

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	2
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 RISKIENHALLINTA.....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS	19
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	26
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	28
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	29

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksiköiden lisäksi sosiaalihuollon tukipalveluille ja sosiaalityön palveluille, kuten lastensuojelu, vammaispalvelut, ikääntyvien palvelut sekä mielen-terveys- ja päihdepalvelut.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Hyvinkään Veteraanitalosäätio sr Y-tunnus 0819686-1

Kunta Hyvinkää

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Hyvinkään Veteraanitalosäätio

Katuosoite Asemankatu 42 A-D

Postinumero 05900

Postitoimipaikka Hyvinkää

Sijaintikunta yhteystietoineen Asemankatu 42 A-D 05900 Hyvinkää

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

81 paikkaa. Tehostettu palveluasuminen, palveluasuminen

Esimies Eeva Pyhälammi

Puhelin 0207751420

Sähköposti eeva.pyhalammi@veteraanitalo.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)

✓ *10.8.1998, muutoslupa 28.3.2007*

Palvelu, johon lupa on myönnetty

✓ *Lupa yksityisten sosiaalipalvelujen antamiseen (lisäksi 16.12.1993 on annettu lupa yksityisten terveydenhuollon palvelujen antamiseen)*

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut) -

Rekisteröintipäätöksen ajankohta -

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat / Ostopalvelujen tuottajat

- ✓ Hyvinkään Veteraanitalosäitiö käyttää alihankkijoita tarvittaessa seuraavissa tapauksissa.
 - Kiinteistöhoidon päivystyspalveluita ilta-, viikonloppu-, yö- ja loma-aikoina hoitaa Kiinteistöhuolto Saneeraus T. Viljava Ky (y-tunnus 1961913-5, osoite: Mustajoentie 720 12600 Läyliäinen, puhelin: 040 564 5033).
 - Sijaishoitajia, niissä tilanteissa, kun muulla tavoin ei sijaista saada
 - MediPower (y-tunnus: 2047032-5, p. 0207 103 380 Kuninkaankatu 30 A 33200, TAMPERE)
 - Hoiwa Oy (y-tunnus 3122829-4, p. 050 378 9805, Bertel Jungin aukio 5, 05600 Espoo)

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

- ✓ Laatu seurataan jatkuvasti omien työntekijöiden havaintojen, sekä asiakkaiden ja omaisten antaman palautteen perusteella. Palautteisiin reagoidaan herkästi.
- ✓ Asiakasturvallisuutta parantaa merkittävästi, että missään vuorossa ei työskennellä yksin, vaan paikalla on aina joku, joilta voi kysyä apua.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

- ✓ Säätiön tarkoituksena on edistää sotiemme veteraanien, eläkeläisten ja vammaisten kuntoutus- ja virkistystoimintaa ja asumista Hyvinkäällä sekä kehittää muutoinkin vanhusten- ja vammaistenhuoltoa.
- ✓ Toiminnan tavoitteena on asiakkaiden ja asukkaiden hyvän elämänlaadun, toimintakyvyn ja itsenäisen selviytymisen ylläpitäminen ja edistäminen.
- ✓ Säätiön tarjoaa ympärivuorokautista tehostettua asumispalvelua, sekä ei-ylävuorokautista asumispalvelua. Veteraanitalossa on sekä Keusoten sijoittamia asiakkaita, että itse maksavia asiakkaita. Asumispalvelu ei sovellu vaikeasti muistisairaille, joilla on vaikeaa karkailutaipumusta tai vaikeita käytösoireita. Asiakkaat asuvat omissa asunnoissaan, jolloin myöskään ryhmämuotoinen asuminen ei onnistu.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palveluiden tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvot liittyvät läheisesti myös [työn ammattieettisiin periaatteisiin](#) ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten omavalvonnan toimeenpanoa.

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

- ✓ *Hyvinkään Veteraanitalosäätöön arvot ovat vastuullisuus, kunnioitus ja ammattitaito.*
 - *Kunnioitamme asiakkaitamme, heidän yksilöllisyyttään ja tapojaan. Työntekijöinä arvostamme toistemme työtä ja tuemme toisiamme.*
 - *Olemme halukkaita kouluttautumaan ja kehittämään itseämme ja työyhteisöämme. Keskeisenä osana ammattitaitoa on kyky kohdata ihminen ja käyttää työssä huumoria.*
 - *Olemme rehellisiä ja vastuullisia työssämme. Huolehdimme asiakkaista kokonaisvaltaisesti yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Edistämme sujuvaa tiedonkulkua.*

- ✓ *Kaiken toiminnan taustalla on asiakkaiden tarpeista lähtevä yksiköllinen palvelu. Pyrimme aina hyvään asiakaspalveluun.*

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan 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

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 myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- *asiakasta rajoittavien menetelmien käyttöohje*
- *elintarvikehuoneiston omavalvontasuunnitelma*
- *hygieniaohe*
- *Hyvinkään Veteraanitalosäätien säännöt*
- *jätehuoltosuunnitelma*
- *laatukäsikirja*
- *lääkehoitosuunnitelma*
- *muuttajanopas*
- *ohje asukkaan raha-asioiden hoidosta*
- *ohje epäasiallisen käytöksen poistamiseksi*
- *ohje kaatumisvaarassa olevan asiakkaan tunnistamiseksi*
- *ohjesäännöt altaan käyttäjille*
- *pelastussuunnitelma*
- *poistumisturvallisuusselvitys*
- *päihdeohjelma*
- *saattohoito-opas*
- *salassapito- ja käyttäjäsitoumus*
- *siivousohjelma*
- *suunnitelma henkilöstön saannin turvaamisesta*
- *suunnitelma kaltoinkohtelua kohdattaessa*
- *suunnitelma muistisairaana asiakkaan turvallisuudesta*

- suunnitelma omaisten tiedottamisesta
- suunnitelma ravitsemuksellisuuden huolehtimisesta ongelmatilanteissa
- terveydensuojelulain mukainen omaisvalvonta
- tietosuojaohje
- toiminta- ja taloussääntö
- toimintaohje hammashoidosta
- toimintaohje kiireettömästä hoidosta
- toimintaohje kuolemantapauksen sattuessa
- toimintaohje linjavika tilanteissa
- toimintaohje sammutusjärjestelmän vikatilanteissa
- toimintaohje uhka- ja vaaratilanteissa
- toimintaohje äkillisesti sairastuneen asukkaan hoitamisesta
- toimintaohje yöhoidolle
- uima-allasosaston turvallisuusasiakirja
- vaaratilanne ja läheltä piti ilmoituslomake

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

- ✓ *Tiimipalavereissa käydään lävitse myös henkilökunnan tuomia asioita, niin kehittämiskohtia, riskejä, epäkohtia jne. Mm. kaikki saattohoidot käydään erikseen lävitse tiimipalaverissa. Akuteissa tilanteissa ollaan yhteydessä suoraan lähiesimieheen tai toiminnanjohtajaan. Kiinteistöön liittyvissä asioissa voi olla suoraan yhteydessä kiinteistöhoitajaan tai laitoshuoltajiin ja ateriapalveluun liittyvissä keittiöön.*

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

- ✓ *Sekä asiakkaat, että omaiset antavat palautetta, joko suoraan hoitajille, sairaanhoitajille, toiminnanjohtajalle tai muulle Veteraanitalon henkilökunnalle. Palautetta annetaan suoraan kasvokkain, sähköpostitse, puhelimitse ja kirjeitse. Veteraanitalossa kerätään suullista palautetta omalle lomakkeelle. Palautetta saadaan myös muilta toimijoilta, kuten esim. lääkäreiltä, kotisairaalan henkilökunnalta, yhteistyöapteekilta.*
- ✓ *Lisäksi käytössä on asiakastytyväisyyskyselyt asiakkaille ja omaisille.*

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. 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.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

- ✓ *Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tiedottaa havaitsemistaan epäkohdista. Epäkohtiin puututaan tilanteen vaatimalla tavalla. Tarvittaessa ja mahdollisuuksien mukaan toimintaa muutetaan hyvinkin nopeasti.*
- ✓ *Asiakkaalta, omaiselta tai vaikka yhteistyö- tai sopimus Kumppanilta tullut palaute käydään heti lävitse.*
- ✓ *Päätetyistä muutoksista keskustellaan tiimipalaverissa, josta kirjoitetaan muistiot. Koko henkilöstön yhteisissä yhteistoimintapalaverissa tehdään ja tiedotetaan muutoksista (kirjataan myös muistio). Lisäksi henkilöstöpalaverissa työsuojelulla on oma puheenvuoro, jossa nostetaan ajankohtaisia asioita esiin mm. riskejä. Jokaisen viikon aloittaa viikkopalaveri, jossa voidaan tiedottaa päätetyistä muutoksista. Tarvittaessa henkilökuntaa informoidaan sähköpostitse tai tekstiviestillä, sekä hoidon henkilökuntaa Hilkkaviestein. Ja / tai henkilökunta kutsutaan pikaisesti koolle ja käydään asia suullisesti lävitse.*
- ✓ *Laatupoikkeamia kirjataan ylös monin tavoin (erillinen listaus lääkepoikkeamista, kaatumisista, uhka- ja vaaratilanteista). Veteraanitalolla kerätään myös jatkuvaa suullista palautetta omalle lomakkeelle, johon kirjataan myös ns. yleiset poikkeamat, joita ei kirjata mitenkään muuten (kuten lääkepoikkeamia). Poikkeamat selvitetään sitä mukaa kun palautetta saadaan. Hoitoon / keittioon / kiinteistöön kohdistuva palaute käsitellään joko koko talon kesken tai tiimikohtaisesti tai työntekijäkohtaisesti, riippuen tilanteesta. vakavammista asioista tiedotetaan heti Keusoten yhteyshenkilöä. Palautteet vedetään puoli vuosittain yhteen ja käydään lävitse vastaavien palaverissa. Reklamaatiot toimitetaan Keusotelle 3 kk välein.*

Korjaavat toimenpiteet

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

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

- ✓ *Uhka- ja vaaratilanteet, sekä läheltä piti-tilanteet, kirjataan omalle lomakkeelle. Tilanteet käydään lävitse tiimipalaverissa, sekä työsuojelutoimikunnassa. Keskustelussa etsitään ratkaisuja tilanteiden välttämiseksi jatkossa, vahinkojen minimoimiseksi ja korjaamiseksi. Työsuojelutoimikunta käsittelee em. tavalla myös työtaturmat.*
- ✓ *Laatupoikkeamia kirjataan ylös monin tavoin (erillinen listaus mm. lääkepoikkeamista, kaatumisista). Veteraanitalolla kerätään myös jatkuvaa suullista palautetta omalle lomakkeelle, johon kirjataan myös ns. yleiset poikkeamat, joita ei kirjata mitenkään muuten (kuten lääkepoikkeamia). Poikkeamat selvitetään sitä mukaan, kun palautetta saadaan tai tietyin säännöllisin välein. Palautteet käydään lävitse tarpeen mukaan tiimeissä / vastaavien palaverissa. Lisäksi yhteenveto toimitetaan Keusoten asumispalvelutarkastajalle. Reklamaatiokooste toimitetaan Keusotelle 3 kk välein, lomake toimitetaan, vaikka reklamaatioita ei olisi ollut.*

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

- ✓ *Muutoksista tiedotetaan tiimeissä, sekä tilanteesta ja asiasta riippuen myös Hilkkaviestein, sähköpostilla ja kirjallisella ilmoituksella henkilökunnan kahvihuoneessa. Jos akuutista / pikaisesta asiasta kysymys, niin tiedotus hoidetaan viesteillä puhelimiin.*

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavonntasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaavonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt. Omaavonnan suunnitteluun voivat osallistua myös asiakkaat mahdollisuuksiensa mukaan: Hyvän käytännön malli on esimerkiksi Lastensuojelun keskusliiton hankkeessa kehitetty [Meidän oma valvontasuunnitelma - Opas nuorten osallisuutta tukevaan omaavonntatyöhön lastenkodeissa](#).

Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?

- ✓ *Omaavonnan suunnitteluun on osallistunut hoitotiimin hoitajat ja sairaanhoitajat, sekä vastaava sairaanhoitaja ja toiminnanjohtaja*

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

- ✓ *toiminnanjohtaja Eeva Pyhälampi, eeva.pyhalampi@veteraanitalo.fi 0207751420*

Omaavonntasuunnitelman seuranta

Omaavonntasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä varmistetaan omaavonntasuunnitelman ajantasaisuus?

- ✓ *Toiminnanjohtaja vastaa, että omaavonntasuunnitelma päivitetään tarvittaessa (toiminnan tai ohjauksen muuttuessa) tai vähintään vuosittain.*

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omaavonntasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omaavonntasuunnitelma on nähtävillä?

- ✓ *Omaavonntasuunnitelma on Veteraanitalon pääaulan ilmoitustaululla, sekä nettisivuilla <https://veteraanitalo.fi/toiminta/hoito-ja-hoiva/>*

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon

toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveyden-tilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

- ✓ *Asiakkaan palvelutarvetta selvitetään jo tulovaiheessa etukäteen mahdollisimman hyvin. Se tapahtuu tilanteesta riippuen yhdessä asiakkaan, omaisten, mahdollisen sairaalan osaston tai kotihoidon kanssa. Tulovaiheessa asiakasta seurataan ns. tarkennetusti (usein palvelun tarve vähenee välittömän tulovaiheen jälkeen). Käytössä on RAI-järjestelmä, MMSE ja MNA testit.*
- ✓ *Asumisen edetessä jatkuva päivittäinen seuranta, asiakkaan toiveiden ja tarpeiden kuunteleminen ja sen kirjaaminen ja reagointi on keskeinen osa palvelun tarpeen arviointia.*
- ✓ *Palveluntarpeen arvioinnissa keskeisessä asemassa on asiakkaan omat toiveet ja näkemykset. Monesti myös omaiset ovat aktiivisesti mukana arvioinnissa ja heitä siihen kannustetaan, jos asiakas itse sen sallii.*

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

- ✓ *Palvelutarpeen arvioinnissa kannustetaan olemaan mukana asiakkaan lisäksi myös hänen omaisensa. Neuvottelu voidaan pitää paikan päällä tavaten tai sitten hyödyntäen esim. videopuhelumahdollisuutta, jotta voidaan mahdollistaa kaikkien asiakkaalle tärkeiden ihmisten osallistuminen.*

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Hoito- palvelu- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakas-turvallisuuteen liittyvä riski.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 3a luvussa säädetään, että erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Lain 42a §:ssä on säädetty palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjattavista asioista.

Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

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

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

- ✓ *Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan mahdollisimman pian asiakkaan muuton tai palveluntarpeen alkamisen jälkeen. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään Hilikka asiakastietojärjestelmään*
- ✓ *Hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa hyödynnetään RAI arviointia*

- ✓ *Hoitoneuvottelussa selvitetään asiakkaan ja omaisten näkemyksiä, toiveita ja tarpeita, jotka huomioidaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa.*
- ✓ *Omahoitajat vastaavat hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja seurannasta. Myös muut hoitotiimin jäsenet osallistuvat äkillisissä muutostilanteissa hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämiseen, mutta päävastuu on omahoitajilla.*
- ✓ *hoito- ja palvelusuunnitelmaan sovitut käynnit ja tehtävät ohjelmoidaan hoitajien työohjeisiin, jotta ne eivät jää muistinvaraan*
- ✓ *Suunnitelma päivitetään vähintään 6kk välein.*

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

- ✓ *Henkilökunta informoi asiakkaita suullisesti ja kirjallisesti riippuen asiasta, myös asukaskokouksissa tiedotetaan muutoksista ja uusista vaihtoehtoista.*
- ✓ *Asiakas itse osallistuu hoitoneuvotteluun kykyjensä mukaan, myös omaiset tuovat tarvittaessa asiakkaan näkemyksiä esiin.*
- ✓ *Tärkeintä on, että henkilökunta kuuntelee herkäällä korvalla asiakasta joka päivä jatkuvasti.*

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

- ✓ *hoito- ja palvelusuunnitelmaan sovitut käynnit ja tehtävät ohjelmoidaan hoitajien vuorokohtaisiin työohjeisiin, jotta ne eivät jää muistinvaraan*
- ✓ *Omahoitajat tiedottavat tiimissä hoitoneuvottelussa esiin tulleista asioista, jotka on hyvä huomioida hoidossa*

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

- ✓ *Asiakkaiden kesken on tasa-arvo, joka tarkoittaa, että kaikkia asiakkaita kohdetaan ja kohdellaan samanarvoisesti, riippumatta heidän toimintakyvystään tai muista piirteistään.*
- ✓ *Jokainen asuu omassa asunnossaan, jonka on saanut sisustaa omilla tavaroilla mieleisekseen. Kodissa voi ystävät ja sukulaiset vieraila ilman vierailuaikoja vapaasti (toki tartuntataudit voivat tilapäisesti vaikuttaa tilanteeseen). Kotiin kuljetaan avaimilla, joten sinne ei kukaan vahingossa*

pääse kulkemaan. Hoitajat koputtavat oveen ennen sisäänmenoa. Käynnit perustuvat sopimukseen tai hälytyksiin.

- ✓ *Jokaisella asiakkaalla on määräysvalta omiin asioihinsa, heidän toiveita kuunnellaan herkillä korvalla ja niitä toteutetaan laajasti mahdollisuuksien mukaan.*
- ✓ *Tavoite on, että asiakas kokee hallitsevansa elämänsä ja päättää asioistaan itse, hänen mielipidettään kunnioitetaan, vaikka oltaisiin erimieltä.*
- ✓ *Toiminta on kaikkienensa asiakaslähtöistä. Asiakas päättää itse mitä ja millaisia palveluita haluaa, päättää mitä vaatteita haluaa kulloinkin käyttää, kuinka myöhään nukkuu tai milloin menee nukkumaan, syökö ruuan kotona vai ruokasalissa, vai tekeekö ruokaa vaikka osin itse jne.*
- ✓ *Hoitotohto pyritään selvittämään mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jotta sen pystyy vielä selvästi ilmaisemaan.*
- ✓ *Hyvinkään Veteraanitalosätiöllä ei ole käytössä niin sanottuja ”pakko paketteja”, eli asiakkaat voivat valita juuri ne palvelut, joita hän tarvitsee ja haluaa.*

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelua, kehitysvamma- ja päihdepalveluja lukuun ottamatta laissa ei ole säännöksiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

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

Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulain (417/2007) 11 Luvussa samoin kuin kehitysvammaisten erityishuollosta annetussa lain (519/1977) 3a luvussa on säädetty kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistettavista rajoitustoimenpiteistä. Vanhuspalveluissa ei ole erityisiä säännöksiä rajoittamistoimenpiteistä.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

- ✓ *Asiakkaan rajoittamista koskevien menetelmien käytöstä on Keusoten kanssa yhtenevä ohje.*
 - *Jos asukkaan turvallisuuden vuoksi hänen itsemääräämisoikeuttaan joudutaan liikkumisen osalta rajoittamaan, sen tulee olla perusteltua, tasoltaan aina alhaisinta mahdollista suojelemisen tarpeeseen suhteutettuna sekä systemaattisesti valvottua.*
 - *Hoitopäätöksen tekee aina hoitovastuussa oleva lääkäri, arvioinnissa käytetään myös hoitotyön asiantuntemusta (esim. omahoitaja)*
 - *Ennen päätöksentekoa selvitetään asiakkaan oma kanta asiaan. Jos asiakas ei pysty tosiasiallisesti itse päättämään hoidostaan, tulee hänen laillista edustajaansa, lähiomaistaan tai muuta läheistä kuulla sen selvittämiseksi, millainen hoito parhaiten vastaisi asiakkaan tahtoa.*

- Lääkäri arvioi myös sen, milloin turvavälineen käyttö/kemiallinen sitominen voidaan lopettaa, tai hän ohjeistaa henkilökuntaa tässä asiassa.
- Turvavälineen käytön/kemiallisen sitomisen peruste, käyttö ja käytön kesto kirjataan systemaattisesti asiakastietojärjestelmä Hilikkaan
- Huolehditaan potilaan riittävästä seurannasta, ettei kukaan pääse asukasta vahingoittamaan tai ettei hän vahingoita itseään.
- Rajoittamistoimenpiteitä käyttöön otettaessa asukkaaseen kohdistuvat riskit arvioidaan ja keskustellaan omaisten ja henkilökunnan kesken.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

- ✓ sängynlaidat, turvavyö, haaravyö, turvakupu, hygieniahaalari

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

- ✓ Hyvinkään Veteraanitalosäatiö on sitoutunut hyvää asiakaspalveluun.
- ✓ Rekrytoinnissa kiinnitetään erityistä huomiota vuorovaikutustaitoihin ja koeaika on käytössä kaikkia vakituisia toimia täytettäessä. Jokainen työntekijä on velvollinen ehkäisemään ja puuttumaan epäasialliseen kohteluun, huomioimaan asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat ennakkoon (työntekijän sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan).
- ✓ Henkilökuntaa kannustetaan tuoman epäkohtia julki. Yleinen avoin keskusteluilmapiiri helpottaa ja antaa rohkeutta tuoda asioita esiin ja luo tietoisuutta, ettei ikävienkään asioiden esiintuomisen johda työntekijän kannalta ikäviin seurauksiin.
- ✓ Asiakkaan tai ja omaisen tuoma palaute otetaan aina todesta ja selvitetään.
- ✓ Myös muiden kuin henkilökunnan toimesta tapahtuvaan epäasialliseen käytökseen puututaan mahdollisuuksien mukaan.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

- ✓ Jos herää epäily tai tulee tieto, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti -> henkilökunta kertoo tilanteista lähiesimiehille tai toiminnanjohtajalle -> ns. vakavista toiminnanjohtaja ilmoittaa Keusoten asumispalvelutarkastajalle ja ympärivuorokautisten palvelujen päällikölle. Asia selvitetään aina. Kaikki henkilökunnasta johtuva epäasiallinen kohtelu johtaa työnjohdollisiin toimenpiteisiin (suullinen huomautus, varoitus, irtisanominen).
- ✓ Vaaratilanteet läpikäydään tiimien lisäksi myös työsuojelutoimikunnan kesken.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritaivoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

- ✓ *kirjallista palautetta kerätään jatkuvasti palautelaatikon kautta*
- ✓ *jatkuvaa suullista palautetta kerätään omalle lomakkeelle eri tiimeissä*
- ✓ *asiakastytyväisyyttä mitataan vuorovuosin omaistyytyväisyyskyselyjen kanssa*
- ✓ *asukaskokouksia on vähintään kahdesti vuodessa*
- ✓ *omaisteniltoja järjestetään vähintään kahdesti vuodessa*

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

- ✓ *Kaikkeä kerättävää palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Huomioita, toimintaa ja voimavaroja suunnataan ja kohdistetaan niihin kohtiin, joista on tullut negatiivista palautetta. Toisaalta pyritään vahvistamaan kohtia, joita asiakkaat kertovat pitävänsä tärkeänä.*
- ✓ *Asiakkaiden toiveita pyritään noudattamaan arkipäivässä mahdollisimman paljon.*

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja

- ✓ *Säätiön asiakkaiden osalta muistutus osoitetaan Veteraanitalon toiminnanjohtajalle Eeva Pyhälämmi Asemankatu 42 A, 05900 Hyvinkää tai sähköpostitse: eeva.pyhalammi@veteraanitalo.fi*
- ✓ *Keusoten asiakkaiden osalta muistutus toimitetaan osoitteeseen: Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymä, ympärivuorokautisten palvelujen päällikkö, PL 46, 05801 Hyvinkää*

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

- ✓ *Sosiaaliamiehen tehtävänä on:*
 - *neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa*
 - *avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä*
 - *tiedottaa asiakkaan oikeuksista*
 - *toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi*

- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.
 - Sosiaaliamies on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliamies voi toimia myös sovittelussa roolissa asiakkaan ja työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa.
 - Palvelu on asiakkaille maksuton.
- ✓ Sosiaaliamies Clarissa Peura ja Riikka Kainulainen, p. 040 833 5528 (maanantaisin klo 12-15, tiistai-torstai klo 9-12)
Sosiaalitoimi
Sosiaaliamies
Sibeliuksenkatu 6 A 2
04400 Järvenpää

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

- ✓ Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero: 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15)
<https://asiointi.kkv.fi/fi>

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

- ✓ Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset otetaan heti käsittelyyn. Muistutus käydään lävitse asianomaisen tiimin esimiehen, vastaavien ja tiimin kesken. Muistutukseen vastataan kirjallisesti. Vastaukseen kirjataan muistutuksen johdosta tehdyt toimenpiteet, kuten päätetyt toimintatapamuutokset. Veteraanitalon säätiön asiakkaalta tulleesta muistutuksesta tiedotetaan Keusoten asumispalvelutarkastajaa ja tarpeen mukaan viedään hallitukselle tiedoksi.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

- ✓ Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ilman aiheetonta viivettä, viimeistään viikon sisällä muistutuksen saapumisesta.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Lasten palvelujen laatua on kuvattu [THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa](#).

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

- ✓ Veteraanitalon toiminta on toimintakykyä ylläpitävää, hyvää elämänlaatua edistävää ja itsenäistä selviytymistä tukevaa.
- ✓ Kaikessa hoito- ja hoivatyössä tuetaan omatoimisuutta yksilöllisten tarpeiden ja halujen mukaan.
- ✓ Jokapäiväinen hoito- ja hoiva suunnitellaan ja toteutetaan siten, että samalla ylläpidetään ja edistetään asiakkaiden toimintakykyä. Asiakkaiden annetaan tehdä eri asioita itse, siten kuin he pystyvät. Apua annetaan, mutta puolesta tekemistä vältetään.

- ✓ *Talossa on monipuolista virkistystoimintaa, johon kaikilla on mahdollisuus osallistua kaikkina viikonpäivinä.*
- ✓ *Asiakkaita kannustetaan ja avustetaan osallistumaan yhteiseen ruokailutilanteeseen ja talon viriketoimintaan*
- ✓ *Asiakkaita kannustetaan ja avustetaan olemaan yhteydessä läheisiinsä mm. puheluiden, videopuheluiden ja tapaamisten muodossa*
- ✓

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

- ✓ *Veteraanitalolla on monipuolista yhteistä viriketoimintaa (pelejä, muistelua, laulua, kisoja, leivontaa, askartelua jne.). Toimintaa järjestetään joka päivä*
- ✓ *yhteisten tuokioiden lisäksi hoitajat käyvät kahden keskeisiä keskusteluja, selaavat valokuvia ja pitävät muisteluhetkiä, ulkoilevat, tekevät kävelyharjoituksia yms. yhdessä asiakkaiden kanssa*
- ✓ *Talon järjestämän toiminnan lisäksi jokainen asiakas voi ja harrastaa haluamiaan asioita kuten ennenkin*
- ✓ *Veteraanitalolla on kuntosali, jota asiakkaat käyttävät sekä itsenäisesti, että hoitajan avustamana*

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

- ✓ *Hoito- ja palvelusuunnitelmassa otetaan arvioinneissa kantaa toimintakykyyn, hyvinvointiin ja kuntouttavan toiminnan toteutumiseen*
- ✓ *Päivittäisessä kirjaamisessa kirjataan ylös huomioita toimintakyvystä, kuntouttavasta toiminnasta ja asiakkaan hyvinvoinnista*

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa monia 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-aineyleherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

- ✓ *Veteraanitalon valmistuskeittiö valmistaa monipuolista kotiruokaa kaikkina viikonpäivinä läpi vuoden.*
- ✓ *Asiakkaat voivat tilata osan tai kaikki ruuat keittiöltä, lisäksi on mahdollisuus ostaa myös ruokatarvikkeita kotiin. Osa asiakkaista syö / valmistaa ruokansa osin tai täysin itsenäisesti ja itse valitsemaansa aikaan. Asiakkaiden toiveita kuunnellaan ja toteutetaan (suosikkiruokapäivä), erityisesti saattohoitotilanteissa pyritään noudattamaan asiakkaiden ruokaankin liittyviä erikoistoiveita.*
- ✓ *Ruokailuajat ovat seuraavat: aamupala 8-9:30 (10), lounas 11:15-12:30, välipala 13-14:30, päivällinen 16-17, iltapala(t) 19-22, yöpala tarpeen mukaan milloin tahansa. Tarvittaessa ruokaa on saatavilla milloin tahansa asiakkaan niin tarvitessa*

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

- ✓ *Erytysruokavaliot kirjataan jokaisen asiakkaan omaan ruokakorttiin, jonka mukaan ruoka jaetaan.*
- ✓ *Erytysruokavalioiden lisäksi asiakkaiden toiveita kuunnellaan ja toteutetaan (suosikkiruokapäivä), erityisesti saattohoitotilanteissa pyritään noudattamaan asiakkaiden ruokaankin liittyviä erikoistoiveita.*

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

- ✓ *Hoitajat seuraavat asiakkaiden ravitsemustilaa seuraamalla yleisvointia, ruokailua, ruokahalua, ruoka-annosten syötyä määrää osana päivittäistä työtä ja seuraavat säännöllisesti painon kehitystä ja tekemällä vuosittain MNA arvioinnin. Tarvittaessa käytössä mm. nestelista.*

Hygieniäkäytännöt

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

Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygienia- ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Hygieniäkäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja laadullista tasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

- ✓ *Veteraanitalolle on laadittu oma hygieniaohje, poikkeusaikoina noudatetaan erillistä tilanteen vaatimaa ohjeistusta (kuten koronan vaatimat erityistoimet mm. jatkuva maskien käyttö).*
- ✓ *Yleistä hygienia- ja laadullista tasoa seurataan jatkuvasti ja mahdollisiin ongelma- ja puutteisiin puututaan tarpeen mukaan. Asiakkailta ja läheisiltä selvitetään vuorovuosin heidän kokemuksiaan Veteraanitalon palveluihin. Kyselyin selvitetään mm. näkemystä tilojen siisteydestä. Veteraanitalo kerää myös jatkuvaa suullista palautetta omalle lomakkeelleen. Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista arvioidaan vähintään puoli vuosittain.*
- ✓ *Tarpeen mukaan hygieniaan liittyviä asioita käydään lävitse palaverissa*
- ✓ *Keusoten asiakkaiden asuntojen siivouksesta vastaa Veteraanitalo. Keusoten asiakkaiden asunot siivotaan viikoittain, sekä suursiivotaan vuosittain erillisten ohjeiden mukaisesti.*
- ✓ *Säätiön asiakkaiden asuntojen siivouksen hoitavat joko asiakkaat itse, läheiset tai asiakkaan valitsema siivoaja.*
- ✓ *Keittiötyöskentelyn hygienia- ja laadullinen taso on määritelty ruokahuollon omavalvontasuunnitellassa..*
- ✓ *Yksikön hygienia- ja laadullisen tason valvontajana on nimetty sairaanhoitaja Taija Konttinen.*

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

- ✓ *Yleisten tilojen siivous hoidetaan Veteraanitalon omana toimintana, omien vakituisten työntekijöiden toimesta. Tilojen siivouksesta on erillinen siivoussuunnitelma.*
- ✓ *Yleisiin tiloihin on asennettu käsidesinfektio-laitteet kaikkien käytettäväksi.*
- ✓ *Asuinkerroksissa on suojahanskoja saatavilla kaikissa kerroksissa, samoin kuin asukastiloissa, joissa tehdään hoito- ja hoivatehtäviä.*
- ✓ *Työskentelyjärjestys etenee puhtaasta likaiseen.*
- ✓ *Epidemia-aikana käsihygieniata tehostetaan ja teroitetaan. MRSA ja ESBL asiakkaiden hoidossa omat ohjeistuksensa.*
- ✓ *Jokaisella asiakkaalla on omat huoneet ja wc-tilat, jolloin epidemiatilanteissa asiakas on tarvittaessa mahdollista "eristää" ja hillitä epidemian leviämistä. Epidemioista ja vaikeista tartuntataudeista ilmoitetaan omalle lääkärille*
- ✓ *Henkilökunta ei työskentele sairaana*

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

- ✓ *Veteraanitalon yleisten tilojen puhtaudesta ja siisteydestä vastaavat säätiön omat laitoshuoltajat.*
- ✓ *Asiakkaiden asuntojen siivouksesta vastaavat joko Veteraanitalon laitoshuoltajat, asukkaat itse, heidän omaisensa, tai heidän niin halutessaan ulkopuolinen yrittäjä.*
- ✓ *Asiakkaiden pyykkihuollon hoitavat joko Veteraanitalon laitoshuoltajat talon pesulassa, asukkaat itsenäisesti tai osin hoitajan avustamana kodeissa tai pyykkihuollon hoitaa kokonaan tai osittain asiakkaiden läheiset*
- ✓ *Talossa on erillinen siivoussuunnitelma ja pyykkihuollosta erilliset ohjeet.*

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

- ✓ *Puhtaanapidosta ja pyykkihuollosta vastaa erillinen tehtävään koulutettu henkilökunta eli laitoshoitajat. Uudet työntekijät perehdytetään tehtäviin*
- ✓ *Muulle talon henkilökunnalle on ohjeistettu mm. eritelian siivous ja tarvittavat siivousaineet on valmiiksi laimennettuina ja löydettävissä*

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.

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

- ✓ *Veteraanitalolle on laadittu ohjeet mm. seuraaviin tilanteisiin: kiireetön sairaanhoito), kiireellinen sairaanhoito ja äkillinen kuolemantapaus. Kaikki ohjeet on käyty lävitse hoidon tiimeissä. Ohjeet ovat hoidon perehdytyskansiossa kaikkien saatavilla. Ohjeita käydään lävitse uudelleen tarpeen mukaan ja muistutellaan mieliin mitä ohjeissa sanottiin.*
- ✓ *Asiakkaita ohjataan ja tarvittaessa autetaan vuosittaisiin hammastarkastuksiin. Hilkan tiedoissa mainitaan hammashoidon viimeisin tarkastusaika. Lisäksi Hilkkaan kirjataan, jos asiakas kieltäytyy hammashoidosta.*

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

- ✓ *Asiakkaiden hyvinvoinnista vastaa moniammatillinen tiimi. Jokapäiväinen hoito- ja hoiva suunnitellaan ja toteutetaan siten, että asiakkaiden annetaan tehdä itse asioita niin paljon kuin he pystyvät. Apua annetaan, mutta puolesta tekemistä vältetään. Veteraanitalossa järjestetään monipuolista virkistystoimintaa.*

- ✓ *Hoitotiimi ohjaa terveyttä edistävien valintojen tekemiseen, sekä tarvittaessa ja mahdollisuuksien mukaan auttaa niissä.*
- ✓ *Terveyttä seurataan kaikkien kontaktien yhteydessä, asiakkaat ohjataan ja autetaan lääkärintarkastuksiin, lääkitys tarkistetaan yhdessä lääkärin kanssa vuosittain, toteutetaan sovitut mittaukset ja testit (paino, verensokeri, verenpaine, MNA jne.). Ongelmatilanteita pyritään ennaltaehkäisemään ja tilanteisiin reagoidaan mahdollisimman pian, että ongelmat eivät pitkittyisi.*

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

- ✓ *Vastaava sairaanhoitaja Marketta Korhonen, sekä sairaanhoitajat Teija Rahkonen ja Taija Konttinen.*

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 vastuhenkilö.

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuoltoon toteuttamisessa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

- ✓ *Veteraanitalon lääkehoitosuunnitelma on tehty Turvallinen lääkehoito oppaan pohjalta.*
- ✓ *Suunnitelman hyväksyy allekirjoituksellaan lääkäri Niina Hyvärinen*
- ✓ *Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan turvallisen lääkehoidon toteuttaminen Hyvinkään Veteraanitalosäätiosässä. Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti.*
- ✓ *Päivitys tehdään, kun tapahtuu oleellisia muutoksia, kuitenkin vähintään vuosittain. Päivityksestä vastaa vastaava sairaanhoitaja Marketta Korhonen.*

Kuka vastaa lääkehoidosta?

- ✓ *Vastaava sairaanhoitaja Marketta Korhonen vastaa Veteraanitalon lääkehoidosta.*
- ✓ *Lääkkeistä, lääkkeenjaosta ja lääkekaapista vastaavat sairaanhoitajat Teija Rahkonen ja Taija Konttinen*

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

- ✓ *Lääkäriyhteistyö säätien asiakkaiden kohdalla hoidetaan viikoittaisin puhelinajoin, sekä muutoin ottamalla yhteyttä samaan terveyskeskuksen puhelinnumeroon kuin kaikki Keusoten alueella asuvat. Säätien asiakkaiden kohdalla puhelinasiat on hoidettu terveyskeskuslääkäri Teija Nyandoton kanssa.*
- ✓ *Keusoten ostopalveluasiakkaiden kohdalla lääkäripalveluluista vastaa Mehiläinen. omalääkäri Niina Hyvärinen käy lähikierroilla 1 krt kuukaudessa ja lisäksi asioita hoidetaan viikoittaisin puhelinkierroin. Päivystyksellisissä asioissa voi aina ottaa yhteyttä Mehiläisen geriatrisen puhelinpäivystys numeroon 010 414 1781.*
- ✓ *Hoitajat auttavat asiakkaita tarpeen mukaan asioimaan eri sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa. Kuten ovat tarpeen mukaan yhteydessä apuvälinepalveluun, tai suun terveydenhuoltoon tai käynnistetään edunvalvojan hakemisprosessi tai autetaan anomaan maksunalennusta Keusoten viranhaltijalta Keusoten maksusta.*

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

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on tullut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

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

- ✓ *Turvallisuutta asiakkaille luodaan monilla keinoilla, mm. olennaista on, että ympärivuorokauden talossa on läsnä koulutettu ihminen, jolta saa avun. Turvallisuudentunnetta asiakkaille tuo omat tutut tavarat omassa asunnossa*
- ✓ *Lääketurvallisuutta helpottavat apteekin annosjakelu, sekä henkilökunnan pysyvyys. Kaikki vakituiset hoitajat ovat koulutettuja. Jokaisessa vuorossa on nimetty lääkehoidosta vastaava hoitaja. Omalääkäri tarkistaa kokonaislääkityksen vähintään vuosittain.*
- ✓ *Laiteturvallisuuteen on kiinnitetty huomiota uusimalla laitteistoa tarpeen mukaan, rikkiäisiä laitteita ei käytetä.*
- ✓ *Hoitoturvallisuutta parantaa se, että kaikki vakituiset hoitajat ovat koulutettuja ja kokeneita, sekä palvelussuhteet ovat pitkäkestoisia.*

- ✓ *Asiakkaiden kodin turvallisuutta arvioidaan jatkuvasti hoitajien toimesta. Asiakkaita opastetaan turvallisuusasioissa, myös omaisia tiedotetaan ja opastetaan turvallisuusnäkökohdista mm. omaistenilloissa.*
- ✓ *Asiakkailla on turvarannekkeet, joiden kautta he saavat yhteyden hoitajaan ja muistisairailta henkilöillä, joilla on taipumusta pyrkiä poistumaan rakennuksesta, on mattohälyttimiä ja demerannekkeet, jotka hälyttävät asiakkaan poistuessa ulko-ovesta. Talon ulko-ovilla ovihälytykset, jotka hälyttävät yöllä. Ovihälyttimiä voidaan tarpeen mukaan asentaa myös asuntojen oviin ja ne voidaan ajastaa toimimaan esim. vain yöaikaan tai kokoaikaisesti. Ovisummerit on ajastettu siten, etteivät ne hälytä yöaikana. Henkilökunnalla on toimintaohjeet hätätapausten varalta. Talossa on myös teknisiä turvallisuusapuvälineitä mm. kameravalvonta ulko-ovilla, automaattinen paloilmoinjärjestelmä, sekä vesisumusammutusjärjestelmä.*
- ✓ *Paloturvallisuuskoulutusta järjestetään vuosittain, talossa on nimetty ensiapuvastaava, joilla on vähintään EA I koulutus voimassa, talon vakituudesta henkilöstöstä valtaosa on käynyt hätäensiapukoulutuksen. Palotarkastaja suorittaa tarkastukset säännöllisesti heidän arvioimansa aikataulun mukaisesti.*
- ✓ *Veteraanitalossa työskentelee vakituudessa toimessa sosiaalialan opistotutkinnon suorittanut henkilö, joka vastaa yhteistyöstä maistraatin suuntaan. Tarvittaessa kuka tahansa hoitohenkilökunnasta käynnistää edunvalvontahakemuksen.*
- ✓ *Lääkepoikkeamat, kaatumiset ja läheltä-piti tilanteet kirjataan ja niitä seurataan. Seurannan ja tapahtumakuvauksien kautta etsitään syitä em. tapahtumille ja selvitetään voisiko niitä estää jatkossa.*
- ✓ *Veteraanitalolla on erillinen toimintaohje kaltoinkohtelun tunnistamiseen ja niissä tilanteissa toimimiseen*

Henkilöstö

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

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

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

- ✓ *Veteraanitalossa on hoitohenkilökuntaa ympärivuorokauden asiakkaiden tarpeen mukaisesti. Keusoten tuettuja asiakkaita kohden on 0,4 hoitajaa ja tehostettuja kohden 0,6 hoitajaa. Säätiön asiakkaille hoitajien palvelua myydään tarpeen mukaan, joka yksittäisinä hälytyskäynteinä ja säännöllisesti tuntipaketeissa. Mitoitus huomioidaan ostettavien tuntien mukaan.*

- ✓ *Vakituista henkilökuntaa on tällä hetkellä:*
 - *3 sairaanhoitajaa, 1 sosiaalihoitajaa, 20 kokoaikaista lähihoitajaa, sekä yksi hoiva-avustaja. Lisäksi toiminnanjohtaja on koulutukseltaan terveydenhoitaja. Häntä ei lasketa mitoitusvaateeseen, mutta tarvittaessa myös hänen osaaminen on asiakkaiden käytössä ns. kenttätöissä.*
- ✓ *Henkilökunnan poissaolojen ajaksi palkataan sijaiset tarpeen mukaan ja samoin tarpeen mukaan otetaan ns. lisätyövoimaksi erityistilanteissa kuten saattohoitotilanteessa. Hoitohenkilöstömäärä muuttuu mitoitusvaateen muuttuessa.*
- ✓ *Henkilökunta on jaettu tällä hetkellä eri työvuoroihin seuraavasti:*
- ✓ *Aamuissa 8-10, illoissa 6 ja yössä 2 työntekijää, arkisin ja viikonloppuisin on sama miehitys. Vastaava sairaanhoitaja on paikalla arki-aamuina. (vuoroissa henkilömäärä voi hieman vaihdella, joko mitoituksen kasvaessa tai lasiessa).*
- ✓ *Kaikki vakituiset hoitajat ovat koulutettuja ja merkittäväällä osalla heistä on vähintään viiden vuoden kokemus vanhustyöstä.*
- ✓ *Hoito- ja hoivatyötä tukemassa on lisäksi muita ammattilaisia neuvonta-, keittiö-, vaatehuolto- ja siivoustehtävissä.*

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

- ✓ *Lähtökohtaisesti kaikkiin hoitajien poissaoloihin palkataan sijainen (poikkeuksena tilanne, jossa asiakkaita sairaalassa, jolloin mitoituksessa on "vara" olla palkkaamatta sijaista). Poikkeustilanteissa ja tarvittaessa ostetaan hoitajatyövoimaan rekrytointifirmojen kautta esim. Hoiwalta.*

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

- ✓ *Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistamisessa lähdetään siitä, että Veteraanitalon vakituisesta henkilökunnasta pidetään kiinni noudattamalla hyvää henkilöstöpolitiikkaa, kuten mahdollistamalla työnjoustoja ja tarjoamalla henkilöstötietuna terveysvakuutusta*
- ✓ *Veteraanitalolla on käytössä sijaiset.fi palvelu, jonka kautta sähköisesti ilmoitetaan avoinna olevat keikkavuorot (nopeasti ja helposti tavoitetaan suurikin joukko sijaisia). Veteraanitalo on neuvotellut sopimuksen myös sijaisrekrytointifirman kanssa (kuten Hoiwa ja Medipower), jonka kautta tarvittaessa työvoimaa voidaan ostaa.*
- ✓ *Iso osa sijaisista saadaan lähihoitaja opiskelijoiden harjoittelujaksojen kautta. Myös Veteraanitalon entiset eläkkeelle jääneet hoitajat ovat merkittävä voimavara.*
- ✓ *Tarvittaessa lisähenkilökuntaa palkataan esimerkiksi seuraavaan päivään ns. ylimääräiseksi, jos ko. päivälle ei lyhytaikaista sijaista ole saatu (siltoin tiettyjä tehtäviä voidaan siirtää seuraavaan päivään). Toisinaan varaudutaan ennalta päiviin, joihin on jo etukäteen tiedetään olevan vaikeaa hankkia nopeasti lyhytaikaista sijaisia (kuten jouluaatto) eli suunnitellaan valmiiksi hieman "ylimääräistä" henkilökuntaa.*

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?

- ✓ *Lähiesimiesten kanssa käydään säännöllisiä keskusteluja, jossa tilannetta voidaan arvioida ja tarvittaessa tilanteeseen puututaan.*
- ✓ *Työajan toteutumista seurataan*

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

- ✓ *Tukipalvelutyöntekijöiden määrä seurataan säännöllisesti mm. mitoituslaskennan yhteydessä*
- ✓ *Määrän riittävyyttä seurataan myös hoitohenkilökunnan, tukipalveluhenkilökunnan, asiakkaiden ja omaisten palautteiden perusteella*

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työläinsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

- ✓ *Rekrytoinnin periaatteissa korostuu uusien työntekijöiden ammattitaito, sekä vuorovaikutustaidot ja vastuullisuus.*
- ✓ *Tavanomaisesti toimi ilmoitetaan haettavaksi paikallislehdessä, sekä työvoiman palvelukeskuksen verkkosivuilla, myös sosiaalista mediaa hyödynnetään tarpeen mukaan.*
- ✓ *Toiminnanjohtaja haastattelee lähiesimiehen kanssa osan tai kaikki hakijoista, sekä tarkistaa kelpoisuuden todistusten pohjalta, sekä Terhikki ohjelman avulla. Myös suosittelijat kysytään ja usein myös heille soimitaan. Valinnat viedään hallitukselle tiedoksi. Toiminnanjohtajan ja talouspäällikön haastattelut ja valinnat suorittaa hallitus.*
- ✓ *Henkilökunnan ja asiakkaiden mielipiteet otetaan huomioon valintaa tehtäessä, jos kysymyksessä on talon sisäinen rekrytointi tai jos hakijoiden joukossa on aiemmin sijaisena toimineita henkilöitä. Henkilökuntaa myös kannustetaan ehdottamaan hyviä henkilöitä uusiksi työntekijöiksi. Henkilökunnan ja asiakkaiden palautteet otetaan huomioon myös koeaikaisessa arvioinnissa.*

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

- ✓ *Henkilökunnan ja asiakkaiden mielipiteet otetaan huomioon valintaa tehtäessä, jos kysymyksessä on talon sisäinen rekrytointi tai jos hakijoiden joukossa on aiemmin sijaisena toimineita henkilöitä. Henkilökuntaa myös kannustetaan ehdottamaan hyviä henkilöitä uusiksi työntekijöiksi. Henkilökunnan ja asiakkaiden palautteet otetaan huomioon myös koeaikaisessa arvioinnissa*

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 42a §:ssä säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoitustoimen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja niiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnassa toteuttamiseen.

- ✓ *Perehdytykseen annetaan riittävästi aikaa.*
- ✓ *Veteraanitalossa on yleinen ja hoidossa oma perehdytyskansio ja ns. tsekkauslista, jotta varmistetaan, että tietyt asiat tulee käytyä lävitse.*
- ✓ *Uudet vakituiset hoitajat työskentelevät ensimmäiset vuorot yhdessä toisen hoitajan kanssa parina*

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

- ✓ *Henkilökunnalle järjestetään koulutusta Veteraanitalolla, sekä Veteraanitalon ulkopuolella.*
- ✓ *Henkilökunta nostaa koulutustarpeita ja toiveita esiin kehityskeskusteluissa, mutta myös kesken vuoden toiveita otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon.*
- ✓ *Koulutussuunnittelua tehdään henkilökunnan toiveita ja lähiesimiesten näkemä tarpeita huomioiden*

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

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

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhasta on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).

- ✓ *Henkilökuntaa kannustetaan tuoman epäkohtia julki. Yleinen avoin keskusteluympäristö helpottaa ja antaa rohkeutta tuoda asioita esiin ja luo tietoisuutta, ettei ikävienkään asioiden esiintuomisen johda työntekijän kannalta ikäviin seurauksiin.*
- ✓ *Asiakkaan tai ja omaisen tuoma palaute otetaan aina todesta ja selvitetään.*
- ✓ *Jos herää epäily tai tulee tieto, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti -> henkilökunta kertoo tilanteista lähiesimiehille tai toiminnanjohtajalle -> ns. vakavista toiminnanjohtaja ilmoittaa Keusoten asumispalvelutarkastajalle ja ympärivuorokautisten palvelujen*

päällikölle. Asia selvitetään aina. Kaikki henkilökunnasta johtuva epäasiallinen kohtelu johtaa työnjohdollisiin toimenpiteisiin (suullinen huomautus, varoitus, irtisanominen).

- ✓ *Myös muiden kuin henkilökunnan toimesta tapahtuvaan epäasialliseen käytökseen puututaan mahdollisuuksien mukaan.*

Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asukas voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.

Tilojen käytön periaatteet

- ✓ *Kaikilla asiakkailla on omat asuntonsa (yksiö tai kaksio), jonka he sisustavat haluamallaan tavalla.*
- ✓ *Asuntojen ovet avautuvat ainoastaan asuntokohtaisilla avaimilla tai henkilökunnalla olevilla yleisavaimilla. Uusi asiakas tulee aina edelliseltä asiakkaalta vapautuvaan asuntoon, johon hän pääsee etukäteen tutustumaan ja siten hyväksymään tulevan asuntonsa. Asiakkaiden omaiset ja muut läheiset voivat vierailla ja yöpyä asunnossa vapaasti.*
- ✓ *Asiakaan henkilökohtaisia tiloja ei käytetä asukkaan poissa ollessa. Asuntoon ei myöskään mennä koputtamatta / ilman lupaa.*
- ✓ *Veteraanitalon asiakkaiden yhteiskäytössä olevia tiloja ovat mm. ruokasali, kahvio, kirjasto, kuntosali.*

Teknologiset ratkaisut

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

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

- ✓ *Tallentava kameravalvonta ulko-ovilla*
 - *varmistetaan mm. turvallinen yöaikainen oven avaaminen*
 - *voidaan katsoa nauhalta, milloin ja mistä ulko-ovesta asiakas on poistunut*

*nauhaa voidaan tarvittaessa hyödyntää myös, jos kiinteistöön on päässyt asiaan kuulumat-
tomia henkilöitä ja kuvaa tarvitaan poliisia varten.*

- ✓ *Ovien lukitusjärjestelmä on uudistettu iLoq lukitusjärjestelmäksi, joka mahdollistaa yksittäisen avaimen poistamisen järjestelmästä, jos avain katoaa. Jokaiselle työntekijälle ja vuokralaiselle määritellään asumisen tai tehtävän mukainen kulkualue (eli mihin oviin kukin avain käy).*
- ✓ *Veteraanitalolle on asennettu uusi turvapuhelinjärjestelmä 2021(Tunstall). Turvapuhelin on valmiiksi asennettuna kaikissa kodeissa ja turvarannekkeet annetaan automaattisesti jokaisella uudelle asiakkaalle. Käytön opastus tehdään heti muuttovaiheessa ja uudelleen tarpeen mukaan. Turvapuhelimen toimintaa seurataan koko ajan hoitajien toimesta. Toimivuuden ja hälytysten perillemeno varmistamaan on tehty soittoketju, joka varmistaa, että hälytykseen vastataan aina. Myös järjestelmän loki kertoo tulleista hälytyksistä, jos jostain syystä hälytys ei tulisi hoitajien puhelimeen. Järjestelmä on ns. pilvipalvelu, joten rannekkeiden asentamisessa tms. huoltolta saa helposti apua, samoin huolto pystyy ongelmatilanteissa nopeasti auttamaan, kun korjaaminen ei tarvitse paikalle tulevaa korjaajaa. Järjestelmän kytkinten sähkönsyöttö on varmistettu varavirtalähteillä (UPS).*
 - *Asiakkailla on turvarannekkeet, joiden avulla he voivat hälyttää milloin tahansa apua. Järjestelmä toimii koko kiinteistössä ja siinä on myös paikantavaa ominaisuutta, jotta asiakas saa hälytettyä avun myös muualle kuin asuntoonsa.*
 - *Muistisairailta, joilla on karkailutaipumusta, on demerannekkeet, jotka hälyttävät hoitajan puhelimeen, jos asiakas on poistumassa kiinteistöstä.*
 - *Lisäksi on käytössä asunnon huoneen avautumisesta ilmoittavia hälyttimiä ja siirrettävissä oleva mattohälytin.*
- ✓ *Lisäksi taloon on hankittu Yepson jäljitin, jonka voidaan kiinnittää esim. asiakkaan rollaattoriin ja jonka avulla asiakas voidaan tarvittaessa paikantaa. (Esim. on sovittu, että asiakas voi vapaasti liikkua kaupungilla, mutta on kuitenkin olemassa epäily, että saattaa eksyä siten, ettei löydä kotiin, eikä osaa soittaa apua.)*
- ✓ *kiinteistöön on asennettu paloilmoinlaitteisto ja vesisumusammutusjärjestelmä, joka testataan kuukausittain ja huolletaan vuosittain.*

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

- ✓ *Turvapuhelimen toimintaa seurataan koko ajan hoitajien toimesta. Toimivuuden ja hälytysten perillemeno varmistamaan on tehty soittoketju, joka varmistaa, että hälytykseen vastataan aina. Myös järjestelmän loki kertoo tulleista hälytyksistä, jos jostain syystä hälytys ei tulisi hoitajien puhelimeen. Järjestelmä on ns. pilvipalvelu, joten rannekkeiden asentamisessa tms. huoltolta saa helposti apua, samoin huolto pystyy ongelmatilanteissa nopeasti auttamaan, kun korjaaminen ei tarvitse paikalle tulevaa korjaajaa. Järjestelmän kytkinten sähkönsyöttö on varmistettu varavirtalähteillä (UPS).*

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

- ✓ *Henkilöstöstä Sari Hyppänen, Tiina Roth ja Harri Harju on nimetty Tunstall vastuuhenkilöiksi.*
- ✓ *Teknologiasta vastaava henkilö on vastaava sairaanhoitaja Marketta Korhonen.*

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosoimiseen, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpaine-mittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

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

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

- ✓ *Veteraanitalolla on yhteiskäytössä ja ns. varalla muutamia pyörätuoleja, rollaattoreita, wc-korokkeita, sekä sähkösätkyjä ja nostolaitteita, jotka huolletaan vuosittain. Apuvälineistä vastaavat nimetyt hoitajat.*
- ✓ *Samoin erilaisista mittareista ja niiden huoltotoimista vastaavat nimetyt hoitajat.*
- ✓ *Asiakkaiden apuvälineet hankitaan terveyskeskuksen apuvälinelainaamosta, apuvälineiden hankinnassa ohjaa ja auttaa talon henkilökunta.*
- ✓ *Henkilökunta ohjaa apuvälineiden käytössä ja huolehtii asianmukaisesta huollosta, joko talon kiinteistöhoitajan avulla tai palauttamalla väline apuvälinelainaamoon huoltoon.*

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista pidetään erillistä rekisteriä, sitä päivittävät nimetyt hoitajat. Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?

- ✓ *Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista pidetään rekisteriä ja sitä päivittävät tehtävään nimeytyt hoitajat: Mia Tamminen ja Katri Koivula. Sähköisistä apuvälineistä, kuten sängyistä ja nostureista vastaa ja rekisteriä hoitaa Marketta Korhonen.*
- ✓ *Uhka- ja vaaratilanteet, sekä läheltä piti-tilanteet, kirjataan omalle lomakkeelle. Näiden tilanteiden kirjaamisen tärkeydestä muistutetaan säännöllisin välein, esim. monesti yhteistoimintapalaverissa kohdassa työsuojelu.*
- ✓ *Henkilökuntaa, asiakkaita ja omaisia kannustetaan tuoman epäkohtia ja samoin vaaratilanteita julki. Yleinen avoin keskusteluilmapiiri helpottaa ja antaa rohkeutta tuoda asioita esiin ja luoda tietoisuutta, ettei ikävienkään asioiden esiintuominen johda esim. työntekijän kannalta ikäviin seurauksiin.*

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

- ✓ *Vastaava sairaanhoitaja Marketta Korhonen p. 020 7751 422 marketta.korhonen@veteraanitalo.fi*

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. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja

[niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin](#). Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuoja-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuojalaki \(1050/2018\)](#), 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](#).

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen \(2/2015\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

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 (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

- ✓ *Työntekijöitä perehdytetään kirjaamiseen ammattihenkilön kanssa. Perehdytykselle annetaan riittävä aikaa. Tarvittaessa kirjaamisesta järjestetään koulutusta.*

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

- ✓ *Kirjaamisesta on ohjeet, joiden mukaan jokaisesta vuorosta kirjataan käyntimäärästä riippuen. Jokainen työntekijä kirjaa ja vastaa itse kirjauksistaan.*
- ✓ *Sairaanhoitajat, vastaava sairaanhoitaja ja toiminnanjohtaja seuraavat kirjaamista ja puuttuu tarvittaessa, sekä antaa ohjausta.*
- ✓ *Mahdolliset virheet korjataan välittömästi ja lokiin kirjataan syy korjaukselle. Virheelliset kirjatukset yliviivataan, jotta ne jäävät näkyviin.*

- ✓ *Tarpeen mukaan kirjaamisista käydään lävitse tiimissä (esim. annetaan uusi ohje) ja järjestetään koulutusta.*

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

- ✓ *Jokaisen työntekijän kanssa keskustellaan vaihtoehtoisuudesta työsopimusta allekirjoitettaessa ja siitä mainitaan myös kirjallisesti työsopimuksessa. Jokainen työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alussa erillisen lomakkeen, jossa käydään lävitse mm. tietosuojaan liittyviä ohjeita. Tietosuojaan liittyviä asioita käydään lävitse myös perehdytyksessä.*
- ✓ *Tiimipalaverissa käsitellään tarpeen mukaan tietosuojaan henkilötietojen käsittelyyn liittyviä asioita.*
- ✓ *Seurataan että sovittuja käytäntöjä noudatetaan, kuten*
 - *Hilkka asiakastietojärjestelmään kirjaudutaan jokaisen työntekijän omilla tunnuksilla ja ohjelmasta kirjaudutaan ulos aina kun kirjaaminen on saatu valmiiksi tai poistutaan tilasta.*
 - *henkilökunnan nimikyltissä on vain etunimi, henkilökohtaiset puhelinnumerot eivät ole näkyvillä, vaan esimiehen takana*

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

- ✓ *Esimiehet vastaavat henkilöstön ja oman tiiminsä opiskelijoiden perehdytyksestä myös tietoturva ja henkilötieto asioissa. Tietosuoja-asiat ovat omana kohtana hoidon omassa perehdytyslistauksessa. Täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen ja toiveiden mukaan.*

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

- ✓ *Tietosuojavastaavana toimii talouspäällikkö Merja Lintunen p. 020 7751 421, merja.lintunen@veteraanitalo.fi*

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

- ✓ *Asiakastyötä ja päivittäistä toimintaa arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti henkilökunnan kesken ja keskeisten yhteistyötahojen kesken.*
- ✓ *Omaiskyselyn pohjalta päätetty kehittämistoimi*
 - *omaisten ja hoitajien välisen yhteyden pidon kehittäminen*
- ✓ *Asiakaskyselyn perusteella päätetyt toimet*
 - *Vahvuuksien vahvistaminen:*
 - *Asiakkaamme arvostavat henkilökunnan myönteistä ja ystävällistä asennetta ja siitä saamme hyvää palautetta. Korostetaan ystävällisen ja hyvä palvelun merkitystä myös henkilökunnalle ja huomioidaan tämä myös palkitsemisissa*
 - *Ateriapalveluissa huomioidaan jatkossakin asiakkaiden toiveet ja tehdään maistuvaa kotiruokaa*
 - *Muita kyselyn perusteella päätettyjä toimia*
 - *säännönmukaisten alkuvaihteen hoitoneuvottelujen käynnistäminen, jossa omahoitaja tulisi heti tutuksi muuttovaiheessa*

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys _____

Allekirjoitus _____