

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



Wilhelmina

21.11.2023

## SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	18
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	22
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	27
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	29
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	29

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

**Itä-Uudenmaan hyvinvointialue**

**Y-tunnus 3221339-3**

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Lyhytaikaishoitoyksikkö Wilhelmina

Katuosoite ASKOLININTIE 1F

Postinumero 06100

Postitoimipaikka PORVOO

Sijaintikunta yhteystietoineen PORVOO

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

IKÄÄNTYNEIDEN ASUMIPALVELUT: LYHYTAIKAISHOITO 16+2, PÄIVÄTOIMINTA 25  
JA KOTIIN ANNETTAVA TUNTIHOITO

Esihenkilö KÄMÄRÄINEN EEVA-LEENA

Puhelin 0401884126 Sähköposti eeva-leena.kamarainen@itauusimaa.fi

### Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat xxx

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

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

xxxxx

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä  Ei

### 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

## **Omavalvonnin suunnittelusta vastaava henkilöt**

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä.

*Omavalvontasuunnitelman päävastuussa yksikössä on Eeva-Leena Kämäräinen ja Maria Aaltovirta. Ennen julkaisemista omavalvontasuunnitelma käydään yksikössä läpi ja koko yksikön henkilökunta osallistuu omavalvontasuunnitelman kehittämiseen, mikäli sille on tarvetta.*

## **Omavalvonnin suunnittelusta ja seurannasta vastaa:**

*Eeva-Leena Kämäräinen 040 188 4126*

## **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

*Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarpeen muuttuessa. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ainakin 2x vuodessa.*

## **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

*Omavalvontasuunnitelma on kaikkien luettavissa yksikön toimistossa, minne asiakas/Omainen ilmoittautuu tullessaan yksikköön. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta. Ensimmäinen versio omavalvontasuunnitelmasta säilytetään ohjeiden mukaan seitsemän (7) vuotta.*

## **3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

### **Toiminta-ajatus**

*Wilhelminan palveluiden tavoitteena on tukea asiakkaan kotona asumista sekä asiakkaan hoitoon päivittäin osallistuvan omaisen tai läheisen jaksamista. Wilhelmina kuuluu ikääntyneiden asumispalveluiden piiriin. Tavoitteenamme on toimia yhteistyössä asiakkaiden, omaisten ja muiden yhteistyötahtojen kanssa. Asiakkaan omaa toimintakykyä ja kotona asumista sekä omaishoitajan jaksamista tuetaan kuntouttavalla työotteella mahdollisimman pitkään.*

## Arvot ja toimintaperiaatteet

*Meidän arvomme ovat arvostava kohtaaminen, tavoitteellisuus, turvallisuus ja uniikkius. Palvelua tuotetaan moniammatillisesti ja yksilölliset tarpeet huomioiden. Palvelut tarjotaan kaksikielisinä.*

*Tavoitteenamme on turvata asukkaalle:*

- turvallinen lyhytaikaishoito
- yksilöllisyys
- asukkaan itsemääräämisen kunnioitus
- tasa-arvoinen kohtelu

*Toimintaperiaatteitamme ovat itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, tasa-arvoinen kohtelu, turvallisuus, oikeudenmukaisuus, virikkeellisyys, yksilöllisyys ja asiakaslähtöisyys. Palvelut tuotetaan mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa. Omaisat ovat osa Wilhelminan arkea ja asiakkaiden hoitoa suunnitellaan yhteistyössä omaisten kanssa.*

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

#### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyviä ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

#### Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

*Yksikössä on käytössä riskien arviointiin riskiarviointi HaiProssa. Työntekijät tekevät riski-ilmoitukset myös HaiPro:n kautta. Riskiarviointi käydään yksikössä läpi ja on osa perehdytystä. Riski-ilmoitukset ja läheltä-piti-tilanteet käydään yksikkökokouksissa läpi viikoittain.*

### **Riskienhallinnan työnjako**

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

*Työntekijät ilmoittavat riskitekijöistä tai poikkeavista olosuhteista esihenkilölle.*

*Työntekijä tekee ilmoituksen HaiProon mikäli riski aiheuttaa vaaratilanteen tai läheltä-piti-tilanteen.*

*Esihenkilö käsittelee ilmoituksen sekä päivittää tarvittaessa riskiarvioinnin.*

*Esihenkilö tuo ilmoituksen yksikkökokoukseen, jossa koko työyhteisö käy läpi ilmoituksen sekä pohivat keinoja riskin poistamiseksi tai minimoimiseksi.*

*Tarvittaessa käydään keskustelua työsuojelupäällikön tai palveluvastaavan kanssa.*

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

*Turvallisuusriskien arviointi tehdään 1xvuosi, viimeisin tehty 10/2023, sekä tarpeen mukaan.*

*Riskienhallinta tehdään HaiPro järjestelmässä yhteistyössä työntekijöiden kanssa. Riskienhallinnasta saatava raportti on osa perehdytystä.*

## Riskien tunnistaminen

Riskien arviointi tehdään säännöllisesti ja toimenpiteet suunnitellaan riskien minimoimiseksi. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riski- ja vaaratekijät sekä havaitsemansa epäkohdat. Viikoittaisissa kokouksissa agendalla on aina työturvallisuus- ja työhyvinvointiasiat sekä kirjattujen ilmoitusten käsittely.

### Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

*Henkilöstön epäasiallisesta käyttäytymisestä tulee ilmoittaa esimiehelle, joka ottaa asian puheeksi hoitajan kanssa ja tarvittaessa ryhtyy työnjohdollisiin toimenpiteisiin (+ IUHVA ohjeet; suullinen huomautus, kirjallinen huomautus ja loppukädessä mahdollisesti työsuhteen purku). Tarvittaessa asiasta keskustellaan asiakkaan ja omaisen kanssa ja otetaan yhteys palvelupäällikköön.*

*Jokaisella työntekijällä on ilmoittamisvelvollisuus esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista käyttäytymistä asiakasta tai työkaveria kohtaan. Asiakkaan epäasiallinen kohtelu on aina poikkeama ja se käsitellään työyksikön ohjeiden mukaisesti. Työyksikössä on käytössä IUHVA käyttämä HaiPro ohjelma poikkeamien raportoinniksi (epäkohtailmoitus). IUHVA ohjeet huomautuksen antamisesta löytyy Intranetistä.*

*IUHVA-intrasta pääsee myös tekemään väärinkäytösilmoituksen: Whistleblower-ilmoituskanavalla.*

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

*Käytössä on HaiPro ilmoitusjärjestelmä, johon ilmoitetaan sekä työtaturmat, että läheltä piti-tilanteet. Riskienkartoituksen avulla selvitetään työpaikan riskit ja toimenpiteet ja aikataulut vaarojen ja riskien poistamiseksi sekä nimetään vastuuhenkilöt. Henkilöstön osaamista varmistetaan tarvittavilla koulutuksilla ja kiinnittämällä huomiota hyvään perehdytykseen.*

*HaiPro- ohjelmassa tehdään myös ilmoitus asiakkaiden läheltä piti-tilanteista ja vaaratilanteista sekä lääkeliikkeistä. Ilmoitukset käydään läpi joka viikkoisessa talokokouksessa. Näissä sovitaan korjaavista käytännöistä.*

*Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Kaikki vaarailmoitukset käsitellään viikoittain talokokouksessa. Jos tapahtuu vakava,*



korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Työtapaturmat kirjataan yhdessä esimiehen kanssa mahdollisimman nopeasti IF-lomakkeelle ja lähetetään eteenpäin. Vakavista haittatapahtumista, sekä jos hoitajan päähän kohdistuu isku, esihenkilö tekee AVI:lle ilmoituksen viipymättä.

Sähköiset apuvälineet huolletaan säännöllisesti 1xvuosi (10/2023) Lojer OY:n toimesta ja vikatilanteissa korjaus saadaan muutamana arkipäivän sisällä. Maaliskuussa 2019 on tehty koneturvallisuus-kartoitus kaikista sähkökäyttöisistä laitteista.

Palotarkastukset tehdään pelastuslaitoksen toimesta sovituksi. Palohälytysjärjestelmä testataan joka kuun ensimmäinen tiistai huoltomiehen toimesta. Yksikön pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus selvitys löytyy liitteenä.

Porvoon vesilaitokselle on lähetetty yksiköiden yhteystiedot vedenjakelun häiriötilanteessa.

Jokainen työntekijä käy tietoturvallisuuskoulutuksen netissä vuosittain.

Talossa on käytössä Tunstall-turvajärjestelmä. Tunstall tekee vuosihuollon 1xvuosi (11/2023)

Työterveyshuollon työpaikkakäynnit tehdään suunnitellusti.

Työnantajan toimesta järjestetään täydennyskoulutuksia. Lääkehoidon luvat tulee olla kaikilla hoitotyöhön osallistuvilla IUHVA lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. (LOVe-koulutus).

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu poikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Yksikössä otetaan jatkuvasti vastaan palautetta. Joka toinen vuosi toteutetaan asiakastyytyväisyyskyselyt. Asiakkaiden ja omaisten palautteet käsitellään viikkokokouksessa.

## **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. 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.

Kaikki vaaratilanne- ja työtapaturmailmoitukset siirtyvät sähköisesti työturvallisuuspäällikölle. Ilmoituslomakkeet löytyvät Intran sivuilta.

Talokokouksessa käsitellään kaikki ilmoitetut vaaratilanteet ja työtapaturmat.

Visma Fivaldi -ohjelmaan laitetaan tilaus kiinteistön korjauksista heti, jos tarpeen. Isommista vahingoista ilmoitetaan tilapalveluille intran kautta (Efecte tukipyyntö).

Esim. sähkösätkyjen vioissa tehdään huoltopyyntö heti Lojerille.

Tunstall - hälytyskellojen huolto tilataan sähköisesti 1xvuosi (11/2023).

Kaksi kertaa vuodessa tehdään myös siivouksen laatukierros.

## Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi.

*Ehdotetaan kaikille riskeille korjaavia toimenpiteitä, syiden selvittämistä ja menettelytapojen muuttamista turvallisemmaksi.*

*Muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökuntaa: Vakavat tapahtumat käsitellään heti, muut tapahtumat viikoittain talokokouksessa. Selkeät ohjeet, miten vaaratapahtumat ilmoitetaan. Talokokouksessa kerrataan säännöllisesti, miten vaaratilanteista ilmoitetaan Whistleblower- ja HaiPro-ohjelmilla. Whistleblower on kanava, jossa voi tehdä väärinkäytösilmoituksen.*

*Tarvittaessa tiedotetaan myös omaisille ja yhteistyökumppaneille.*

Tutustu STM:n julkaisuun:

**Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:**

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

*Asiakas hakeutuu Wilhelminan palveluihin asiakasohjauksen kautta. Asiakasohjauksen palvelukoordinaattorit tekevät palvelutarpeenarvion ja Wilhelmina tuottaa heidän arvionsa mukaisen palvelun.*

*Lähtökohtana on, että kaikki mahdollinen kotona asumista tukeva palvelu kokeillaan ja arvioidaan ennen kuin asiakas siirtyy pitempiäaikaisen asumispalvelun tai tehostetun palveluasumisen piiriin. Palveluiden arviointi tehdään moniammatillisena yhteistyönä yhdessä asukkaan/omaisten kanssa.*

*Päivätoiminta myönnetään asiakasohjauksesta aina toistaiseksi. Päivätoiminnan työntekijät arvioivat jakson aikana asiakkaiden toimintakykyä ja sen muutosta. He tekevät väliarvion jaksosta, jossa kerrataan asiakkaan tulosy, palvelun aloitusajankohta ja vireille panija, tavoite, toimintakyky ja tilan*

muutos määräajan aikana. Näiden tietojen perusteella työntekijät ja asiakasohjaus käyvät läpi asiak-  
kaiden tilanteen ja asiakasohjaus päättää palvelun jatkamisesta. Päätöksen jälkeen työntekijät tekevät  
loppuarvion, minne kirjataan syy palvelun päättymiseen.

Asiakkaan tullessa ensimmäisen kerran Lyhytaikaishoittoon varataan aikaa, jotta omaisen ja asiak-  
kaan kanssa voidaan keskustella rauhassa asiakkaan toiveista ja asioista. Samalla kartoitetaan asi-  
akkaan tottumuksia, rytmiä ja tapoja ja historiaa, jotta aika lyhytaikaishoidossa tukisi kotona asu-  
mista mahdollisimman hyvin. Henkilökunta on aktiivisesti yhteydessä omaisiin myös hoitajakson ai-  
kana, jos siihen nähdään tarvetta.

Lyhytaikaishoidossa ei tehdä omaa hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Wilhelmina käyttää olemassa ole-  
via kotihoidon ja asiakasohjauksen tekemiä hoito- ja/tai palvelusuunnitelmia. Asiakkaalle kuitenkin  
laaditaan jaksosuunnitelma yhdessä asiakkaan, omaisten, asiakasohjauksen ja kotihoidon kanssa.  
Jaksosuunnitelma on apuväline, jossa mietitään asiakkaan sen hetkisen jakson hoitotaso. Jak-  
sosuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan toiveet, voimavarat ja hoidon tavoitteet, joita pyritään to-  
teuttamaan päivittäin. Jaksosuunnitelman toteutumista seurataan päivittäisen kirjaamisen avulla.  
Jakson lopuksi tehdään loppuarvio, missä kiteytetään jakson aikana huomatu havainnot.

Mitä mittareita iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Wilhelminan työntekijät arvioivat asiakkaan toimintakykyä, vointia ja palvelun tarpeellisuutta jaksojen  
aikana ja kirjaavat huomiot LifeCare -tietojärjestelmään. Asiakasohjauspalvelut voivat myös pyytää  
arviota erityisesti jostain osa-alueesta, mitä arvioidaan tarkemmin asiakkaan jakson aikana. Tämä voi  
täydentää Ruorin tekemää palvelutarpeen arviointia. Tarvittaessa Wilhelminassa tehdään MMSE,  
GDS tai muita toimintakyvyn arviointiin käytettyjä mittareita.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman  
laatimiseen ja päivittämiseen?

Asiakasohjaus suorittaa palvelutarpeen arvioinnin ja siinä on mukana asiakas ja omainen. Kun pää-  
tös palvelusta on saatu, yksiköstä soitetaan asiakkaalle ennen ensimmäistä lyhytaikaishoitajaksoa.  
Tämän lisäksi tarvittaessa ollaan yhteydessä omaisiin tai keskustellaan heidän kanssaan, jos he tuo-  
vat tai hakevat asiakkaita lyhytaikaishoittoon. Päivätoiminnassa työntekijät ovat omaisiin yhteydessä  
myös tarvittaessa. Omaiset pystyvät olemaan yhteydessä myös asiakasohjaukseen, jossa palvelu-  
koordinaattori voi hoitaa asiakkaan asioita.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukai-  
sesti?

Työntekijät lukevat LifeCaresta kirjaukset. Lisäksi työntekijät tekevät yhteistyötä kotihoidon, asia-  
kasohjauksen ja omaisten kanssa, jotka antavat tietoa hoidosta ja palveluista. Tietoa levitetään hen-  
kilökunnan kesken raporteilla, talokokouksissa ja valkotaulun avulla.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyytään.

### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumisestaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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.

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

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

*Rajoitteiden käyttö on ohjeistettu. Pyritään toteuttamaan omannäköinen hoitajakso jokaiselle asiakkaalle hyödyntämällä tietoa asiakkaan elämänhistoriasta. Asiakkaiden mielipiteitä kysytään ja selvitetään. Järjestetään harrastetoimintaa ja erilaisia tapahtumia päivittäin, jotka tuovat mielihyvää asiakkaiden arkeen. Laadukas kirjaaminen. Asiakkaan omat ajatukset ja toiveet huomioidaan ruokailutottumuksista unirytmiiin ja tottumuksiin sosiaalisessa elämässä ja mahdollisesti harrastetoiminnassa. Asiakkaiden huoneet ovat lukittavia ja henkilökunta koputtaa aina sisään mennessään. Asiakkailla on vapaus liikkua yksikössä ja ulkona, mikäli vointi ja turvallisuus se sallivat.*

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan.

Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. On hyvä muistaa, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi.

*Pakotteiden ja rajoitteiden käyttö on sallittu ainoastaan lääkärin ja omaisten luvalla ja se kirjataan asiakkaan tietoihin.*

*Rajoitteiden käyttö on aina voimassa toistaiseksi ja sen tarvetta arvioidaan säännöllisesti ja puretaan heti kun on mahdollista.*

*Hoitohenkilökunta kunnioittaa ja tukee asiakkaan itsemääräämisoikeutta niin kauan kun se on turvallista eikä haittaa asiakasta.*

*Yksikössä rajoitustoimina on käytössä Vuoteenlaidat, haaravyö, hygienihaalari. Rajoittamistoimet aina lääkärin määräyksestä ja omaisten luvalla. Rajoittamistoimi aina max. 3kk kerrallaan voimassa. Rajoitustoimia käytetään hyvin harkiten, huomioiden asiakkaan turvallisuus. Hoitajat arvioivat rajoitustoimen tarpeellisuutta jatkuvasti sekä huolehtivat, että se ei vaikuta asiakkaan toimintaan heikentävästi.*

Lue lisää

Linkit EOA yms ylimpien laillisuusvalvojen päätöksiin koskien itsemääräämisoikeutta

Itsemääräämisoikeuden tukemisesta vammaispalveluissa ja kehitysvammahuollossa [Vammaispalvelujen käsikirjassa](#) (thl.fi)

[Muistisairaana henkilön hoito EOAK/8165/2020](#)

[Lastensuojelun menettely sijaishuollon järjestämisessä EOAK/2857/2021](#)

## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

*Asiakkaita kohdellaan asiallisesti. Epäasiallinen käyttäytyminen selvitetään ja tarvittaessa pidetään yhteinen kokous / hoitokokous. Mahdolliset vaaratilanteet selvitetään asiakkaan tai omaisten kanssa keskustellen. Toimintamalleista keskustellaan uuden työntekijän tullessa työsuhteeseen. Työyhteisössä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja koko työryhmä yhdessä tukee asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti elämänsä ratkaisuihin. Palvelukodin esimies näyttää esimerkkiä vahvistaen henkilöstönsä asiakaslähtöiseen toimintaan, seuraa ja kehittää asiakkaiden omiin haluihin ja tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa.*

Henkilöstön epäasiallisesta käyttäytymisestä tulee ilmoittaa esimiehelle, joka ottaa asian puheeksi hoitajan kanssa ja tarvittaessa ryhtyy työnjohdollisiin toimenpiteisiin (+ IUHVA ohjeet; suullinen huomautus, kirjallinen huomautus ja loppukädessä mahdollisesti työsuhteen purku). Tarvittaessa asiasta keskustellaan asiakkaan ja omaisen kanssa ja otetaan yhteys palvelupäällikköön.

Jokaisella työntekijällä on ilmoittamisvelvollisuus esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista käyttäytymistä asiakasta tai työkaveria kohtaan. Asiakkaan epäasiallinen kohtelu on aina poikkeama ja se käsitellään työyksikön ohjeiden mukaisesti. Työyksikössä on käytössä IUHVA käyttämä HaiPro ohjelma poikkeamien raportoinniksi. IUHVA ohjeet huomautuksen antamisesta löytyy Intranetistä.

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua siitä keskustellaan asiakkaan, läheisen tai omaisen kanssa ja mietitään erilaisia toimenpiteitä ja toimintamalleja. Käydään yksikkökokouksissa.

## **Asiakkaan osallisuus**

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

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Asiakkaat ja omaiset osallistetaan omavalvonnan ja palveluiden kehittämiseen mm. asiakastyytyväisyysmittausten kautta. Asiakastyytyväisyyskyselyt pidetään 2-vuoden välein ja vastaukset kerätään paperisen kyselyn muodossa. Tämän lisäksi asiakkaiden ja omaisten antama palaute huomioidaan ja tuodaan yksikön talokokouksiin keskusteltaviksi. Ideat ja kehitysehdotukset otetaan huomioon ja päätetään tarvittaessa toimenpiteistä.

Asiakastyytyväisyys -kyselyt tehdään organisaation ohjeiden mukaisesti joka toinen vuosi. Viimeisin on tehty lokakuussa 2017. Vuoden 2019 kysely siirrettiin alkuvuoteen 2020, jotta Wilhelminan toiminta olisi ollut käynnissä yli vuoden. Vuonna 2020 koronaviruspandemia esti asiakastyytyväisyyskyselyn pitämisen. Vastaukset käsitellään yhdessä henkilökunnan ja omaisten kanssa ja mietitään korjaavat toimenpiteet. Omaiset antavat palautetta suullisesti tai tarvittaessa kirjallisesti joko henkilöstölle suoraan tai esimiehen ja /tai muun tahon kautta.

Pihlajalinna vastuulääkäripalvelun palaute ohjataan kuntoutuspalveluiden palvelupäällikölle, joka toimii hyvinvointialueen yhteyshenkilönä lääkäripalvelun asioissa.

Otetaan jatkuvasti vastaan palautetta ja ehdotuksia ja niitä pyritään huomioimaan toiminnan kehittämisessä. Avointa keskustelua pidetään yllä vahvistamalla hoitosuhdetta, omaisten infotilaisuuksia/ keskustelutilaisuuksia/ juhlia ja muita tilaisuuksia järjestämällä. Järjestetään tarvittaessa asiakaskokouksia, joista kirjoitetaan LifeCareen teksti sovitusta asioista.

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä 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.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

*Muistutus tulee toimittaa osoitteeseen:*

*Kirjaamo*

*Itä-Uudenmaan hyvinvointialue*

*Mannerheiminkatu 20 K, 3. krs 06100 Porvoo*

*tai sähköisesti turvapostilla, ohje alla.*

*Näin lähetät salatun viestin Kirjaamolle sähköpostilla*

♣ Kirjoita selaimen: <https://www.turvaposti.fi/viesti/kirjaamo@itauusimaa.fi>

♣ Kirjoita avautuvan näytön ylipään kenttään oma sähköpostiosoitteesi, johon saapuu Turvaposti-palvelimelta lähetyksesi vahvistuspyyntö.

♣ Kirjoita viesti ja liitä mahdollinen liite/liitteet. Liitteiden yhteenlaskettu enimmäiskoko on 100 Mb.

♣ Klikkaa "Lähetä".

♣ Turvaposti-palvelimelta saat vahvistuspyynnön sähköpostiosoitteeseesi, joka sinun pitää vielä kuittaa klikkaamalla viestissä olevaa linkkiä. Viesti lähtee vastaanottajalle vasta tämän kuittauksen jälkeen!

Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

### **Sosiaali- ja potilasasiamies**

Anette Karlsson

Puh. 040 514 2535

S-posti: [anette.karlsson@itauusimaa.fi](mailto:anette.karlsson@itauusimaa.fi)

Voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen

- jos sinulla on kysyttävää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- jos sinulla on kysyttävää potilaan asemasta ja oikeuksista
- jos tarvitset apua muistutuksessa, kantelussa tai muutoksenhaussa
- jos tarvitset apua potilas- ja lääkevahinkoilmoituksissa
- jos tarvitset ohjausta ristiriitatilanteiden ratkaisussa

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun asioidessaan sosiaalitoimessa. Sosiaaliasiamies palvelee asukkaita Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella.

### **Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista**

Kuluttaja ja kilpailuviraston kuluttajaneuvonta: puh. 029 505 3050 <https://www.kky.fi/kuluttajaneuvonta/>

### **Toimintaohjeita kuluttajille**

Selvität asiasi kuluttajaneuvonnassa sujuvasti, kun etenet seuraavassa järjestyksessä:

#### 1. Tee valitus yritykselle

Ota aina ensin yhteyttä yritykseen, jonka kanssa olet tehnyt kaupat. Tee reklamaatio mahdollisimman pian virheen havaitsemisesta ja pyri neuvottelemaan sopivasta hyvityksestä. Vaatimus kannattaa tehdä kirjallisesti.

#### 2. Ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan

Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa sekä lisätietoa kuluttajaneuvonnan palveluista.

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 ma-ke 9-15.00 ja to-pe 9-12.00. Soittaminen ja jonotus Kilpailu- ja kuluttajaviraston 0295- alkuisiin numeroihin maksaa lankapuhelimesta soitettuna paikallisverkkomaksun ja matkapuhelimesta matkapuhelumaksun verran.



Otathan asiaan liittyvät paperit valmiiksi esille, kun soitat kuluttajaneuvontaan. Jos asiasi on jo käsittelyssä kuluttajaneuvonnassa ja olet saanut neuvojan suorat yhteystiedot, saat nopeimmin vastauksen kysymykseesi ottamalla yhteyttä suoraan asian käsittelijään puhelimitse tai sähköpostilla.

Voit asioida kuluttajaneuvonnan kanssa myös sähköisesti yhteydenottolomakkeella. Neuvoja vastaa yhteydenottoon puhelimitse tai sähköpostilla viimeistään viiden työpäivän kuluessa, usein jo 2-3 työpäivän kuluessa. Vastauksen saat pääsääntöisesti puhelimitse. Soitto tulee 029 alkuisesta numerosta tai soittajana saattaa näkyä ”tuntematon numero”.

#### Kuluttajaneuvonnan tehtävät

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

#### Kuluttajaneuvonta ei käsittele

- yksityisten henkilöiden välisen kaupankäynnin riitoja
- elinkeinoharjoittajien riitoja
- taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja
- arvopaperi- ja osakekauppoja
- valtion- ja kunnan palveluita koskevia asioita

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

*Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.*

*Muistutusmenettelyn tarkoituksena on, että asiakkaan asia käsitellään mahdollisimman lähellä palveluprosessia ja sellaisen henkilön toimesta, joka voi ratkaisullaan nopeasti ja suoraan vaikuttaa haivaittujen epäkohtien korjaamiseen.*

*Muistutuksella ei haeta muutosta yksilöpäätökseen. Muistutus voi kuitenkin vaikuttaa siihen, miten toimintayksikössä vastaisuudessa toimitaan ja kohdellaan asiakkaita.*

**Kantelu:**

Sosiaalihuollon asiakas tai potilas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista ja viranomaisen menettelystä vapaamuotoisen hallintokantelun aluehallintovirastoon, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai valtioneuvoston oikeuskanslerille.

Kantelun tekeminen on mahdollista myös kunnan ja valtion viranomaisille. Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviraan (esimerkiksi vakavat hoitovirheet, valtakunnalliset tai periaatteellisesti tärkeät asiat).

Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa. Kantelumenettely ei ole virallisesti muutoksenhakuprosessia, joten hallintokantelulla ei voi saada muutosta yksittäisen palvelupäätöksen sisältöön. Kanteluratkaisuun ei voi hakea muutosta valittamalla.

Hallintokanteluja tehdään sosiaalihuollon osalta muun muassa

- palvelujärjestelmän ja toimintayksiköiden toimivuudesta
- henkilöstön riittävydestä
- menettelytavoista ja työkäytännöistä
- asiakkaan huonosta kohtelusta
- hoidon ja palvelujen riittämättömyydestä tai saatavuudesta

Kanteluratkaisussa voidaan ottaa kantaa myös tarkoituksenmukaisuuskysymyksiin tai toiminnan laatuun, asiakkaan kohteluun tai muihin kantelun yhteydessä esille tulleisiin kysymyksiin.

Kantelulla saa koetun epäkohdan valvovan viranomaisen tietoon. Kantelun perusteella valvova viranomainen voi esimerkiksi antaa viranomaiselle huomautuksen.

Viranomaisen on vastattava muistutukseen kohtuullisessa ajassa (noin kuukausi). Muistutuksen tekeminen ei vaikuta asiakkaan oikeuteen hakea muutosta sosiaalihuoltoa koskeviin päätöksiin tai oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.

## **Omatyöntekijä**

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

Jokaisessa vuorossa on moduulivastaavat, jotka huolehtivat vuoron ajan asiakkaan tarpeista sekä antaa raportin seuraavalle moduulivastaavalle seuraavassa vuorossa.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

*Jokaiselle asiakkaalle laaditaan jaksosuunnitelma yhdessä asiakkaan, omaisten, ruorin ja kotihoidon kanssa. Jaksosuunnitelma on apuväline, jossa mietitään asiakkaan sen hetkisen jakson hoitotasoa.*

*Jaksosuunnitelmassa huomioidaan asukkaan toiveet, voimavarat ja hoidon tavoitteet, joita pyritään toteuttamaan päivittäin.*

### Asiakkaiden fyysisen-, psyykkisen-, kognitiivisen- ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämisen periaatteet

*Asiakkaiden jaksosuunnitelmiin kirjataan toimintakykyä ylläpitäviä keinoja (jos se on tehty muiden tahojen osalta). Jaksosuunnitelmassa pohditaan asiakkaan sen hetkistä kuntoa ja voimavaroja, joiden avulla pyritään ylläpitämään asiakkaan aktiivisuutta. Asiakkaat viettävät aikaa yhteisissä tiloissa oman vointinsa mukaan ja asiakkaan toimintakykyä ylläpidetään mahdollisimman pitkään. Yksikössä järjestetään kerran vuorokaudessa aktivoivaa toimintaa.*

### Asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin seuranta

*Toimintakykyä seurataan päivittäisessä hoitotyössä ja kirjataan LifeCareen. Tarvittavia muutoksia mietitään hoitotiimissä yhdessä.*

### Ravitsemus

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

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

Lue lisää:

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

*Ateriapalveluista vastaa Porvoon kaupungin tilapalvelut. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen ravitsemuslinjauksia noudatetaan. Itä-Uudenmaan hyvinvointialue noudattaa kansallisia*

ravitsemussuosituksia. Ruoka tuodaan lämpökärryissä osastolle, jossa ruoka annostellaan asiakkaille. Kylmätuotteet tilataan erikseen Mysli-järjestelmästä. Jokaisella asiakkaalla on ateriakortti, josta kaikki työntekijät näkevät yksilöllisesti asiakkaan ruokatottumukset.

Yksikössä huolehditaan, että yö paasto ei veny liian pitkäksi (yli 11h). Yksikössä on tarjolla myöhäisiltapalaa sekä aikaista aamupalaa sitä tarvitseville. Jokaisen asiakkaan henkilökohtaisia ruokavaliota kunnioitetaan ja ravitsemus toteutetaan asiakkaan mieltymyksiensä mukaisesti, mikäli tuotteet ovat saatavilla keittiöstämme.

Jokaiselle jaksolle tulijalle tilataan ruuat Mysli-järjestelmässä. Sieltä tilataan kullekin asiakkaalle yksilöllisesti ruuat annoskoot, allergiat tai muut rajoitteet huomioiden. Jokaisella on yksilöllinen ateriakortti, josta jokainen hoitaja näkee asiakkaan ruokatottumukset.

Hoitajat seuraavat päivittäin asiakkaiden syömistä ja juomista. Huomiot tehdään päivittäisiin kirjauksiin. Yksikössä on käytössä ruokakortit, minne on merkitty asiakkaan mieltymyksiä ravinnon ja nesteen suhteen. Tarvittaessa voidaan tehdä tarkempaa seuranta nesteen ja ruoan määrästä. Ateriapalveluista vastaa Porvoon kaupungin tilapalvelut. Porvoon kaupungin ravitsemuslinjauksia noudatetaan. Ravitsemustyöryhmän laatima ravitsemuskäsikirja ohjeistaa henkilökuntaa. Henkilökunta on saanut koulutusta ravitsemuskäsikirjan sisällöstä. Ohjataan ja neuvotaan ravitsemusasioissa. Informoidaan asukkaita ja omaisia lisäravinteista. Ravitsemuspäiväkirja, nestelista ja painon seuranta otetaan tarvittaessa käyttöön.

Wilhelminassa jaetaan lautaselle ruokaa, joten asiakkaalla on mahdollisuus itse päättää mitä haluaa ja kuinka paljon. Henkilökunta seuraa asukkaiden ruokailua ja jos esimerkiksi asiakas syö huonosti tai arvioinnin mukaan on mahdollisuus aliravitsemukseen, niin tilataan energiapitoisempaa ruokaa (TEHO I ja TEHO II). Hoitajat avustavat ruokailemisessa tarvittaessa.

Ruokalista on kiertävä. Ruoka on monipuolista, täyspainoista ja terveellistä.

Yksikön ravitsemusvastaava on Tuula Finnbäck ja Maria Aaltovirta.

Ruokapalvelulla on oma omaevalvontasuunnitelma.

## Hygieniaikäytännöt

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

Hygieniaikäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (Ohje 2/2020).

Työntekijöillä on voimassa olevat hygienia- ja suojat, jakelukeittiöissä on päivitetty omaevalvontasuunnitelma, jonka mukaisesti tehdään esim. ruokien lämpötilojen mittauksia. Yksikön hygienia- ja suojavastaavan tehtävä on tiedottaa uusista käytännöistä muulle henkilökunnalle.

Noudatamme aseptista työtapaa, hyvää käsihygieniaa ja poistamme eritetahrat välittömästi mikrobien leviämisen estämiseksi.

Jokaisessa asiakashuoneessa on oma WC ja suihku, joten hygieniaa huolehtiminen on mahdollista intimitteettisuoja kunnioittaen. Ohjataan ja autetaan asukkaita henkilökohtaisessa hygienia- ja suojassa tarvittaessa.

*Tartuntatautilanteissa noudatamme paikallisia ja HUS mobiiliyksikön hygieniaohjeita.*

*Kaikki käyttävät suojakäsineitä ja/tai suojavaatteita tarvittaessa.*

*Hygieniavastaavina Wilhelminassa toimivat Maria Aaltovirta ja Monica Juvonen*

*Käsidesin käyttöä seurataan vuositasolla (HUS-logistiikan tilastoinnit).*

*Henkilökunta perehdyttää opiskelijoita ja sijaisia hygieniaohjeista.*

*Itä-uudenmaan hyvinvointialueella on oma hygieniahoitaja.*

*Yksikössä käy siivooja, joka huolehtii päivittäissiivouksesta. Asiakkaiden vaihtojen välillä huoneet siivotaan perusteellisesti ennen uuden asiakkaan saapumista.*

*Työntekijät hoitavat asiakkaiden pyykkihuollon. Comforta oy huolehtii potilas- ja liinavaatteista.*

### **Infektioiden torjunta**

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobi-lääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#) Kirjoittakaa auki, miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään yksikössä.

**Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen hygieniahoitaja:** Marita Nyholm, [marita.nyholm@itauusimaa.fi](mailto:marita.nyholm@itauusimaa.fi)

### **Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot:**

Maria Aaltovirta ja Monica Juvonen p.040 489 9904

### **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.

*Yksikössä ei järjestetä hammashoitoa, vaan asiakkaat tai heidän omaisensa/asianhoitaja järjestävät asiakkaan hammashoidon.*

*Pihlajalinna vastuulääkäripalvelut käytettävissä ympäri vuorokauden (puhelinkontakti). Palveluun kuuluu puhelinkierto yksiköissä joka viikko. Lääkäri ohjeistaa hoitajaa tarpeen mukaan. Kotisairaala auttaa tarvittaessa.*

*Asukkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Yksikössä on käytössä Pihlajalinnan vastuulääkäripalvelu säännöllisille kotihoitoon asiakkaille. Vastuulääkäri käy yksikössä 3 kuukauden välein ja*

*pitää puhelinkierron kerran viikossa. Kierron aikana käydään läpi hänelle kuuluvien asiakkaiden nykyinen terveydentila ja toimitaan lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti. Henkilökunta seuraa säännöllisesti asiakkaiden terveydentilaa ja on tarvittaessa puhelimitse yhteydessä Pihlajalinna vastuu-lääkäripalvelun vastuulääkäriin. Muut kuin säännölliset kotihoidon asiakkaat kuuluvat terveyseseman lääkärille, jota konsultoidaan tarvittaessa.*

*Kiireellisissä tapauksissa asiakas lähetetään ambulanssilla päivystykseen, siihen tarvitaan asiakkaan vastuulääkärin lähete.*

Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidon seurannasta vastaavat henkilöt

*Koko hoitohenkilökunta seuraa ja dokumentoi sekä kirjallisesti että suullisesti. Sairaanhoitajilla on päävastuu ja ottavat yhteyttä vastuulääkäriin aina tarvittaessa.*

## **Lääkehoito\_**

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö. Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelyta-voista lääkehoidon toteuttamisessa.

*Erillinen työryhmä päivittää sosiaali- ja terveystoimen lääkehoidonsuunnitelmaa. Sairaanhoitajat tekevät esihenkilön kanssa yhdessä yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman (B-osio), jotka päivitetään vuosittain tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Henkilöstön tulee suorittaa 5 vuoden välein lääkehoidon koulutus ja siihen liittyvä tentti (LOVe-koulutus) ja näytöt hyväksytysti.*

## **Rajattu lääkevarasto**

### **Lue lisää:**

#### Ohje rajatusta lääkevarastosta

*Yksikössä on rajattu lääkevarasto, josta tehty AVI:lle ilmoitus.*

*Lääkevarastossa olevien lääkkeiden menekkiä seurataan kirjaamalla seurantavihkoon aina, kun otetaan lääkevarastosta lääkkeitä. PKV-lääkkeistä pidetään kulutuskorttia. Sairaanhoitajat tarkistavat 1xvko lääkevaraston. Sairaanhoitajat tekevät lääketilauksen HUS-apteekista tarpeen mukaan ja Pihlajalinnasta nimetty lääkäri hyväksyy tilauksen.*

Hyvinvointialueella on velvollisuus tarkastaa alueellaan olevat sosiaalihuollon palveluasumisyksiköiden rajatut lääkevarastot vuosittain.

## Monialainen yhteistyö

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

*Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.*

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. **Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella.** Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

*Porvoon vesilaitokselle on lähetetty yksiköiden yhteystiedot vedenjakelun häiriötilanteessa.*

*Jokainen työntekijä käy tietoturvallisuuskoulutuksen netissä vuosittain.*

*Talossa on käytössä Tunstall-turvajärjestelmä.*

*Työterveyshuollon työpaikkakäynnit tehdään suunnitellusti.*

*Työnantajan toimesta järjestetään täydennyskoulutuksia. Lääkehoidon luvat tulee olla kaikilla hoitotyöhön osallistuvilla. (LOVe-koulutus).*

## Varautuminen poikkeus- ja häiriötilanteisiin

IUHVA:lla löytyy valmiussuunnitelman yleinen osa, johon on kirjattu myös normaaliolojen valmiussuunnitelma. Uhkia ovat tartuntataudit, henkilökoukseen kohdennettu väkivallanteko, infrastruktuurin toimintahäiriöt, tukipalveluiden toimintahäiriöt, myrskyt ja muut luonnonilmiöt, informaatio vaikuttaminen, tietojärjestelmien häiriöt, äkillinen henkilöstövaje, sotilaallinen voimankäyttö, maksuliikenteen häiriöt. Myös yksikön pelastussuunnitelmaan on kirjattu menettelyohjeita tulipalon sattuessa, vesivahinkoon, väkivaltatilanteisiin, pommiuhkaan, kaasuvaaraan, säteilyvaaraan ja sähkökatkoihin. Lisäksi kiinteistön pelastussuunnitelmasta löytyy ohjeet sairauskohtauksen sattuessa peruselintoimintojen vakauttamiseen.

- Yksikössä saatavilla varageneraattori
- Yksikössä 72 h hätäpaketti (ruokaa, lamppuja, vettä, jodi)
- Työnantaja saa teettää hätätyötä, jos ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden, omaisuuden tai ympäristön vaarantumiseen.
- Yksikössä tehdään uusien työntekijöiden kanssa palokävely, jossa käydään yksikön alkusammuttimet, poistumisreitit ja evakuointipaikat läpi.
- Pelastussuunnitelma tarkistetaan 1x vuosi tai tarpeen mukaan, jolloin se käydään läpi myös yksikkökokouksessa
- Valmiussuunnitelma käydään läpi 1xvuosi tai tarpeen mukaan, jolloin se käydään läpi myös yksikkökokouksessa

## Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

Porvoon kaupunki on tehnyt yksikköön ympäristöselvityksen 11/2023.

Esihenkilö tekee riskiarvioinnin (HaiPro) 1x vuosi, jossa arvioidaan myös ympäristöolosuhteet.

Mikäli yksikön tiloissa huomataan puutteita tai terveydelle haitallisia asioita on asian huomannut henkilö velvollinen ilmoittamaan asiasta esihenkilölle tai suoraan yksikön kiinteistöhuollolle ja IUHVA tilapalveluille.



## Asiakasturvallisuuden kehittäminen \_

*Asiakasturvallisuutta arvioidaan jatkuvasti. Asiakasturvallisuuden poikkeamista, asian huomannut henkilö, on velvollinen tekemään asiasta HaiPro- ilmoituksen sekä viemään asian tietoon yksikön esihenkilölle.*

### **Henkilöstö**

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. 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. läkkäiden asiakkaiden palveluissa tulee ottaa huomioon vanhuspalvelulaisissa asetetut vaatimukset.

*Wilhelminassa on yhteensä 17,5 työntekijää. Kotiin annettavassa tuntihoitossa 1,5, päivätoiminnassa 3 ja lyhytaikaishoitoyksikössä 13. Lisäksi esihenkilö. Yksikön käytössä ei ole varahenkilöstöä.*

*Esihenkilö ja esihenkilön sijainen seuraa tehtyjä tunteja sekä järjestää riittävän työvoiman yksiköön. Yksikössä käydään jatkuvaa keskustelua asiakasmateriaalista sekä resurssitarpeista. Asiakas-tilanteeseen reagoidaan tarvittaessa, jos on enemmän hoitoa tarvitsevia niin henkilökuntaa resursoidaan enemmän.*

*Jotta esihenkilön työhön jää riittävästi aikaa, voi esihenkilö delegoida työtehtäviä osaavalle työntekijälle.*

#### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltavuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>.

Äkillisissä sairauslomissa arkisin pyritään saada ulkopuolinen sijainen kyseiseen vuoroon. Esihenkilö tai häntä sijaistava sairaanhoitaja tekee työsopimuksen sijaisen kanssa. Tarvittaessa voidaan täyttää lyhytaikainen poissaolo oman yksikön työntekijöiden avulla. Tällöin työntekijän tuntisaldo liisääntyy ja se tasataan 3 viikon tasoittumisjakson aikana.

Viikonloppuisin äkillisissä sairauspoissaoloissa hoitohenkilökunta hankkii itse sijaisen. Esihenkilö tai sijaisena toimiva sairaanhoitaja tekee seuraavana arki-aamuna työsopimuksen.

Itä-uudenmaan hyvinvointialueella sijaisia hankitaan Sarastia rekrytoinnin kautta. Yli 3 kuukautta oleviin sijaistarpeisiin haetaan lupa huomioiden ensin uudelleensijoitettavat. Rekrytoinnit tehdään Laura-järjestelmän kautta.

Kielitaidon riittävyys varmistetaan sanallisesti.

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

Asiakastiedot kirjataan LifeCare-potilastietojärjestelmään, joka on suojattu salasanalla. Tunnukset antaa sairaanhoitaja Maria Aaltovirta, joka on LifeCaren pääkäyttäjä tai palveluesihenkilö Eeva-Leena Kämäräinen. Asiakkaiden perustiedot löytyvät myös asiakkaiden asiakaskansioista, joita säilytetään kirjaamishuoneessa. Asiakkaiden tietoja annetaan vain valvotusti. Asiakastietojen luovuttaminen vaatii asiakkaan suostumuksen. Jos asiakas ei ole kykenevä terveydentilansa vuoksi antamaan suostumustaan, sen voi antaa asukkaan laillinen edustaja. Yksikön esimiehen vastuulla on huolehtia asiakastietojen käsittelystä työpaikalla ja työtilojen järjestelyistä niin, ettei tietoja joudu luovuttomasti sivullisille. Asiakkaan tietoihin liittyvien keskustelujen tulee tapahtua asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen. Pihlajalinnan tietojärjestelmään päästäkseen henkilökunta saa käyttäjätunnukset Eeva-Leena Kämäräiseltä, joka tilaa ne Pihlajalinnalta. Jokainen työntekijä käy säännöllisesti tietoturvakoulutuksen sähköisesti.

Palveluesihenkilön sijaisena toimiva sairaanhoitaja ottaa ensimmäisenä vastaan uuden työntekijän tai opiskelijan. Opiskelijaa informoidaan organisaatiosta ja yksiköstä sekä toimintatavoista ja pelisäännöistä työpaikalla. Opiskelijalla on aina nimetty ohjaaja. Opiskelija tai uusi työntekijä perehtyy mm. asiakkaiden arkeen.

Koko henkilökunta vastaa perehdytyksestä kokonaisuudessaan.

Tavoitteena yksikössämme on, että jokainen työntekijä saa täydennyskoulutusta vähintään kolme päivää vuodessa. Työntekijä voi itse seurata tulevia koulutuksia koulutuskalenterista (1.1.24- käyttöön). Myös ulkopuolisia koulutuksiin pääsyä on mahdollista anoa.

### **Toimitilat**

#### *Tilojen käytön periaatteet*

Kaikki yhteiset tilat ovat asiakkaille, hoitohenkilökunnalle ja omaisille. Huoneet ovat asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä heidän ollessa lyhytaikaishoidossa. Huoneeseen saa tuoda omia tavaroita, TV:n, mutta omaiset/asiakas vastaavat itse tavaroista ja niiden laitosta. Kaikissa asiakashuoneissa on sänky, yöpöytä, tuoli, lukollinen kaappi sekä oma wc. Kaksi huoneista on kahdenhengen huoneita, loput yhden hengen huoneita.

## Teknologiset ratkaisut

Yksikössä on käytössä henkilöhälyttimet, hoitajahälyttimet (päällekarkauspainike), Ovihälyttimet. Asiakkailla voi olla lääkinnällisiä laitteita, joihin hoitajat saavat tarvittaessa erillisen koulutuksen.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Tunstall Huolto: [fi.huolto@tunstall.com](mailto:fi.huolto@tunstall.com)

Soittoajat arkisin klo 8.00-16.00

Puhelin: 0100 840 80 (1,98 €/min. + pvm sis. alv)

## Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinnällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinnällisistä laitteista annetussa laissa. Lääkinnällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkinnällisistä laitteista annetun lain lain 31–34 §:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Asiakkaat saavat laitteet ja apuvälineet muualta kuin meiltä. Tarvittaessa hoitajat ohjeistavat kuitenkin asiakkaita niiden käytössä tai pyytävät fysioterapeutilta konsultaatiota laitteen käyttöön tai laitteen

uusintaan, jos kyseessä apuväline. Hoitajat saavat tarvittaessa asianmukaisen koulutuksen laitteiden käyttöön. Laitteivioista tehdään HaiPro-ilmoitus, josta laitetaan erillinen ilmoitus myös Fimealle.

Henkilökunta keskustelee omaisen ja asiakkaan kanssa. Tarvittaessa otetaan yhteyttä apuvälinelainaamoon. Nämä merkataan erilliselle lomakkeelle LifeCareen sekä tehdään erillinen lainasopimus asiakkaan ja apuvälinelainaamon kanssa. Kuntoutustiimiä konsultoidaan tarvittaessa. Asiakkaalla on lähtökohtaisesti omat henkilökohtaiset liikkumisen apuvälineet käytössä yksikössä ollessaan.

Yksikkö hankkii itse seisomanostolaitteet, henkilönostimet, sähkösängyt yms.

Yksikössä on tarvittaessa myös omia liikkumisenapuvälineitä, kuten rollaattoreita ja pyörätuoleja, joita voidaan väliaikaisesti lainata asiakkaille heidän yksikössä oleskelunsa ajaksi.

Pihlajalinna lääkäripalvelut (pikamittarit HB, CRP, EKG, INR)

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Laittevastaava: sairaanhoitaja Maria Aaltovirta: maria.aaltovirta@itauusimaa.fi 040 175 9222

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystieteiden tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvästä tietojen käsittelystä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilökisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuoja-asetus (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

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

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidylle. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn

informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Tiedonhallinta sosiaali-ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. THL on laatinut mallipohjan tietoturvasuunnitelman laatimisen helpottamiseksi. Mallipohja, joka löytyy edellä olevasta linkistä, on tarkoitettu otettavaksi käyttöön soveltuvin osin eri palveluissa.

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

*Henkilökunta suorittaa tietoturvakoulutuksen.*

*Työsopimusta laadittaessa käydään läpi vaitiolovelvollisuuteen liittyvät seikat.*

*LifeCare tunnuksia tehtäessä hakija allekirjoittaa tietojen salassapitolomakkeen.*

*Kirjaamisiin ja potilastietojen katseluun liittyviä ohjeistuksia käydään yksikössä ajoittain läpi kokouksissa. Kirjaamisen ohjeita tehdään kirjaamisen yhdenmukaistamiseksi.*

*Opiskelijoita perehdytetään ja pyydetään erillinen allekirjoitus vaitiolovelvollisuuden sitoutumiseen ja sen merkitykseen. Koko henkilökunta käy tietoturvakoulutuksen ja jokainen työntekijä saa työsuhteen alkaessa omat henkilökohtaiset tunnuksensa eri tietojärjestelmiin. Kirjaamisesta on yksikössä ohjeet sekä tarvittaessa järjestetään koulutusta kirjaamiseen liittyen.*

*Henkilöstön perehdyttäminen tietosuoja-asioihin ja asiakirjahallintoon on osa yleistä perehdytysohjelmaa.*

*Henkilötietolaki, LifeCaren käyttöohje, salassapitovelvollisuus, IUHVA ohjeistus*

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sebastian Ekblom  
puh. 040 6204972

## Salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste

*Salassa pidettävät asiakirjat säilytetään lukitussa kaapissa ja hävitetään asianmukaisesti.*

### 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Oma- ja valvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

- Tavoitteena lisätä asiakkaiden toimintakykyä ja kotona pärjäämistä
- Omaishoidon levon turvaaminen: KOTU- ja PARKKI- hoitojen kehittäminen
- Hoito- ja palvelusuunnitelman hyödyntäminen osana hoitoa.

### 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on laadittu laatu- ja omavalvontaohjelma, joka on julkaistu verkkosivuilla. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetty omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

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

*Omavalvontasuunnitelma antaa tiedon yksikkömme toiminnasta ja se on meidän toimintamme suuntaviiva. Omavalvontasuunnitelmaa päivitämme 2x vuodessa tai tarpeen mukaan.*

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

Paikka ja päiväys \_\_\_\_\_ Porvoo 21.11.2023 \_\_\_\_\_

Nimi ja titteli \_\_\_\_\_ Kämäräinen Eeva-Leena, Palveluesihenkilö \_\_\_\_\_