, henkilökunnan pukeutumistilat, yleisövesstat, hoitovälineiden desinfiointitila, kopiointihuone, apuvälinevarasto, viihtyisä yhteinen aula ja iso juhlasali. Yhteisessä aulatilassa sijaitsee keittiö, jossa omaiset voivat keittää kahvia tai järjestää omaiselle esim. syntymäpäiväjuhlia. Toimistosihteerillä on kalenteri juhlasalin varausta varten. Yhteisessä aulassa järjestetään myös asukkaille yhteistä virkistystoimintaa. Asukkaiden käytössä ovat kesäisin myös talon lukuisat terassitilat.

Asukas muuttaa vapaaksi tulleeseen asuinhuoneistoon vuokralle. Asukas saa itse sisustaa huoneensa omaistensa kanssa tutuilla huonekaluilla. Sähkösenky ja yöpöytä kuuluvat kalustukseen. Vierailuaikoja ei yksikössä ole. Vieraat ovat tervetulleita ja voivat halutessaan yöpyä omaisensa huoneessa patjalla.

Yksikön yhteiset tilat ovat asukkaiden, henkilökunnan ja vieraiden käytössä. Asukkaiden vierailuja toistensa huoneissa ei pääsääntöisesti rajoiteta. Jokaiselle kuitenkin pyritään tarjoamaan yksityisyyttä, sitä toivoessaan. Asukkaan vuokraamaa asuinhuoneistoa ei oteta muuhun käyttöön, vaikka hän olisikin poissa yksiköstä.

### **Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty**

Koko Hopearinteessä työskentelee yhteensä 4 tilahuoltajaa, eli 1 per yksikkö, jotka huolehtivat pyykkihuollosta sekä tilojen puhtaanapidosta.

Asukkaiden vaatteet pestään yksikössä, liinavaatteet pestään keskupeulassa Seinäjoella.

Yleiset tilat siivotaan päivittäin. Asukkaiden huoneet siivotaan kerran viikossa.

Infektiohuoneiden siivous hygieniahoitajan ohjeiden mukaan.

### **Teknologiset ratkaisut**

Jokaisella asukkaalla on turvaranneke, jonka avulla saa kutsua hoitajan paikalle. Kulunvalvonta on suunnitteilla.

Hälytykset kuitataan hälytyspuhelimien avulla, jotka kulkevat työntekijän mukana aina. Yksikön ovet ovat lukossa muistisairaiden asukkaiden turvallisuuden vuoksi. Myös terasseille ja puutarhaan johtavat ovet ovat lukossa.

Hälytyksiä voi seurata myös tietokoneelta reaaliajassa tai jälkikäteen, jonne ne tallentuvat automaattisesti.

Talon pääovella on lisäksi puhelin, jolla saa yhteyden yksiköihin, kun pääovi on lukittuna (klo 20-6.30).

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

Hälytysrannekkeiden toimivuus testataan kerran kuukaudessa.

Vastuuhenkilö on osastonhoitaja Mirka Iskala-Lappalainen. Testauksen suorittaa siihen vastuutettu työntekijä.

### **Potilaskutsujärjestelmän huollosta vastaa Tunstall Oy:**

**Huollon yhteystiedot:**

Tunstall Oy/ Huolto

Äyritie 22

01510 Vantaa

Pyydämme tekemään huoltotilaukset ensisijaisesti sähköpostilla: [huolto@tunstallnordic.com](mailto:huolto@tunstallnordic.com)

**Puhelin: 0100 840 80 (1,98 €/min. + pvm sis. alv)****Soittoajat arkisin klo 8.00-16.00****Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto**

Yksikön varustukseen kuuluvat mm. pyörätuolit, geriatriset tuolit, turvavyöt ja – liivi, rollaattorit, wc-korokkeet, suihkutuolit, istumavaaka, nosturipuntari, talutusvyöt, sähkösängyt, imulaite, sänkyyn laitettava apinapuu ja sängynnousutuki, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit ja korvalamppu. Lisäksi talossa on yhteinen CRP-mittari, Ketoainemittari ja kaksi happisaturaatiomittaria. Hopearinteen monitoimitiloissa (2kpl) on myös Motomed-kuntopyörät.

Apuvälineitä hankitaan suunnitellusti tarpeen mukaan. Ohjeet laitteiden käyttöön ovat yksiköissä.

Pääsääntöisesti asukas käyttää yksikköön hankittuja apuvälineitä. Osa apuvälineistä tulee terveyskeskuksen fysioterapian kautta, kuten esim. nollapainepatjat.. Käytön ohjauksesta vastaa fysioterapeutti tai yksikön hoitaja.

Apuvälineiden huollosta vastaa terveyskeskuksen fysioterapia.

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

Apuvälineiden tarve arvioidaan hoitohenkilökunnan taholta, yhteistyötä hankinnoissa tehdään kaupungin fysioterapeuttien kanssa. Apuvälineet hankitaan joko lainaan tai yksikköön omaksi ja huolletaan tarvittaessa. Käytön ohjauksesta vastaavat fysioterapeutit sekä yksikön henkilökunta.

**Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Apuvälineet: Oh Mirka Iskala-Lappalainen

Hoitotarvikkeet ja haavahoito: Sh Satu Rintala

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

Asiakkaan vastaanottava hoitaja kirjaa asiakkaan sähköiseen potilastietojärjestelmään. Asiakkaiden hoitosuunnitelma ja päivittäinen kirjaaminen tehdään sähköisesti. Henkilöstöllä on oikeus käsitellä ainoastaan sellaisen asiakkaan asiakastietoja, joihin heillä on hoitosuhde. Asiakas uloskirjataan heti hoitosuhteen päätyttyä. Asiakkaan tietoja luovutetaan vastaanottavalle taholle ainoastaan asiakkaan tai hänen edunvalvojansa luvalla. Koko Lapuan kaupungin henkilöstölle on laadittu tietoturvaohjeet. Uusi työntekijä allekirjoittaa salassapitokaavakkeen työt aloittaessaan ja sitoutuu noudattamaan vaitiolovelvollisuutta. Henkilöstö saa käyttöoikeuden sähköiseen järjestelmään pääkäyttäjältä. Esille tulleesta tietosuojarikoksesta ilmoitetaan esimiehelle ja tietosuojavaltuutetulle.

**Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?**

Perehdytyskansiossa on ohjeistus salassapitokäytännöistä. Uusi työntekijä allekirjoittaa työsopimuksen, joka sisältää ehdon sitoutua noudattamaan salassapitovelvollisuutta. Opiskelijoilta edellytetään myös allekirjoitettua salassapitosopimusta.

Henkilöstö saa käyttöoikeuden sähköiseen järjestelmään pääkäyttäjältä. Esille tulleet tietosuojarikokset ilmoitetaan esimiehelle ja tietosuojavaltuutetulle.

**Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?**

Tietosuojaseloste on julkisesti nähtävillä ilmoitustaululla yleisessä tilassa. Se on liitetty myös perehdytyskansioon henkilökuntaa varten.

**Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Hallintojohtaja Vilppu Muuronen. 044-4384 003 [vilppu.muuronen@lapua.fi](mailto:vilppu.muuronen@lapua.fi)

## **YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

**Asiakailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta**

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma ja aikataulu miten asia hoidetaan kuntoon.

## **OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN**

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

Lapua 8.9.2020

Allekirjoitus

Mirka Iskala-Lappalainen, Osastonhoitaja

**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**

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf)

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

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf)

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

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)

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

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten\\_asumispalveluiden\\_laatusuositus\\_fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten_asumispalveluiden_laatusuositus_fi.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)

**Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa**  
<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

**Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:**

- Turvallinen lääkehoito -opas: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

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

- Valviran määräys 4/2010:  
[http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays\\_4\\_2010\\_kayttajan\\_vt\\_ilmoitus.pdf](http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf)

**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 käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/)
- 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>