



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	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	27
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	28



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Hyvinkään Veteraanitalosäätiö sr Y-tunnus 0819686-1

Kunta Hyvinkää

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Hyvinkään Veteraanitalosäätiö

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.

Ympärivuorokautinen palveluasuminen, yhteistöllinen asuminen, asukkaille tarkoitetut sosiaalipalvelut kuten tukipalvelut ja kotihoito

Esimies Eeva Pyhälamm

Puhelin 0207751420

Sähköposti eeva.pyhalammi@veteraanitalo.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankosta (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 Veteraanitalosäätiö käyttää alihankkijoita tarvittaessa seuraavissa tapauksissa.*
 - *Kiinteistöhoiton 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, jos muulla tavoin ei sijaista saada välttämättömässä tilanteessa*
 - *MediPower (y-tunnus: 2047032-5, p. 040 191 6200. 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?

- ✓ *Laatua 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

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. Säätiön on paikallinen, voittoa tavoittelematon ja yleishyödyllinen.*
- ✓ *Toiminnan tavoitteena on asiakkaiden ja asukkaiden hyvän elämänlaadun, toimintakyvyn ja itsenäisen selviytymisen ylläpitäminen ja edistäminen.*
- ✓ *Säätiön tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista ja yhteisöllistä asumista, sekä tukipalveluita ja kotihoitoa Veteraanitalon asiakkaille. Veteraanitalossa on sekä hyvinvointialueiden sijoittamia asiakkaita, että itse maksavia asiakkaita. Veteraanitalolla on myös kaksioita, joissa pariskunnat voivat asua yhdessä.*
- ✓ *Asumispalvelu ei sovellu muistisairaille, joilla on vaikeaa karkailutaipumusta (ei ole ns. suljettu yksikkö) tai vaikeita käytösoireita. Jokaisella asiakkaalla on oma asunto, jolloin myöskään ryhmämuotoinen asuminen ei onnistu.*

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten omavalvonnan toimeenpanoa.



Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

- ✓ *Hyvinkään Veteraanitalosäätiön 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.

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. 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 ja 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
- lääkehoitosuunnitelma
- muuttajanopas
- ohje asukkaan raha-asioiden hoidosta
- ohje epäasiallisen käytöksen poistamiseksi
- ohje kaatumisvaarassa olevan asiakkaan tunnistamiseksi
- ohjesäännöt altaan käyttäjille
- pelastussuunnitelma
- poistumisturvallisuus selvitys
- 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
- terveysuojelulain mukainen omavalvonta
- tietosuojaohje
- toiminta- ja taloussääntö
- elintarvikehuoneiston omavalvontasuunnitelma
- hygieniaohje
- Hyvinkään Veteraanitalosäätiön säännöt
- jätehuoltosuunnitelma
- laatukäsikirja
- 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 sosiaali-
huoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

- ✓ *Tiimipalaverissa käydään lävitse henkilökunnan tuomia ja havaitsemia asioita, niin kehittämiskoh-
tia, riskejä, epäkohtia jne. Mm. kaikki saattohoidot käydään erikseen lävitse tiimipalaverissa. Akuu-
teissa tilanteissa ollaan aina heti yhteydessä suoraan lähiesimieheen tai toiminnanjohtajaan. Kiin-
teistöön liittyvissä asioissa voi olla suoraan yhteydessä kiinteistöhoitajaan tai laitoshuoltajiin ja
ateriapalveluun liittyvissä keittiöön.*
- ✓ *henkilökunta on tehnyt riskienarviointia ja keskustellut esiin tulleiden riskien todennäköisyydestä ja
vaaran asteesta. Tässä listauksessa esiin nousivat kaatumiset, lääkehoitoon liittyvät riskit, infektiot,
hoitokielteisyys, aggressiivisuus (asukas, omainen, ulkopuolinen) tupakointi - tulipalo, tukehtumi-
nen, vialliset sähkölaitteet, alkoholi, lämpötila, kemikaalit ja myrkytysriskit. Myös asiakkaan karkaa-
minen on mahdollinen riski, sillä yksikkö ei ole ns. suljettu vaan ovet ovat avoinna ja talossa on
useita ovia. Listauksen jälkeen henkilökunta listasi keinoja ehkäistä / lieventää riskejä.*

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

- ✓ *Sekä asiakkaat, että omaiset antavat palautetta, joko suoraan hoitajille, sairaanhoitajille, toimin-
nanjohtajalle tai muulle Veteraanitalon henkilökunnalle. Palautetta annetaan suoraan kasvokkain,
sähköpostitse, puhelimitse ja kirjeitse. Veteraanitalossa kerätään suullista palautetta omalle lomak-
keelle. Palautetta saadaan myös muilta toimijoilta, kuten esim. lääkäreiltä, kotisairaalan henkilö-
kunnalta, yhteistyöapteekilta, opiskelijoilta ja keikkalaisilta.*
- ✓ *Lisäksi käytössä on asiakastyytyväisyyskyselyt asiakkaille ja omaisille*

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja rapor-
tointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on johdolla, mutta työnteki-
jöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä
keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa.

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 sopimuskumppanilta tullut palaute käydään heti lä-
vitse.*
- ✓ *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. Tarvittaessa henkilökuntaa informoidaan sähköpostitse tai tekstiviestillä, sekä hoidon henkilökuntaa Hilkkaviestein. Ja / tai paikalla oleva 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 / keittiöön / kiinteistöön kohdistuva palaute käsitellään joko koko talon kesken tai tiimikohtaisesti tai työntekijäkohtaisesti, riippuen tilanteesta. Vakavammista asioista, asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat, vahingot, vaaratilanteet ja muut tilanteet, joita ei ole kyetty korjaamaan omavalvonnallisoin keinoin, tiedotetaan heti tilaajalle ja valvovalle viranomaiselle. 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.

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. 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 / kirjallisella ilmoituksella henkilökunnan kahvihuoneessa. Jos akuutista / pikaisesta asiasta kysymys, niin tiedotus hoidetaan viesteillä puhelimiin.*



4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

- ✓ *Omavalvonnan suunnitteluun on osallistunut hoitotiimin hoitajat ja sairaanhoitajat, vastaava sairaanhoitaja ja toiminnanjohtaja.*

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

- ✓ *toiminnanjohtaja Eeva Pyhälammii, eeva.pyhalammii@veteraanitalo.fi 0207751420*

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

- ✓ *Omavalvontasuunnitelma 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 terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyss 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, kotihoiton tai*



- sas-koordinaattorin 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 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 koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski. Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan iäkkään henkilön näkemykset toiveista 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 (Keusoten asiakkaiden osalta)*
- ✓ *Hoitoneuvottelussa selvitetään asiakkaan ja omaisten näkemyksiä, toiveita ja tarpeita, jotka huomioidaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa.*
- ✓ *Omahoitajat vastaavat hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta, päivittäisestä 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 tai tilanteen muuttuessa olennaisesti.*

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

- ✓ *Henkilökunta informoi asiakkaita suullisesti ja kirjallisesti riippuen asiasta, myös asukaskokouksissa tiedotetaan muutoksista ja uusista vaihtoehdoista.*



- ✓ *Asiakas itse osallistuu hoitoneuvotteluun kykujensä mukaan, myös omaiset tuovat tarvittaessa asiakkaan näkemyksiä esiin.*
- ✓ *Tärkeintä on, että henkilökunta kuuntelee herkällä 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.

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 kohdataan 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 vierailla ilman vierailuajoja 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 häilytyksiin.*
- ✓ *Jokaisella asiakkaalla on määräysvalta omiin asioihinsa, heidän toiveita kuunnellaan herkällä 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 kaikinensa 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.*
- ✓ *Hoitotahto pyritään selvittämään mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jotta sen pystyy vielä selvästi ilmaisemaan.*
- ✓ *Hyvinkään Veteraanitalosäätiöllä 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. 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 hoitosuunnitelmaan 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.

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

- ✓ *Asiakkaan rajoittamista koskevien menetelmien käytöstä on ohje, joka perustuu soveltuvin osin Keus-
oten ohjeeseen*
 - *Jos asukkaan turvallisuuden vuoksi hänen itsemääräämisoikeuttaan joudutaan
liikkumisen osalta rajoittamaan, sen tulee olla perusteltua, tasoltaan aina alhai-
sinta mahdollista suojelemisen tarpeeseen suhteutettuna sekä säännöllisesti val-
vottua.*
 - *Hoitopäätöksen tekee aina hoitovastuussa oleva lääkäri, arvioinnissa käytetään
myös hoitotyön asiantuntemusta (esim. omahoitaja)*
 - *Ennen päätöksentekoa selvitetään asiakkaan oma kanta asiaan. Myös omaisiin
ollaan yhteydessä asiasta. Jos asiakas ei pysty tosiasiallisesti itse päättämään hoi-
dostaan, 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 voi-
daan lopettaa, tai hän ohjeistaa henkilökuntaa tässä asiassa.*
 - *Turvavälineen käytön/kemiallisen sitomisen peruste, käyttö ja käytön kesto kirja-
taan systemaattisesti asiakastietojärjestelmä Hilikkaan*
 - *Huolehditaan riittävästä seurannasta, ettei kukaan pääse asukasta vahingoitta-
maan tai ettei hän vahingoita itseään.*
 - *Rajoittamistoimenpiteitä käyttöön otettaessa asukkaaseen kohdistuvat riskit arvi-
oidaan ja keskustellaan omaisten ja henkilökunnan kesken.*

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

- ✓ *sängynlaidat, haaravyö, turvakupu, hygieniahaalari*

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua. Asiak-
kaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhalti-
jalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään jär-
jestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huo-
miota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.



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

- ✓ *Hyvinkään Veteraanitalosäätiö on sitoutunut hyvää asiakaspalveluun.*
- ✓ *Rekrytoinnissa kiinnitetään erityistä huomiota vuorovaikutustaitoihin ja koeaika on käytössä kaikkia vakituisia toimia ja suurimmaksi osaksi myös määräaikaisia työsuhteita täytettäessä.*
- ✓ *Jokainen työntekijä on velvollinen ehkäisemään ja puuttumaan epäasialliseen kohteluun, huomioimaan asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat ennakkoon (työntekijän sosiaalihoitolain 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 esiintuominen 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 kokema epäasiallinen kohtelu, häirtänytapahtuma 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 viranhaltijalle ja valvovalle viranomaiselle. 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 eritavoin 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*
- ✓ *asiakastyytyväisyyttä ja omaistyytyväisyyttä selvitetään kyselyin*



- ✓ *asukaskokouksia on vähintään kahdesti vuodessa. Näissä pyydetään aina palautetta toiminnasta ja kannustetaan antamaan palautetta vastakin hyvin matalalla kynnyksellä.*
- ✓ *omaisteniltoja järjestetään vähintään kahdesti vuodessa. Näissä pyydetään aina palautetta toiminnasta ja kannustetaan antamaan palautetta vastakin hyvin matalalla kynnyksellä.*

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

- ✓ *Kaikkea 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 Pyhälä 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*

Keusote vastaa yksityisissä asumispalveluissa asuvien ikäihmisten hoidon laadun valvonnasta.

Vastuutyöntekijä Keusoten sijoittamille asukkaille:

Asumispalvelukoordinaattori Henna Vehmas 040 807 4444 henna.vehmas@keusote.fi

- ✓ Edistää asiakkaan edun toteutumista asumispalveluissa
- ✓ Määrittää asukkaan asumispalvelumaksun
- ✓ Valvoo yhdessä asumispalveluiden tarkastajan kanssa asumispalvelun laadun toteutumista

Asumispalveluiden tarkastaja Tea Tuhkalainen 050 497 2827 tea.tuhkalainen@keusote.fi

vastaa asumispalveluyksikön valvonnasta

Sosiaali- ja potilasvastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

- ✓ *Sosiaali- ja potilasvastaavan tehtävänä on:*
 - *Neuvoo Keski-Uudenmaan alueen asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä terveydenhuollon potilasta potilaan asemasta ja oikeuksista annetuissa laissa liittyvissä asioissa*
 - *Neuvoo ja avustaa asiakasta ja potilasta sekä heidän laillista edustajaansa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä.*



- *Neuvoo, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus, tai muut asiakkaan ja potilaan oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.*
 - *Kokoa tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista sekä seuraa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella ja antaa selvitykset vuosittain aluehallitukselle ja kunnille.*
 - *Toimii asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistäjänä ja toteuttajana.*
 - *Ei tee päätöksiä tai myönnä etuuksia*
 - *Ei ota kantaa potilaan hoitoratkaisuihin tai siihen, onko hoidossa tapahtunut vahinko*
- ✓ **Sosiaali- ja potilasvastaava Susanna Honkala**
p.040 807 4756 (ma 12:30-15, ti ja ke 8:30-12, to 9-15)
susanna.honkala@keusote.fi
 - ✓ **Sosiaali- ja potilasvastaava Anne Mikkonen**
p. 040 807 4755 (ma 12:30-15, ti ja ke 8:30-12, to 9-15)
anne.mikkonen@keusote.fi

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 toimintatamuuksot. Veteraanitalon säätiön asiakkaalta tulleesta muistutuksesta tiedotetaan Keusoten asumispalvelutarkastajaa ja tarpeen mukaan viedään myös hallitukselle tiedoksi.*

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

- ✓ *Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ilman aiheetonta viivettä*

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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, kaikkina viikonpäivinä.*



- ✓ *Asiakkaita kannustetaan ja avustetaan osallistumaan yhteiseen ruokailutilanteeseen ja talon virike-toimintaan*
- ✓ *Asiakkaita kannustetaan ja avustetaan olemaan yhteydessä läheisiinsä mm. puheluiden, videopuhe-luiden ja tapaamisten muodossa*

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

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

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutu-mista seurataan?

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

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa monia sosiaali-huollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryh-mille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset.

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoim-muunisairaudet, ruoka-aineyleherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tun-tea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikult-tuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

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

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

- ✓ *Erytisruokavaliot kirjataan jokaisen asiakkaan omaan ruokakorttiin, jonka mukaan ruoka jaetaan.*



- ✓ *Erytisyruokavalioiden lisäksi asiakkaiden toiveita kuunnellaan ja toteutetaan (suosikkiruokapäivä), erityisesti saattohoitotilanteissa pyritään noudattamaan asiakkaiden ruokaankin liittyviä erikoistoi-veita.*

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.*

Hygieniakäytännöt

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

Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

- ✓ *Veteraanitalolle on laadittu oma hygieniaohe, poikkeusaikoina noudatetaan erillistä tilanteen vaatimaa ohjeistusta (kuten koronan vaatimat erityistoimet mm. jatkuva maskien käyttö).*
- ✓ *Yleistä hygieniatasoa seurataan jatkuvasti ja mahdollisiin ongelma-kohtiin puututaan tarpeen mukaan. Veteraanitalo kerää 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 asunnot siivotaan viikoittain, sekä suursiivotaan vuosittain erillisten ohjeiden mukaisesti.*
- ✓ *Säätiön asiakkaiden asuntojen siivouksen hoitavat valintansa mukaan joko asiakkaat itse, läheiset tai asiakkaan valitsema siivooja. Yleensä siivouksesta vastaa Veteraanitalon laitoshuoltajat.*
- ✓ *Keittiötyöskentelyn hygieniataso on määritelty ruokahuollon omavalvontasuunnitelmassa.*
- ✓ *Yksikön hygieniayhdyshenkilöksi on nimetty sairaanhoitaja Suvi Ekholm*

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.*
- ✓ *Henkilökunta käyttää tarvittavia suojavarusteita (hanskat, maski, esiliina jne)*
- ✓ *Asuinkerroksissa on suojahanskoja saatavilla kaikissa kerroksissa, samoin kuin asukastiloissa, joissa tehdään hoito- ja hoivatehtäviä.*
- ✓ *Työskentelyjärjestys etenee puhtaasta likaiseen.*
- ✓ *Epidemia-aikana käsihygieniaa 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*
- ✓ *asiakastyötä tekeville edellytetään tartuntatautilain 48 §:n edellyttämää rokotesuojaa*

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 ja /tai osittain asiakkaiden läheisten kanssa / toimesta*
- ✓ *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 laitoshuoltajat. Uudet työntekijät perehdytetään tehtäviin*
- ✓ *Muulle talon henkilökunnalle on ohjeistettu mm. eritelian siivous ja tarvittavat siivousaineet ovat 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 suunnitelmaan 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 lääkärintarkastuksiin, lääkitys tarkistetaan yhdessä lääkärin kanssa vähintään vuosittain, toteutetaan sovitut mittaukset ja testit (paino, verensokeri, verenpaine, MNA jne.). Ongelmatilanteita pyritään ennaltaehkäisemään ja tilanteisiin reagoidaan mahdollisimman pian, että ongelmat eivät pitkiä.*

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

- ✓ *Vastaava sairaanhoitaja Marketta Korhonen, sekä sairaanhoitajat Suvi Ekholm ja Miia Silander*

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.

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*
- ✓ *Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan turvallisen lääkehoidon toteuttaminen Hyvinkään Veteraanitalosaatiössä. 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 Miia Silander ja Suvi Ekholm.*
- ✓ *Lisäksi lääkehoitoon osallistuvat kaikki lääkeluvalliset hoitajat ja he vastaavat aina osaltaan lääkehoidosta vuoronsa aikana tehtävänsä ja lupien mukaisesti.*

Monialainen yhteistyö

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

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

- ✓ *Lääkäriyhteistyö sätiön asiakkaiden kohdalla hoidetaan ottamalla yhteyttä samaan terveyskeskuksen puhelinumeroon kuin kaikki Keusoten alueella asuvat. Päivystyksellisissä asioissa yhteyttä otetaan päivystysapuun 116117*
- ✓ *Keusoten ostopalveluasiakkaiden kohdalla lääkäripalveluluista vastaa Mehiläinen. omalääkäri Kelly Sander käy lähikierroilla 1 krt kuukaudessa ja lisäksi asioita hoidetaan viikoittaisin puhelinkierroin.*



Päivystyksellisissä asioissa voi aina ottaa yhteyttä Mehiläisen geriatrisen puhelinpäivystys numeroon 010 414 1781 ja virka-aikana vastuulääkäriin.

- ✓ *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. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset 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 tavat omassa asunnossa*
- ✓ *Lääketurvallisuutta helpottavat apteekin annosjakelu, sekä ammattitaitoiset hoitajat. 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. Apuvälineet huolletaan säännöllisesti. Asukkaita ja omaisia ohjataan laiteturvalliseen toimintaan.*
- ✓ *Hoitoturvallisuutta parantaa se, että kaikki vakituiset hoitajat ovat koulutettuja ja kokeneita ja henkilökunta tuntee asiakkaat. Henkilöstön vaihtuvuus on vähäistä.*
- ✓ *Asiakkaiden kodin turvallisuutta arvioidaan jatkuvasti hoitajien toimesta. Asiakkaita opastetaan turvallisuusasioissa, myös omaisia tiedotetaan ja opastetaan turvallisuusnäkökohdista mm. omaisten tiloissa, kun poistamaan mattoja tai vähentämään kalustusta, jotta liikkuminen olisi turvallisempaa. Yleisten tilojen turvallisuutta parantamaan on rappukäytäviin asennettu turvaportteja.*
- ✓ *Asiakkailla on turvarannekkeet, joiden kautta he saavat yhteyden hoitajaan ja muistisairailla henkilöillä, joilla on taipumusta pyrkiä poistumaan rakennuksesta, on matohälyttimiä 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 yöaikaan. Henkilökunnalla on toimintaohjeet hätätapausten varalta. Talossa on myös teknisiä turvallisuusapuvälineitä mm. kameravalvonta ulko-ovilla, automaattinen paloilmoitinjärjestelmä, sekä vesisummutusjärjestelmä.*



- ✓ *Paloturvallisuuskoulutusta järjestetään säännöllisesti, talossa on nimetty ensiapuvastaava. 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 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.

Omaevalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. 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 (ja muiden mahdollisten hyvinvointialueiden) asiakkaiden mitoitus palveluasumisessa 0,4 hoitajaa ja ympärivuorokautisessa asumisessa 0,65 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 sosiaaliohjaaja, 24 lähihoitajaa (tai vastaavaa), sekä 3 hoiva-avustajaa. Lisäksi toiminnanjohtaja on koulutukseltaan terveydenhoitaja, sairaanhoitaja. Häntä ei lasketa mitoitukseen, mutta tarvittaessa myös hänen osaaminen on asiakkaiden käytössä.*
- ✓ *Henkilökunnan poissaolojen ajaksi palkataan sijaiset tarpeen mukaan ja samoin tarpeen mukaan otetaan ns. lisätyövoimaksi erityistilanteissa kuten saattohoitotilanteessa. Hoitohenkilöstömäärä muuttuu mitoituksensaateen muuttuessa.*
- ✓ *Henkilökunta on jaettu tällä hetkellä eri työvuoroihin seuraavasti (tilanne muuttuu mitoitustarpeen mukaan):*
 - *Aamuissa 10-12, illoissa 6 ja yössä 2 työntekijää, arkisin ja viikonloppuisin on päätöntöisesti sama miehitys (vuoroissa henkilömäärä voi hieman vaihdella, joko mitoituksen kasvaessa tai laskiessa). Pääsääntöisesti sairaanhoitajat työskentelevät arkisin aamuvuoroissa.*



- ✓ *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 tai muutoin, jolloin mitoituksessa on "varaa" olla palkkaamatta sijaista).*

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

- ✓ *Henkilöstövoimavarojen riittävyden varmistamisessa lähdetään siitä, että Veteraanitalon vakituisesta henkilökunnasta pidetään kiinni noudattamalla hyvää henkilöstöpolitiikkaan, kuten mahdollisimalla työnjoustoja*
- ✓ *Veteraanitalolla on käytössä listaus sijaisista, jotka ovat käytettävissä. Lisäksi käytössä on sijaiset.fi palvelu, jonka kautta sähköisesti voidaan ilmoittaa 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 voitaisiin ostaa (ei ole käytetty).*
- ✓ *Iso osa sijaisista saadaan lähihoitaja opiskelijoiden harjoittelujaksojen kautta. Myös Veteraanitalon entiset eläkkeelle jääneet hoitajat ovat erittäin merkittävä voimavara.*
- ✓ *Tarvittaessa lisähenkilökuntaa palkataan esimerkiksi seuraavaan päivään ns. ylimääräiseksi, jos ko. päivälle ei lyhytaikaista sijaista ole saatu (silloin 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. mitoitukselaskennan yhteydessä*
- ✓ *Määrän riittävyttä seurataan myös hoitohenkilökunnan, tukipalveluhenkilökunnan, asiakkaiden ja omaisten palautteiden perusteella*

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. 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 mol.fi verkkosivuilla, sosiaalisessa mediassa ja toisinaan paikallislehdessä*
- ✓ *Toiminnanjohtaja haastattelee lähiesimiehen kanssa osan tai kaikki hakijoista, sekä tarkistaa kelpoisuuden todistusten pohjalta, sekä Terhikki ohjelman avulla. Myös suosittelijat kysytään ja usein myös heille soitetaan. 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 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.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

- ✓ *Perehdytykseen annetaan riittävästi aikaa.*
- ✓ *Veteraanitalossa on yleinen ja hoidossa oma perehdytyskansio ja ns. tsekkauslista, jotta varmistetaan, että tietyt asiat tulee käytyä lävitse.*



- ✓ *Ennen työskentelyä sovitaan erillinen perehdytysvuoro, jossa työskennellään 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, sekä huomioiden Keusoten koulutustarjonnan ja näkemyksen tietyn koulutuksen tarpeesta.*

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 määriteltävä, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa?

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

Oma- ja valvontasuunnitelmaan 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 (tai omainen) pääsee etukäteen tutustumaan ja siten hyväksymään tulevan asuntonsa. Asiakkaiden omaiset ja muut läheiset voivat vierailla ja yöpyä asunnossa vapaasti.*
- ✓ *Asukkaan 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.

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 kuulumattomia 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 kulkualaue (eli mihin oviin kukin avain käy).*
- ✓ *Veteraanitalolle on asennettu uusi turvahuonejärjestelmä (Tunstall). Turvahuone on valmiiksi asennettuna kaikissa kodeissa ja turvarannekkeet annetaan automaattisesti jokaisella uudella asiakkaalle. Käytön opastus tehdään heti muuttovaiheessa ja uudelleen tarpeen mukaan. Turvahuoneen toimintaa seurataan koko ajan hoitajien toimesta. Toimivuuden ja hälytysten perillemenoa varmistamaan on tehty soittoketju, joka varmistaa, että hälytykseen vastataan aina. Myös järjestelmän loki (pääkäyttäjät pääsevät lukemaan) kertoo tulleista hälytyksistä. Järjestelmä on ns. pilvipalvelu, joten rannekkeiden asentamisessa tms. huolloilta 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.*
 - *myös henkilökunta voi hälyttää apua asiakkaiden turvarannekkeiden avulla. Tätä varten keittiössä, neuvonnassa, kuntoutuksessa ja laitoshuoltajilla on omat turvarannekkeet.*
 - *Liikkuville muistisairailla on mahdollista lisätä turvarannekkeeseen demo ominaisuus, joka hälyttää hoitajan puhelimeen, jos asiakas on poistumassa kiinteistöstä.*
 - *Lisäksi on käytössä asunnon huoneen avautumisesta ilmoittavia hälyttimiä ja siirrettävissä oleva mattohälytin.*
- ✓ *Lisäksi taloon on hankittu gps 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 palohälyttimiä, paloilmoitinlaitteisto 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 perilemENOA varmistamaan on tehty soittoketju, joka varmistaa, että hälytykseen vastataan aina. Sovellus näyttää muutamia viimeisimmät hälytykset. Myös järjestelmän loki kertoo tulleista hälytyksistä, jos jostain syystä hälytys ei tulisi hoitajien puhelimeen (pääkäyttäjät pääsevät järjestelmään). Järjestelmä on ns. pilvipalvelu, joten rannekkeiden asentamisessa tms. huolloilta saa helposti apua, samoin huolto pystyy ongelmatilanteissa nopeasti auttamaan, kun korjaaminen ei tarvitse paikalle tulevaa korjaajaa. Järjestelmän kytkinten sähkönsyöttö on varmistettu varavirtalähteillä (UPS).*
- ✓ *Niiden asiakkaiden osalta, jotka eivät juurikaan turvarannekkeen hälytysominaisuutta käytä, laite testataan kuukausittain.*

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

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

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

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 sähkösäänkyjä ja nostolaitteita, jotka huolletaan vuosittain. Apuvälineistä vastaavat nimetyt hoitajat.*
- ✓ *Samoin erilaisista mittareista ja niiden huoltotoimista vastaavat nimetyt hoitajat.*
- ✓ *Asiakkaiden apuvälineet hankitaan Keusoten välinelainaamosta, 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 nimetyt hoitajat.
Pyörätuolit, rollaattorit ja muut liikkumisen apuvälineet: Veera Kokko ja Katri Koivula.
Kotimittausvälineet kuten verenpainemittarit: Soili Kinnunen
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 luo 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

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

- ✓ *Työntekijöitä perehdytetään kirjaamiseen. Työvuorossa on aina kollegoita, joilta voi kysyä. 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 kirjaukset 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 vaitiolovelvollisuudesta 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 Hilikka asiakastietojärjestelmään kirjaudutaan jokaisen työntekijän omilla tunnuksilla ja ohjelmasta kirjaudutaan ulos aina kun kirjaaminen on saatu valmiiksi tai poistutaan tilasta. 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 tiimensä 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 Mia Jäntti p. 020 7751 421, mia.jantti@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.

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 yhteydenpidon kehittäminen*
- ✓ *Asiakaskyselyn perusteella päätetyt toimet*
 - *Vahvuuksien vahvistaminen:*
 - *Asiakkaamme arvostavat henkilökunnan myönteistä ja ystävällistä asennetta ja siitä saamme hyvää palautetta. Korostetaan ystävällisen ja hyvän palvelun merkitystä myös henkilökunnalle ja huomioidaan tämä myös palkitsemisissa*
 - *Ateriapalveluissa huomioidaan jatkossakin asiakkaiden toiveet ja tehdään maistuvaa kotiruokaa*

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Hyvinkäällä 19.2.2025

Allekirjoitus _____