



SUOMEN KRISTILLISET HOIVAKODIT OY



PALVELUKOTI LÄHDE, ROVANIEMI

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

”Onnea on saapua Lähden äärellä”

Versio 6.0 /25.9.2025

Sisällys

1	JOHDANTO.....	5
2	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	7
3	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	8
4	OMAAVALVONNAN TOIMEENPANO	9
5	RISKIENHALLINTA	11
5.1	Riskienhallinnan työnjako ja riskien tunnistaminen	11
5.2	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen ja dokumentointi	12
5.3	Korjaavat toimenpiteet ja niiden toimeenpano	12
6	HENKILÖSTÖ	13
6.1	Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne, riittävyys ja sijaisten käytön periaatteet	13
6.2	Yksikön työtehtävien johtaminen ja organisointi	14
6.3	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	14
6.4	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä, kehittämisestä ja täydennyskoulutuksesta	15
6.5	Kuvaus monikulttuurisesta työyhteisöstä	16
6.6	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus palveluun liittyvistä epäkodista	17
7.1	Siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevat käytänteet	19
7.2	Terveystenhuollon laitteet, apuvälineet ja tarvikkeet.....	19
8	ASIAKASTURVALLISUUS.....	21
9	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	22
9.1	Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteuttaminen ja kehittäminen	22
9.2	Menettelytavat, jos todetaan että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti	23
10	PALVELUYKSIKÖN ASIAKASTYÖN JA TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN	25
10.1	Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen	25
10.2	Asiakkaiden ravitsemukseen liittyvät käytänteet	25

	10.3	Asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta.....	26
	10.4	Hygieniakäytännöt ja riskienhallinta infektio tartunnoissa	26
11		TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN	27
	11.1	Hammashoito, kiireetön ja kiireellinen sairaanhoito sekä äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet.....	27
	11.2	Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta.....	27
	11.3	Asukkaiden lääkehoito ja toimintayksikön lääkehoitosuunnitelma	27
12		ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY	29

1 JOHDANTO

Omavalvontasuunnitelma on laadittu **Valviran 15.5.2024 voimaan tulleen määräyksen** mukaisesti (sisältö, laatiminen ja seuranta). Valviran määräys Finlexissä

Suunnitelma kattaa kaikki määräyksissä edellytetyt asiakokonaisuudet. Jokainen Suomen Kristilliset Oy:n toimintayksikkö täydentää omaa suunnitelmaansa niillä asioilla, jotka toteutuvat käytännössä yksikön toiminnassa.

Sote-valvontalain mukaisesti jokaisella palveluntuottajalla on 1.1.2024 alkaen yhtenäinen omavalvontavelvoite. Tämä koskee kaikkia lain piirissä toimivia palveluntuottajia ja järjestäjiä. Toimiva omavalvonta turvaa palvelutoimintaa ja asiakasturvallisuutta.

Mikä on omavalvontasuunnitelma?

Omavalvontasuunnitelma on **kirjallinen toimintasuunnitelma**, jonka avulla:

- tunnistetaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja riskit,
- ehkäistään epävarmoja ja vaaratilanteita,
- korjataan havaitut puutteet nopeasti.

Omavalvonta perustuu yksikössä toteutettavaan **riskinhallintaan**, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta.

Tavoite

- Ennaltaehkäistä riskien toteutuminen.
- Reagoida kriittisiin työvaiheisiin ja kehittämistarpeisiin suunnitelmallisesti ja nopeasti.
- Pitää suunnitelma näkyvillä yksikössä, jotta henkilöstö, asukkaat ja omaiset tietävät, miten laatu ja turvallisuus varmistetaan.

Jos palvelu ei toteudu asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus vaarantuu, suunnitelma ohjaa toimintaa.

Toimintaperiaatteet

Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilöstö:

- arvioi jatkuvasti omaa toimintaansa,
- kuulee asiakkaita, omaisia ja läheisiä laatuun ja turvallisuuteen liittyvissä asioissa,
- hyödyntää palautetta toiminnan kehittämisessä.

Suunnitelma päivitetään **vähintään kerran vuodessa** ja aina käytäntöjen muuttuessa.

Suomen Kristilliset Hoivakodit – arvopohja

Toimintamme perustuu **sosiaalihuollon lainsäädäntöön** ja sen keskeisiin periaatteisiin:

- palvelut edistävät ja ylläpitävät hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta,
- pyritään vähentämään eriarvoisuutta ja vahvistamaan osallisuutta,
- turvataan yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut,
- tuetaan myös muita hyvinvointia edistäviä toimenpiteitä.

Arvomme liittyvät läheisesti **ammattieettisiin periaatteisiin** ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun lainsäädäntö ei anna suoraa vastausta käytännön tilanteisiin.



Viisauden tiellä, ensimmäinen askel on hiljaisuus, toinen kuunteleminen, kolmas muistaminen, neljäs käytäntöön soveltaminen ja viides muiden opettaminen. ”

-Solon Ibn Gabriol -

2 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja: Suomen Kristilliset Hoivakodit Oy

Osoite: Kuikanpolku 2, 88610 Vuokatti

Y-tunnus: 1829541-7

Kunta: Sotkamo

www.kristillistahoivaa.fi

Toimintayksikön nimi: Palvelukoti Lähde

Osoite: Leviätie 1, 96800 Rovaniemi

Kaupunki: Rovaniemi

Yksikön johtaja: Tytti Petäjäjärvi

Puhelin: 044 901 8453

Sähköposti: tytti.petajarvi@kristillistahoivaa.fi

Toimilupatiedot:

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) on rekisteröinyt Suomen Kristilliset Hoivakodit Oy:n Palvelukoti Lähde -palveluyksikön Soteri-rekisteriin: **18.3.2024**

Tuotettavat palvelu:

Ikääntyneiden ympärivuorokautinen palveluasuminen 30 paikkaa

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Kiinteistöhuolto: Napapiirin Talohuolto Oy

Vaatehuolto: Rovaniemen Keskuspesula Oy

Jätehuolto: Lassila & Tikanoja Oy

Ruoka: Kahden Kokin Catering

Apteekkipalvelut: Rovaniemen keskusapteekki (Annosjakelu tilataan heidän kauttaan)

Hygieni- hoivatarvikkeet: Wulff, Dreamcare, Suomen Hoivatarvike

Toimistotarvikkeet: Praecom Oy

Laitehuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy

Hoitajakutsujärjestelmät: Iiwari

Elintarvikkeet: Prisma

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Arjessa yksikön esihenkilö vastaa alihankkijoiden toiminnasta sopimuksenmukaisuudesta. Hän on tarvittaessa yhteydessä sovittuun yhteyshenkilöön puhelimitse ja sähköpostilla. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa omasta mutta myös alihankkijan toiminnassa ilmenneistä asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarattavista epäkohdista ja vahingosta tai vaaratilanteista palvelunjärjestäjälle tai valvontaviranomaiselle. (valvontalaki 20 § 1 momentti) Laadun seuranta on arjessa jatkuvaa ja palautetta annetaan tarvittaessa. Palautetta alihankkijoiden palveluista pyydetään myös asiakkailta, omaisilta ja henkilöstöltä. Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Suomen Kristilliset Hoivakodit Oy tarjoaa iäkkäille ihmisille laadukasta ympärivuorokautista hoivaa ja hoitoa. Tavoitteena on kunnioittava, turvallinen ja kodikas ympäristö, jossa asiakas voi tuntea olonsa merkitykselliseksi. Henkilöstö on palveluhenkistä, osaavaa ja ammattitaitoista. Muistisairaiden hoidossa korostamme itsemääräämisoikeutta, valinnanvapautta ja yhteistyötä omaisten kanssa.

Toimintamme pohjautuu kristillisiin arvoihin, joissa ihmisarvo näkyy jokaisen ainutlaatuisuuden ja arvokkuuden kunnioittamisena. Hoitosuhteen perusta on keskinäinen kunnioitus sekä asiakkaan vapaan tahdon kunnioittaminen.

Palvelukodin yhteisön ja omahoitajan tuella vahvistamme asiakkaiden toimintakykyä, omatoimisuutta ja itsenäistä selviytymistä arjessa. Omahoitaja kulkee asiakkaan rinnalla koko asumisen ajan.

Arvomme ohjaavat hoitotyötä ja sen tavoitteita. Haluamme tuoda esille työssämme toivon, ilon ja välittämisen merkityksen osana arvopohjaamme. Kristilliseen arvopohjaan kuuluvat rehellisyys, oikeudenmukaisuus, tasa-arvo, läpinäkyvyys ja luotettavuus. Toimintaperiaatteitamme ovat yksilöllisyys, turvallisuus ja yhteisöllisyys. Jokainen työntekijä on arvokas ja tuo oman arvokkaan ammattitaitonsa osaksi hoitotyötä. Työhyvinvointia rakennetaan arjessa hyvän vuorovaikutuksen, luottamuksen ja tasapuolisen johtamisen avulla. Monikulttuurisuus nähdään voimavarana, ja erilaisuuden hyväksyminen on osa työyhteisön arkea.

Palliativinen hoito ja saattohoito ovat osa työtämme. Haluamme varmistaa muistisairaille asiakkaille laadukkaan ja arvokkaan elämän loppuvaiheen, jossa heidän hoitotahtoaan kunnioitetaan. Hyvinvoiva työyhteisö luo turvallisen ja merkityksellisen loppuelämän hoidon myös asukkaille ja heidän omaisilleen.

Muistisairaana ihmisen eettinen kohtaaminen on hoidon ydin. Jokainen kohtaaminen perustuu ihmisarvon kunnioittamiseen ja välittämiseen – läsnäoloon, kuuntelemiseen ja arvostavaan vuorovaikutukseen.

Toimintaamme ohjaavat keskeiset lait: sosiaalihuoltolaki, sote-valvontalaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, asiakastietolaki, vanhuspalvelulaki, laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä sekä terveydenhuoltolaki.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Palvelukotimme toimintaa ohjaa omavalvontasuunnitelma, joka laaditaan toimintayksikön esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Suunnitelmassa on eri osa-alueille omat vastuuhenkilöt. Se on julkinen ja nähtävissä yrityksen verkkosivuilla sekä yksikön ilmoitustaululla. Omavalvonta on osa laadunvalvontajärjestelmää ja perehdytystä, ja sen toteutumista seurataan säännöllisesti kirjaamalla tapahtumat. Asiakaspalaute kerätään eri kanavia käyttäen ja sen perusteella tehdään toiminnan kehittämistä ohjaavat suunnitelmat. Palautteista tiedotetaan asukkaille ja läheisille eri tilaisuuksissa. Asiakaspalautetta kerätään myös säännöllisesti vuosittain sähköisillä kyselyillä. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja muutokset tiedotetaan henkilökunnalle viipymättä. Suunnitelmat säilytetään 7 vuotta.

Laatutyö on keskeinen osa palvelukodin toimintaa, ja se näkyy monin tavoin arjen käytännöissä. Laatuun liittyviä asioita ovat esimerkiksi asiakastyytyväisyys, henkilökunnan ammattitaito ja osaaminen, turvallinen ja viihtyisä ympäristö sekä toiminnan jatkuva kehittäminen. Henkilökunta osallistuu aktiivisesti koulutuksiin ja täydennyskoulutuksiin varmistaakseen osaamisen ja ammattitaidon tasaisen kehittymisen. Turvallisuuteen ja viihtyisyyteen liittyvät asiat, kuten sisäilman laatu, siisteys, ruokailu ja viriketoiminta, ovat myös tärkeitä osa-alueita, joihin panostetaan jatkuvasti

Yksikössä vastataan säännöllisesti, ***Kerro palvelustasi Kansallinen vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyyden seurantakyselyyn.*** Linkki kyselyyn <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2024100476077>

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta seuraamme ja varmistamme omavalvonnan kvartaaleittain sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjaamme viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotamme henkilökunnalle tarpeen mukaan välittömästi tai viimeistään yksikön kuukausipalavereissa.

Suomen Kristilliset Hoivakodit Oy:n omavalvonnan vastuut:



Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Tytti Petäjäjärvi, Palvelukoti Lähde, Yksikön Johtaja

Sähköposti: tytti.petajajarvi@kristillistahoivaa.fi

Yhteystiedot: 044 901 8453, Leviätie 1, 96800 Rovaniemi

Hanna Mäkipää, Suomen Kristilliset Hoivakodit Oy, Hoivapalvelujohtaja

Yhteystiedot: puhelin 044 510 3310, sähköposti: hanna.makipaa@kristillistahoivaa.fi

Laadittu pvm. 1.3.2024

Tarkistettu pvm. 12.6.2025, 1.9.2025, 9.9.2025, 25.9.2025

Paikka ja päiväys.

Allekirjoitukset

Rovaniemi 25.9.2025

Tytti Petäjäjärvi
Toimintayksikön Johtaja

Hanna Mäkipää
Hoivapalvelujohtaja/SKH OY
Yamk-sairaanhoitaja

5 RISKIENHALLINTA

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen kuuluu omavalvontaa. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä, kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet tai toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä aiheutuvat haasteet. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa usaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys, erityisesti niissä toiminnoissa, jotka kohdistuvat asiakasturvallisuuteen liittyviin riskeihin.

5.1 Riskienhallinnan työnjako ja riskien tunnistaminen

Johdon ja esihenkilön 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. Palvelukodin esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivista toimintaa 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 hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon suunnitelmista:

- Omavalvontaohjelma
- Omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Perehdytysuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Poistumissuunnitelma
- Yhdenvertaisuussuunnitelma
- Elintarvikelainmukainen omavalvontasuunnitelma
- Valmiussuunnitelma
- Tietoturvasuunnitelma
- Poikkeamailmoitukset
- Henkilökunnan sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus
- Ikääntyneiden itsemääräämisoikeuden tukeminen ja vahvistaminen sekä rajoitustoimenpiteet

Organisaatio itse seuraa ja kehittää toimintaansa systemaattisesti. Prosessien ja toimintaympäristön riskikartoitus tehdään kodissamme vuosittain. Riskikartoituksessa arvioidaan, mitkä ovat keskeisiä prosessien toimintaan vaikuttavia asioita. Riskikartoitus tehdään yhdessä henkilöstön kanssa. Työn vaarojen ja riskien arviointi tallennetaan RESENI-laatuohjelmaan.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetty 27.2 2025

Palotarkastus 18.2.2025

Terveystensuojelun valvontasuunnitelman mukainen tarkastus 9.9.2024

5.2 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen ja dokumentointi

Haittatapahtumat ja "läheltä piti" -tilanteet kirjataan erilliselle poikkeamalomakkeelle. Haittatapahtumien käsittelyyn sisältyy keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Mikäli tapahtuu vakava ja korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, informoimme asiakasta tai omaista mahdollisista korvausmahdollisuuksista. Asiakkaita koskevat haittatapahtumat, niiden seuraukset ja suoritettujen toimenpiteet dokumentoidaan myös asiakkaan tietoihin Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Ilmoitus tehdään välittömästi tapahtuman jälkeen, jotta tapauksen yksityiskohdat olisivat tuoreena mielessä. Poikkeaman raportoi se henkilö, joka sen havaitsee. Vakavista vaaratapahtumista ilmoitetaan Laphalle tai AVI:lle. Ilmoituksen voi tehdä nimettömästi sähköisen linkin kautta Lapin hyvinvointialueella. ([Vaaratapahtumien ilmoittaminen - Lapin hyvinvointialue](#)) Jokainen työntekijämme on vastuussa epäkohtien, poikkeamien ja riskien kirjaamisesta (Valvontalain 29 ja 30 §).

Poikkeamia käsitellään henkilökunnan kesken esihenkilön johdolla yksikön tiimipalaverissa. Käydään läpi poikkeaman tapahtumat ja pohditaan, miksi näin tapahtui, tehdään juurisyyanalyysi. Samalla arvioidaan jo suoritettujen korjaavien toimenpiteiden ja suunniteltujen ennaltaehkäisevien toimenpiteiden tulevaisuutta varten. Palaverimuistiot kirjataan yksikön tietokoneelle, ja kaikki työntekijät saavat tiedon käsitellyistä asioista. Poikkeamien käsittelyn ja kirjaamisen tarkoituksena on oppia virheistä, ennaltaehkäistä uusia virheitä ja vähentää riskien toteutumista. Koko työyhteisön tavoitteena on oppia jokaisesta haittatapahtumasta ja "läheltä piti" -tilanteesta. Vain perusteellisen juurisyyanalyysin avulla tehdyillä korjaustoimenpiteillä voimme poistaa järjestelmälliset syyt poikkeamiin ja hallita riskejä tehokkaasti.

5.3 Korjaavat toimenpiteet ja niiden toimeenpano

Laadun poikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien yhteydessä määritellään korjaavat toimenpiteet, joiden avulla pyritään estämään vastaavien tilanteiden toistuminen tulevaisuudessa. Tällaisia toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi muutokset lääkehoidon prosesseissa tai työvuorosuunnitelmissa. Korjaavat toimenpiteet asiakasturvallisuuden varmistamiseksi kirjataan omavalvontaan päivityksen yhteydessä, ja niistä tehdään myös seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Laatupoikkeamat käsitellään aina yhdessä henkilökunnan kanssa tiimipalaverissa, ja korjaaviin toimenpiteisiin palataan kehittämissäpäivissä, arvioiden, onko sovitut tavoitteet saavutettu. Yrityksen johto vastaa tiedottamisesta ulospäin, ja henkilökuntaa informoidaan yksikköpalaverissa, sähköpostitse tai tarvittaessa puhelimitse kiireellisissä tilanteissa. Korjaavat toimenpiteet sovitaan seuraavassa henkilökuntapalaverissa yhdessä henkilökunnan kanssa.

6 HENKILÖSTÖ

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

Palvelukoti Lähteen henkilöstömitoitus on 0,6 työntekijää / 30 asiakaspaikkaa. Asiakkaiden määrä saattaa vaihdella. Palvelukoti Lähteessä on yksikön esihenkilö, vastaava sairaanhoitaja, 14 lähihoitajaa, 4 hoiva-avustajaa ja 2 toimitilahuoltajaa. Yksikön esihenkilö vastaa yhdessä organisaation johdon kanssa asiakasvalinnoista sekä henkilöstösuunnittelusta. Yksikön sairaanhoitaja vastaa yhdessä moniammatillisen tiimin ja yksikön hoitohenkilökunnan kanssa asukkaan hoidosta Palvelukoti Lähteessä. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa ja lainamukaista osaamista. Poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan ja seurataan säännöllisesti.

Työntekijämme ovat koulutukseltaan sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöstöä. Hoitotyö on suunniteltu vastaamaan asiakkaiden hoidon ja tuen tarvetta. Palvelukodissa on erikseen keittiö- ja toimitilahuoltajat, jotka huolehtivat välillisestä työstä. Lähihoitajat ja hoiva-avustajat huolehtivat pääsääntöisesti välittömästä hoitotyöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. 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.

Sijaisia käytetään tarvittaessa, ensisijaisesti käytetään vakituksia tuttuja sijaisia. Sijaisena toimii sosiaali- ja terveysalan tutkinnon suorittanut henkilö. Mikäli tutkinnon suorittanutta henkilöä ei ole saatavilla, voi sijaisena toimia johonkin edellä mainittuun tutkintoon tähtäävä opiskelija. Silloin tulee huolehtia siitä, että opiskelijalla tai vuorossa olevalla muulla työntekijällä on voimassa oleva lääkkeenhoitolupa ja hygieniapassi. Lisäksi työvuorossa on oltava aina kolme vakituista työntekijää, jolla on tuntemus asiakkaiden hoidosta. Sijaisen, joka on kolme kuukautta kestävässä työsuhteessa, on toimitettava rikosrekisteriote.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan ja hyvään työhyvinvointiin pyritään panostamalla työntekijöiden koulutukseen ja työyhteisön toiminnan kehittämiseen. Tärkeää on saada rekrytoitua osaavaa henkilökuntaa. Työntekijöiden tarpeita palvelevat työterveyshuollon palvelut, palveluntuottajana on Pihlajalinna. Työstä saatava palaute ja samalla mahdollisuudet vaikuttaa omiin asioihin, esimerkiksi työaikoihin sekä toivottujen vapaapäivien toteutumien nämä lisäävät tutkitusti työssä jaksamista ja viihtymistä. Luonnollisesti, työyhteisön toimivuudesta ja työilmapiirin luomisesta on vastuussa työpaikan jokainen jäsen.

Työyhteisössä esille tulevat ristiriidat pitää tunnistaa, niistä on puhuttava avoimesti sekä rakentavasti mahdollisimman pian. Selvittämättömät ongelmat aiheuttavat stressiä ja kuluttavat turhia voimavaroja koko työyhteisöltä. Monipuolinen ammatillinen vuorovaikutus osaaminen on tärkeä edellytys työyhteisötaitojen toimivuuteen. Vuorovaikutuksen merkitys ja rakentava kriittisyys, analyttisyys ja kyseenalaistamisen taidot ovat keskeisiä asioita työyhteisön hyvään, avoimeen sekä rehelliseen viestintään. Työntekijä tarvitsee fyysisen työturvallisuuden lisäksi nähdyksi ja kuulluksi tulemistä. Työntekijälle on tärkeää, että hänen tekemäänsä työtä arvostetaan. Kun työyhteisön toiminta on sujuvaa, työilmapiiri on kannustavaa, tällöin myös työyhteisön tiedonkulku ja vuorovaikutus toimivat avoimesti. Tällöin työyhteisössä uskalletaan puhua myös vaikeista asioista.

Palvelukodilla on **ennalta laadittu kriisi- ja henkilöstövajeen toimintasuunnitelma**, joka sisältää **varahenkilöstöjärjestelmän, priorisointimallit ja yhteistyökanavat viranomaisten kanssa**. Näin varmistamme, että asukkaidemme turvallisuus ja välttämätön hoito toteutuu myös poikkeustilanteissa. Henkilökunnan

voimavarojen riittävyys varmistetaan poikkeus-/kriisitilanteissa toimintaohjeilla, jotka löytyvät sähköisessä muodossa sekä kuvana työhuoneen ilmoitustaululta.

Toimintamalli sisältää ohjeet:

1. Ennakoiva varautuminen (resilienssin rakentaminen)
2. Toiminta kriisitilanteessa (kun henkilöstöä ei ole riittävästi)
3. Toimintaohjeiden sisältö
4. Henkilöstön voimavarojen tukeminen

6.2 Yksikön työtehtävien johtaminen ja organisointi

Palvelukoti Lähteessä henkilökunnan tehtäväkuvat on määritelty ammattiryhmäkohtaisiin tehtäväkuviin. Yksikön esihenkilö vastaa yhdessä organisaation johdon kanssa asiakasvalinnoista sekä henkilöstösuunnittelusta. Muun muassa työhyvinvointiin liittyvät tehtävät kuuluvat yksikön esihenkilön vastuualueeseen. Esihenkilöllä pitää olla ongelmanratkaisukykyä, jota tarvitaan erityisesti, kun käsitellään ja ratkaistaan hankalia asioita. Myös työntekijöillä on vastuu aina omasta toiminnastaan ja tekemisestään, ja he vaikuttavat myös positiivisen tai negatiivisen ilmapiirin luomiseen.

Sairaanhoitajan tehtävät jakautuvat päivittäiseen hoitotyöhön sekä yhteistyöhön moniammatillisen tiimin kanssa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon jatkuvuuden turvaamiseksi. Hän vastaa toimintayksikön hoidollisesta toiminnasta ja lääkehuollosta. Työvuoroissa on sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillisen koulutuksen omaava henkilöstö ympäri vuorokauden. Jokaisessa työvuorossa on muun muassa lääkehoidosta vastuullinen työntekijä. Yksikön organisaatiokuvio ja tehtäväkuvaukset löytyvät yksiköstä sähköisesti sekä paperiversiona

6.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa työntekijää koskevat rekisteritiedot Julki Terhikistä / Julkisuosikista. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työnhakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Uusia työpaikkoja tarjotaan ensisijaisesti yrityksen omille, osa-aikaisille, tunti- tai määräaikaisille työntekijöille. Jos tehtävään ei löydy työntekijää yrityksen sisältä, tehtävä laitetaan julkiseen hakuun. Valittujen työntekijöiden kelpoisuus varmistetaan ja työntekijän rekisteröintinumero kirjataan hänen tietoihinsa. Työntekijöiltä vaaditaan vähintään tyydyttävällä tasolla oleva suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Nämä varmistetaan jo työhakemuksesta, ensimmäisessä puhelinkeskustelussa ja lopulta haastattelussa. Työntekijä toimittaa rikosrekisteriotteen, (rikosrekisterilain 6 §:n 4 momentti), tutkinto- ja työtodistukset nähtäväksi esihenkilölle haastattelussa tai viimeistään ennen työsuhteesta sopimista. Työntekijältä varmistetaan tartuntatautilain edellytykset täyttävä rokotussuoja. Yksikössä pyritään käyttämään samoja sijaisia ja näin varmistaa hoidon jatkuvuus ja laatu. Yksikössä on käytössä sijaislista ja sijaisten WhatsApp ryhmä, johon ilmoitetaan avoinna olevat työvuorot.

Asiakkaidemme tarpeet, yksikön toimilupa ja sopimukset määrittelevät palvelukotimme rekrytoinnin edellytykset. Äkillisessä tai ennalta arvaamattomassa tilanteessa tarjoamme lisätyötä ensi sijassa osa-aikaisille työntekijöillemme. Rekrytoinnissa, kuten kaikessa henkilötietojen käsittelyssä, noudatetaan hyvää työnantajatapaa, tietosuojaa sekä muuta soveltuvaa lainsäädäntöä. Uusia työntekijöitä rekrytoidessamme

huomioimme toimialan yleiset osaamisvaateet sekä lainsäädännön ammattihenkilön pätevyyden kriteerit. Hakuilmoitusta tehdessä olemme arvioineet sen, millaista osaamista ja työkokemusta uudelta työntekijältä odotamme. Hakijoista valitsimme henkilön, joka parhaiten vastaa osaamiseltaan, kokemukseltaan ja soveltuvuudeltaan kotimme tarvetta. Käytössä on 6 kk koeaika uusissa työsuhteissa. Ulkomaalaiselta työntekijältä, jotka osallistuvat hoitotyöhön vaadimme hyvää Suomen kielen taitoa.

6.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä, kehittämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Peruskoulutusvaiheessa hankittu vahva ammatillinen osaamis pohja ja työuran läpi jatkuva osaamisen ylläpito parantavat työntekijän hyvinvointia, palvelun laatua ja asiakkaiden turvallisuutta. Palvelujen toteuttamista asiakkaille tukee tutkittu tieto sekä hyvät ja näyttöön perustuvat hoito- ja toimintakäytännöt. Asiakkaiden monenlaiset palvelutarpeet asettavat isoja vaatimuksia henkilöstölle ja heidän osaamiselleen, erityisesti muistisairaasi asiakkaan asiakaslähtöiselle kohtaamiselle ja hoitotoimien toteuttamiselle.

Perehdytys on yksi tärkeimmistä vaiheista työsuhteessa. Hyvällä perehdytyksellä varmistamme sen, että jokainen uusi työntekijä saa riittävät tiedot ja mahdollisuuden omassa työssä onnistumiseen sekä pääsee osaksi työyhteisöä. Perehdytyksen päävastuu on uuden työntekijän esihenkilöllä, mutta koko työyhteisöllä on rooli uuden työntekijän perehdyttämisessä ja mukaan ottamisessa. Uusi työntekijä perehdytetään palvelukodin perehdytysmallin mukaisesti. Vastuu perehdytyksen suunnittelusta ja toteutumisesta on jokaisella palvelukodin työntekijällä. ***Yksikössä on oma perehdytysuunnitelma.***

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

Yksikön henkilöstön osaamisen kehittämisessä huomioidaan osaamiskartoituksessa esiin tulleet puutteet ja vanhustyössä tarvittava erityisosaaminen, mm:

- asiakkaan kohtaaminen, itsemääräämisoikeus, osallistaminen, ohjaaminen, vastuuttaminen, motivointi ja kannustaminen
- ikäihmisen toimintakyvyn tukeminen, kuntouttava työote (fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen)
- tieto muistisairauksista sekä tautien ja sairauksien tunteminen, ensiaputaidot
- asiakkaan päivittäisten perushoitotoimenpiteiden hallinta
- lääkehoidon osaaminen
- toteuttamissuunnitelman prosessin hallinta ja vaikuttavuuden arviointitaidot
- läheisten sekä perheen huomiointi ja yhteistyötaidot heidän kanssaan
- vanhustyöhön liittyvän lainsäädännön, määräysten ja ohjeiden tuntemus
- tietotekniikkaosaamisen ylläpitäminen, uuden teknologian hyödyntäminen

Ikäihmisten ympärivuorokautisen palveluasumisen hoitotyöhön osallistuvan henkilöstön velvoitekoulutuksia ovat:

- hätäensiapukoulutus kolmen vuoden välein
- tietoturvakoulutus uusille työntekijöille ja muille säännöllisesti
- lääkeshoidon lupakoulutus näyttöineen viiden vuoden välein
- palo- ja pelastuskoulutukset kolmen vuoden välein
- turvallisuuskävelyt vähintään puolivuositain

Hallinnon henkilöstöltä edellytetään tietoturvakoulutus sekä palo- ja pelastuskoulutus. Tukipalveluhenkilöstöltä edellytetään toimenkuvansa mukaisia koulutuksia. Jos tukipalveluhenkilöstö osallistuu avustaviin hoitotöihin, edellytetään ensiapukoulutus, sekä palo- ja pelastuskoulutus.

Yksikön esihenkilö käy henkilöstönsä kanssa vuosittain yksilö- tai ryhmäkehityskeskustelut. Keskustelut sisältävät työntekijän osaamisen arvioinnin. Kehityskeskusteluiden kautta löydetään työntekijän vahvuudet, joiden ympärille hänen ammattitaitonsa pohja rakentuu ja joita hänen kannattaa entisestään vahvistaa. Mutta löydetään myös heikkoudet eli kehityskohteet, joita parantamalla työntekijän motivaatio ja oppimishalu säilyvät.

Perinteisen täydennyskoulutuksen lisäksi hyödynnetään esimerkiksi vertaiskehittämistä, kokeiluihin ja kehittämishankkeisiin osallistumista sekä tarvittaessa työkiertoa. Yksikössä järjestetään säännöllisesti kerran vuodessa kehittämispäiviä, joissa henkilöstö yhdessä pääsee kehittämään omaa osaamistaan sekä yksikön toimintaa ja toimintatapoja.

Yksikön esihenkilö tekee vuosittain palvelukodin toimintasuunnitelman, jonka osana kirjataan osaamiseen liittyvät tavoitteet. Koulutussuunnitelma laaditaan henkilökunnan kanssa käytyjen kehityskeskustelujen, asiakkaiden tarpeiden ja yksikön toiminnan pohjalta. Yrityksen koulutukset järjestetään hoitoalan täydennyskoulutusympäristö Skholessa. Kyseisellä alustalla näkyvät kaikki työntekijöiden käydyt koulutukset sekä niistä saadut todistukset. Kannustamme työntekijöitämme myös vapaa-ajalla tapahtuvaan, omatoimiseen opiskeluun oman ammattitaidon ylläpitämiseksi sekä oppisopimuskoulutukseen.

Palvelukodissa pidetään henkilöstöpalavereita 2–3 kertaa kuukaudessa. Palavereissa käydään läpi sekä henkilökunnan ja organisaation nostamia asioita ja pyritään yhdessä löytämään keinoja kehitettäviin asioihin. Palliatiivisessa hoitotyössä pyritään erityisesti huomioimaan työn tuoma henkinen tunnetaakka ja tarjoamaan tarvittaessa työnohjausta. Hoitohenkilökunnan keskuudessa jokainen arvostava kohtaaminen on tärkeä voimavara, joka osoitetaan tervehtimisellä, ystävällisyydellä, asiallisella puhumisella, luottamuksen pitämällä ja tarvittaessa myös olemalla kollegan lähellä, joka tarvitsee tukea ja turvaa. Palliatiivinen hoitotyö on erittäin palkitsevaa, mutta se sisältää haastavia ja stressaavia tekijöitä, jotka vaikuttavat palliatiivisen hoitotyöntekijöiden työhyvinvointiin.

Yrityksessämme huomioidaan erityisesti maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden perehdyttäminen. Huomioidaan, miten heidän keskinäisiä konfliktejansa voidaan esimerkiksi selvittää ja miten luomme selkeät ohjeet, jotka kaikki eri maista tulevat maahanmuuttajat ymmärtävät. Maahanmuuttajien kanssa kommunikoinnissa meidän on hyödynnettävä enemmän uutta teknologiaa, muun muassa kielen käännösohjelmat. Työyhteisön monikulttuurisuus on voimavara, jossa ennakkoluuloton asenne, avoin mieli ja erilaisuuden sietäminen kantaa pitkälle.

6.5 Kuvaus monikulttuurisesta työyhteisöstä

Palvelukoti Lähteessä haluamme yrityksenä olla tukemassa maahanmuuttajien työllistymistä sekä sopeutumista työyhteisöömme. Meille on tärkeä, että eri maista tulevat maahanmuuttajat voivat tuoda omia vahvuuksiaan ja ammattitaitoaan työyhteisöömme. On tärkeää, että heitä kuunnellaan ja kohdellaan tasa-

arvoisesti. Huomiomme yksikössämme myös monikulttuurisen työyhteisön tuomat haasteet työhyvinvoinnille, ja siksi erilaisuuden hyväksyminen on tärkeää. Monikulttuurisuus on rikkaus koko yhteisölle ja tulevaisuudessa tulemme hoivatyössä tarvitsemaan työvoimaa kaikilla hoivatyön osa-alueilla. Yrityksessä on oma Englanninkielinen perehdytysuunnitelma maahanmuuttaja taustaisille työntekijöille.

Monimuotoisuus voi tuoda oppimismahdollisuuksia työyhteisöön, mutta se voi myös johtaa konflikteihin työntekijöiden välillä, mikä johtuu suurelta osin kulttuurista ja niiden eroista. Työhyvinvoinnin kannalta tehokkain tuki tulee esihenkilöltä ja erityisesti kun tuki annetaan positiivisesti. Monikulttuurisen organisaation ideaalinen tavoitteena on olla yhteisö, jossa edistetään eri kansallisuuksista koostuvan työyhteisön keskinäistä vuorovaikutusta ja potentiaalia muodostaa hyvä ja yhtenäinen työyhteisö. Tällä pyritään minimoimaan työntekijöiden väliset ristiriidat. Organisaation periaatteena on ennakoluulojen ja syrjinnän vastustaminen. Tavoitteena on, että eri kulttuuriselta taustaltaan olevat työntekijät, mukaan lukien valtaväestö, arvostavat ja kunnioittavat toisiaan, ja kykenevät oppimaan toisiltaan uusia ja erilaisia asioita sekä tapoja

6.6 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus palveluun liittyvistä epäkohdista

Soten valvontalaissa säädetään työntekijän velvollisuudesta (741/2023) 29 § ja 30 § mukaisesti tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. 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 Laphalle ja aluehallintovirastolle. ***Ohje epäkohtailmoituksen tekemisestä:***

- Kun huomaat asiakasta koskevan epäkohdan tai epäkohdan uhan työyhteisössäsi, kerro havainnostasi työyhteisössäsi.
- Keskustele aina ensisijaisesti oman esihenkilösi kanssa tilanteesta, sopikaa, miten asiassa edetään.
- Tee itse tai tehkää yhdessä kirjallinen ilmoitus esihenkilölle havaitsemista epäkohdista tai epäkohdan uhasta.
- Epäkohtailmoitukseen listataan konkreettisia esimerkkejä epäkohdista.
- Ilmoituslomakkeen täyttäminen ja eteenpäin toimittaminen ei poista velvollisuutta kirjata poikkeamailmoitusta.
- Ilmoituksen saatuaan esihenkilön on ryhdyttävä toimiin epäkohtien poistamiseksi ja keskusteltava toimenpiteistä oman esihenkilönsä kanssa.
- Keskusteltuaan ja konsultoituaan esihenkilöään, esihenkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle. Jos epäkohtailmoituksen käsittely ei tuota tilanteeseen muutosta kohtuullisessa ajassa ja asiakasturvallisuus vaarantuu, ilmoitus hyvinvointi alueelle sekä alueesi aluehallintovirasto.

Vaaratapahtumien ilmoittaminen - Lapin hyvinvointialue

7 TOIMITILAT JA LAITTEET

Palvelukodin uusi kiinteistö on valmistunut 29.2.2024. Tilat ovat uudet ja suunniteltu ikäihmisten hoivapalveluun. Sisustuksessa sekä väristyksessä on huomioitu muun muassa muistisairaanhahmottamisen häiriöihin sekä luomaan harmoninen ja rauhoittava tunnelma. Palvelukodissa on sprinklerjärjestelmä, joka on automaattinen palosammutusjärjestelmä, joka aloittaa palon sammuttamisen palokohteessa ja välittää samalla palohälytyksen hätäkeskukseen. Palvelukodissa on oma väestönsuoja.

Asiakashuoneet ovat yhden hengen huoneita, kooltaan n. 21 m². Huoneissa on oma wc ja suihku. Sähkösäänky yöpöytä, patja, vaatekaapit, joista yksi on lukollinen.



Palvelukodissa on yhteisiä tiloja, iso ruokasali, jossa pöydät ovat siirrettävissä. Ruokasalissa voi pitää erilaisia tilaisuuksia, syntymäpäiviä, hartauksia, askarrella tai pelata yhdessä. Lisäksi palvelukodissa on oleskelutila, jossa voi katsella TV:tä tai vain jutella muiden kanssa. Omaisille ja vieraille on oma wc. Palvelukodin saunaan pääsee pyörätuolilla sekä pesulavetillä. Palvelukodissa on terassi sekä aidattu piha-alue, jossa on mahdollista kuntoilla.

Toimitilat antavat hyvät puitteet yhteisöllisyyden toteuttamiselle. Palvelukodissa järjestään arjen toiminnallisia tuokioita päivittäin. Palvelukodin viriketaulu on laitettu ruokasalin seinälle, johon on merkitty virikevaihtoehdot jokaiselle päivälle. Asiakkailla on kerran kuukaudessa oma ”asukaspalaveri”. Omaisille ja läheisille järjestetään kaksi kertaa vuodessa yhteinen tilaisuus. Ideoita yhteisiin tapaamisiin mietitään yhdessä työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa.

7.1 Siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevat käytänteet

Viikkosiivous tehdään kerran viikossa ja ylläpito siivous päivittäin. Wc-tilat puhdistetaan päivittäin ja aina tarvittaessa. Siivoustyön tekee toimitilahuoltaja. Lähihoitajat eivät siivoa palvelukodissa, mutta tekevät eritetahradesinfektion (veri, oksennus, virtsa, uloste) välittömästi sellaisen tarpeen havaittua. Eritetahradesinfektio tehdään erillisen ohjeen mukaisesti.

Vaatehuollon toteuttaa pääasiassa toimitilahuoltaja, pyykkihuolto ulkoistettu paikalliselle pesulalle, Rovaniemen keskuspesula. Eritepyykki pestään palvelukodissa mahdollisimman pian, palvelukodin omalla pyykkikoneella. Pyykkihuollon kustannuksista huolehtii yritys.

Yöhoitaja voi halutessaan yöllä jakaa puhtaita vaatteita asiakashuoneisiin mutta esisijaisesti hoitaja on vain asiakkaita varten. Viikonloppuisin tehdään vain akuutit siivoustyöt.

Palvelukodissa on koneellinen ilmastointi. Ilmastointilaitteiden huollosta vastaa kiinteistön omistaja Hoivatilat Oy.

7.2 Terveysthuollon laitteet, apuvälineet ja tarvikkeet

Terveysthuollon laitteita ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta siirtyivät Valviralta vuoden 2020 alussa Fimealle. Terveysthuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia. Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveysthuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010).

Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Terveysthuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (L629/2010, 24–26 §). Palvelukodissa on vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitusvaaratilanteesta.

Yksikössä käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asukkaan omahoitaja sekä Lapin hyvinvointialueen apuvälinekeskuksen fysioterapeutti huolehtivat ja kartoittavat asukkaan apuvälineiden tarpeen. Asukkaan muuttaessa yksikköön omahoitaja selvittää asukkaan toimintakyvyn sekä millaisia apuvälineitä hän tarvitsee toimintakykynsä ylläpitämiseen ja tukemiseen arjessa.

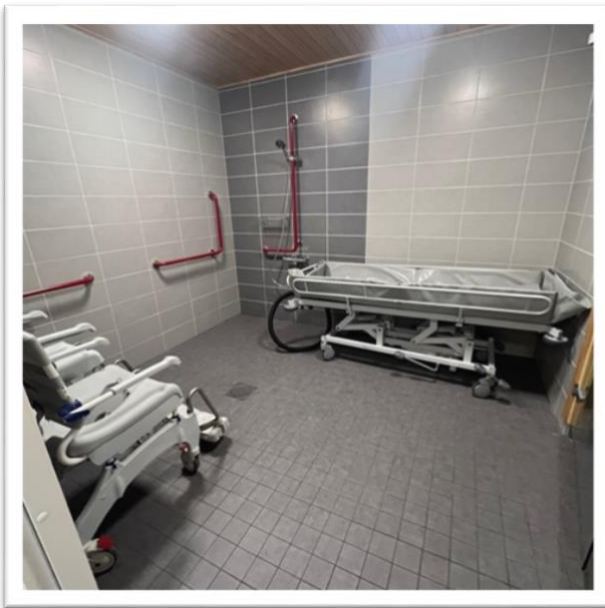
Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveysthuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveysthuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla. Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä.

Vaaratilanteet ilmoitetaan poikkeamalomakkeella ja käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet tai kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai

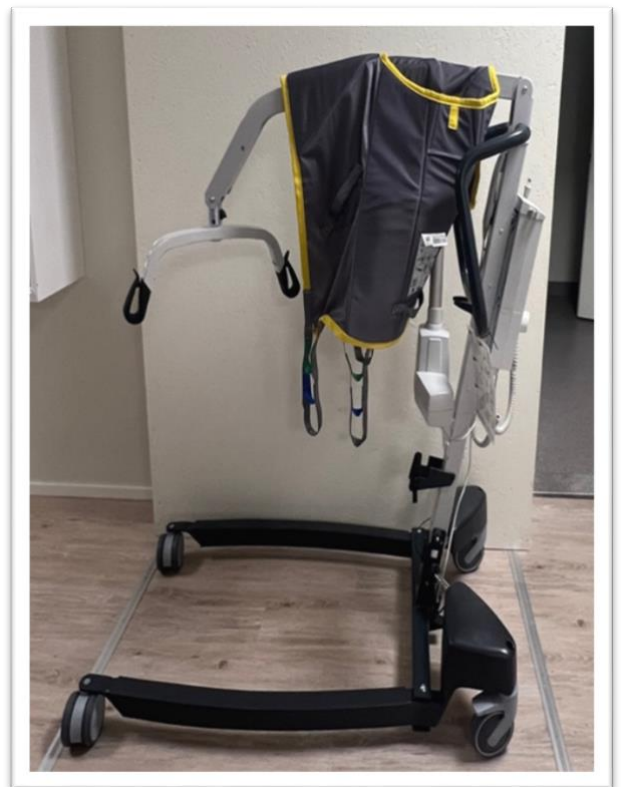
valtuutetulle edustajalle. Terveysteknologian laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus myös Valviralle niin pian kuin mahdollista:

<https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/terveysteknologia/valviralle-tehtavatilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta>

Palvelukodissa jokaisella ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaalla on sähköstautoinen hoitosänky. Palvelukodin yhteisessä käytössä on henkilönostin, istuinvaaka, nostovöitä, kallistuva suihkutuoli sekä pesulavetti vuoteeseen hoidettaville asiakkaille. Lisäksi pyörätuoleja sekä erilaisia liikkumisen apuvälineitä.



Laitteista vastaa yksikön esihenkilö yhdessä muiden työntekijöiden kanssa. Laitteet kalibroidaan säännöllisesti. Mikäli asiakas tarvitsee apuvälineitä, ollaan yhteydessä Lapin hyvinvointialueen apuvälinelainaamoon. Tarvittavia laitteita tai apuvälineitä hankitaan aina tarpeen mukaan. Olemassa olevat laitteet huolletaan säännöllisesti laiteiden toimittajan toimesta.



8 ASIAKASTURVALLISUUS

Yrityksen johdon vastuulla on, että palvelukotien asumispalvelut tuotetaan turvallisesti ja laadukkaasti. Toiminta on lupaviranomaisen asettamien lupaehtojen ja palvelua ostavan hyvinvointialueen kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Palvelukodin esihenkilö vastaa omavalvonnasta laaditun omavalvontaohjelman mukaisesti, hyödyntää mittareita johtamisessa, vastaa toiminnan laadun varmistamisesta sekä edistää avointa ilmapiiriä, jotta koko henkilökunta tuo toiminnan epäkohtia ilmi. Henkilöstö tukee asiakasta, jotta hän saa elää omannäköistä, täyttä elämää. Työntekijä toimii lakisääteisesti ja hänellä eettinen velvollisuus toimia lain ja laatuvaatimusten mukaisesti ja turvallisesti. Työntekijä tuntee ilmoitusvelvollisuuskäytänteet sekä on mukana omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita

Palvelukodissa asiakkaan turvalliseen hoitoon liittyvät suunnitelmat päivitetään säännöllisesti. Pelastussuunnitelman, poistumisturvallisuusselvityksen ja lääkehoitosuunnitelman tarkistamme vuosittain ja päivitämme tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa teemme säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Terveysturvallisuuden tarkastukset sekä työsuojelutarkastukset toteutuvat säännöllisesti. Palvelukodissa on lisäksi yhdenvertaisuussuunnitelma, saattohoitosuunnitelma ja infektioiden torjuntasuunnitelmat. Erilaisten infektioiden ja virustautien oheistuksia seuraamme aktiivisesti THL-sivulta sekä Laphan hyvinvointialueen sivustolta.

Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvonta Terveysturvallisuuslain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen. Kodin tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Palvelukodillamme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi. Jokainen työntekijä perehdytetään palvelukodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista.

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan liwari hoitajakutsujärjestelmällä. Asiakkailla on rannekkeet, joilla he voivat kutsua hoitajan tarvittaessa. Hälytykset tulevat hoitajien puhelimeen. Ulko-ovissa ja kerrosovissa on sähköinen kulunvalvontajärjestelmä jota, käytetään ”lätkällä” tai numerokoodilla. Palvelukodin ovissa on sähkölukot ja ne on varmistettu akuilla. Hoitajakutsurannekkeiden pattereiden vaihto tehdään aina ilmoituksen tullessa. Palohälytyslaitteet ovat akkuvarmennettuja. Palvelukodin lääkehuone on kahden kulunvalvontajärjestelmän takana sekä lääkehuoneessa lukittavat kaapit. Lääkehuoneessa on kameravalvonta.

Asiakasturvallisuutta kehitetään aina asiakastarpeiden mukaan. Uutta teknologiaa hyödynnetään aina, kun sillä pystytään lisäämään asiakkaan hoidon turvallisuutta ja parantamaan henkilökunnan työhyvinvointia. Koko yksikön henkilökunta on velvollinen kehittämään yksikön asiakasturvallisuutta.

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavat:

Hanna ja Vesa Mäkipää sekä yksikön esihenkilö.

Koko yksikön henkilökunta on velvollinen kehittämään yksikön asiakasturvallisuutta.

9 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelmassa arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa hoidon ja palvelun tarvetta. Jos asiakas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, asukkaan tahtoa selvitetään yhdessä hänen laillisen edustajansa tai läheisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on asukkaan oma näkemys olemassa olevista voimavaroista ja niiden ylläpitämisestä sekä vahvistamisesta. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen- psyykkisen-, sosiaalisen-, hengellisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu. Pääosa asiakkaista ohjautuu palvelukotiimme Lapin hyvinvointialueen ohjaamana. Itsemaksavien asiakkaiden suhteen teemme palvelun tarpeen arvioinnin yhdessä asukkaan ja hänen omaistensa kanssa. Uusilla asiakkailla ja hänen läheisillään on mahdollisuus käydä tutustumassa palvelukotiin sekä koeasua ennakkoon ennen varsinaista päätöstä.

Jokaiselle kotimme asukkaalle laaditaan yksilöllinen palvelun toteuttamissuunnitelma yhteistyössä asukkaan, läheisten sekä tarvittaessa muiden yhteistyötahojen ja asukkaan verkostojen kanssa viimeistään 1 kk sisällä kotiimme saapumisesta. Suunnitelma perustuu asukkaan monipuoliseen ja moniammatilliseen palvelutarpeen arviointiin. RAI-arviointi tehdään asukkaalle viimeistään kuukauden kuluttua hoitosuhteen alkaessa (huomioiden tilaajan vaateet) ja se päivitetään vähintään 6 kk:n välein tai aina jos asukkaan palveluntarpeessa tai voinnissa tapahtuu oleellisia muutoksia. Asukkaan yksilöllinen suunnitelma pohjautuu asukaskohtaisiin RAI-arvioinnin tuloksiin. RAI-arvioinnin tuloksia hyödynnetään tunnistessa asukkaan yksilölliset palvelun tarpeet, huomioiden asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset voimavarat sekä mahdolliset hoidon/palvelun riskitekijät. Suunnitelmaan kirjataan myös ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asukkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asukas osallistuu mahdollisuuksien mukaan itse RAI-arvioinnin tekemiseen ja vastuuhoitaja neuvottelee asukkaan kanssa hänen omasta näkemyksestään liittyen RAI-arviointiin ja suunnitelman sisältöön. Asiakkaidemme yksilöllisiä suunnitelmia ylläpidetään Hilikka – asiakastietojärjestelmässä.

Asikkaan ja hänen omaisiensa kanssa käydään yhdessä läpi kaikki palvelukodin asumiseen ja palveluun liittyvät sopimukset, palvelumaksut sekä vuokran määrä. Asiakasta neuvotaan ja autetaan, mitä erilaisia tukia hän voi hakea. Kaikki sopimukset tehdään kirjallisesti ja kahtena kappaleena.

<https://www.kela.fi/elaketta-saavan-hoitotuki>

<https://www.kela.fi/elakkeensaajan-asumistuki>

9.1 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteuttaminen ja kehittäminen

Muistisairaiden asiakkaiden haavoittuva ja suojaton asema tulee ottaa huomioon hoitotyössä. Heidän kanssaan on tärkeä elää hetkessä ja ymmärtää, että asiat voivat olla epäselviä. Kommunikoinnissa on tärkeä huomioida asukkaan tilanne ja aina pyrkiä kunnioittamaan heidän omia toiveitaan ja hoitotahdoistaan. Hoitohenkilökunnan tulee pitää asukkaan edut etusijalla ja välttää puhumasta asiakkaan asioista suoraan omaisille. Jos asiakas ei ymmärrä puhetta, on tärkeää ottaa huomioon muita kohtaamisen keinoja. Kaikkia asiakkaita tulee kohdella samanarvoisesti ja huolehtia siitä, että heidän oikeuksiaan ja tahtoaan kunnioitetaan.

Hyvän hoidon perusta on ymmärtää, mikä on juuri tämän asukkaan kannalta tärkeää ja miten häntä parhaiten voidaan hoitaa. Tämä edellyttää syvempää ymmärrystä asukkaan arvoista, taustoista ja toiveista. Eettisyys ja lainsäädäntö muodostavat ammattilaisten työn perustan, ja on tärkeää noudattaa potilaan itsemääräämisoikeutta sekä sosiaalihuollon asukkaan asemaa ja oikeuksia. Muistisairaiden

itseäänmäärämis-oikeudesta on tärkeä tiedottaa selkeästi palvelukodissa, jotta asiakkaat tietävät oikeutensa ja niiden toteutumisen. Ilmoitustaululla myös nähtävänä laki potilaan itseäänmäärämis-oikeudesta sekä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta. Palvelukodissa itseäänmäärämis-oikeudesta toimintaohje on nähtävillä ilmoitustaululla, jossa tarkemmin määritelty kyseiset oikeudet.

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, luvussa 2 käsitellään asiakkaan oikeuksia ja velvollisuuksia: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Palvelukodissa ei yleensä säilytetä asiakkaiden rahaa tai arvotavaraa. Asiakkaiden talouteen liittyvistä asioista huolehtivat yleensä heidän omaisensa tai edunvalvojansa. Kampaajat, jalkahoitajat ja hierojat laskuttavat palveluistaan, ja laskut lähetetään edunvalvojalle tai omaiselle. Asiakkaalla saattaa kuitenkin olla pieni käteiskassa lääkehuoneessa, joka on lukkojen takana ja kameravalvonnan alainen. Käteiskassaan talletettavista rahoista tai sillä maksetuista ostoksista laaditaan kuitti, ja tapahtumat merkitään Hilkka-asiakastietojärjestelmän lompakkoon. Kaikissa tapahtumissa on kaksoiskuittaus: yksi henkilö kirjaa tapahtuman ja toinen tarkistaa sen.

Palvelukodissa ei ole rajoituksia tai pakotteita. Huoneiden ovet pidetään aina auki asiakkaan niin halutessa. Jos asiakkaalla on rajoitteita, kuten hygieniahaalari, sängyn laidan lupa tai vyön käyttö, jokaisesta tarvitaan erillinen lääkärin kirjoittama lupa. Rajoittamiskeinojen käyttöä ja tarvetta arvioidaan säännöllisesti, ja tarvittaessa pyydetään lupa lääkäriltä niiden jatkamiseen.

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon palvelutuottajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltänsä ja kulttuuritaustansa.

Seurataan kyseisiä lakeja ja muutetaan toimintaa niiden mukaan. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L812/2000) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812> .

9.2 Menettelytavat, jos todetaan että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

Asiakkaalla on oikeus antaa palautetta toimintayksikön vastuuhenkilölle, jos hän on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun. Yksikössä kiinnitetään erityistä huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakkaita kohtaan. Kaikki asiakkaan kohteluun liittyvät tapahtumat pyritään selvittämään välittömästi keskustelemalla asiakkaan ja hoitoon osallistuneiden henkilöiden kanssa. Jokainen työntekijä on vastuussa ilmoittamaan, jos havaitsee epäasiallista kohtelua. Tilanteet käydään läpi työyhteisön kanssa mahdollisimman pian. Mahdollisessa epäasiallisessa käytöksessä ensin annetaan suullinen varoitus ja tarvittaessa kirjallinen varoitus. Vakavissa tapauksissa epäasiallisesta kohtelusta voi seurata varoitus ja jopa työntekijän irtisanominen.

Mikäli asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön esihenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Jos palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tulee tehdä järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Kaikki muistutukset käsitellään perusteellisesti ja käydään läpi koko henkilöstön kanssa. Saadun muistutuksen pohjalta työyhteisö yhdessä pohtii kehittämis-, korjaus- ja parannusmahdollisuuksia.

Henkilö/taho, jolle muistutus tehdään: Palvelukoti Lähde:

Yksikön johtaja: Tytti Petäjäjärvi, 044–901 8439, tytti.petajarvi@kristillistahoivaa.fi

Lapha: kirjaamo@lapha.fi.

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton ja riippumaton henkilö, joka toimii sosiaalihuollon asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiavastaavan toiminnasta säädetään sosiaalihuollon asiakaslaissa.

Toiminta on neuvoa-antavaa ja tehtäviin kuuluu

- neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- avustaa asiakasta tämän lain mukaiseen muistutukseen liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä vuosittainen selvitys aluehallitukselle.

Sosiaaliasiavastaava voi toimia myös asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa. Voit ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan, jos olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai palveluun sosiaalipalveluissa tai tarvitset neuvoja oikeuksista. Lähtökohtaisesti tavoitteena on ratkaista asiakkaan ja viranomaisten väliset ristiriitatilanteet neuvotteluteitse.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot: <https://lapha.fi/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava>

Puhelimitse, klo 9.00–11.00 Johanna Pikkuaho puh. 040 50 60 083, Satu Peurasaari puh. 040 482 35 84

Sähköpostitse voit olla yhteydessä potilas- ja sosiaaliasiavastaaviin sähköpostitse

(potilasasiavastaava@lapha.fi tai sosiaaliasiavastaava@lapha.fi), jos asiasi koskee ajanvarausta.

Sähköpostitse EI SAA lähettää henkilötietoja tai tapahtumakuvauksia. Digitaaliset asiointikanavat Digiasiointikanava löytyy potilas- ja sosiaaliasiavastaavien verkkosivuilta.

Lapin hyvinvointialue valvoo palvelukodin toimintaa ja seuraa muun muassa asiakaspalautekyselyiden tuloksia. Kuvaus kuluttajansuojaa koskevasta informaatiosta:

Noudatetaan kuluttajansuojalakia.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038>

10 PALVELUYKSIKÖN ASIAKASTYÖN JA TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN

10.1 Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Yksikössä jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavaransa ja tarpeensa, lähtökohdat ja tavoitteet, mieltymykset ja hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään.

Omahoitajan rooli on tärkeä asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa. Toimintakyky ja hyvinvointi lähtee hyvin pienistä arkisista toimista, kuten hyötyliikunnasta, pukeutumisesta, seurustelusta, ulkoilusta – elämästä yhdessä muiden asiakkaiden kanssa henkilökunnan tukemana. Luomme asiakkaillemme mahdollisuuden mielekkääseen arkeen, kartoitamme asiakkaan elämäntilannetta elämäntarina lomakkeella, jota asiakas itse tai omaiset voivat täydentää. Lomakkeessa kysytään esimerkiksi asiakkaan hengellisistä tottumuksista, kulttuurista, tavoista, mieliruoasta sekä muista hyvinvointia tuovista asioista.

10.2 Asiakkaiden ravitsemukseen liittyvät käytänteet

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan hoito- ja palvelusuunnitelman osana. Servitetaan erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan ikäihmisten ravitsemussuositusten mukaisesti, ottaen huomioon asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Ruokailu on järjestetty siten, että aterioiden väli ei ole yli 11 tuntia. Asiakkaita avustetaan ruokailussa tarpeen mukaan. Ruoka on laadukasta, kotiruokaa, joka sopii ikäihmisten makumieltymyksiin.

Ruokalistalla otetaan huomioon asiakkaiden toiveet, juhlapäivät, perinneruoat ja vuodenaajat. Aamupala tarjotaan joustavasti klo 7–10, lounas klo 11–13, päiväkahvi klo 14–15, päivällinen klo 17–18 ja iltapala klo 19–22. Asiakkaat voivat tarvittaessa pyytää varhaisaamupalaa. Yöpalaa on tarjolla hereillä oleville läpi yön. Ruokailu tehdään helpoksi ja mukautetaan asiakkaiden tarpeisiin.

Ravitsemushoitoon käytetään MNA-mittaria. Ruokahaluttomuuden tai nielemisvaikeuksien vuoksi seurataan ruoan ja nesteen saantia. Asiakkaita punnitaan säännöllisesti ja tarvittaessa ruokavaliota muutetaan. Painon laskuun reagoidaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita. Muistisairauksiin liittyvään painon laskuun puututaan ja tarvittaessa konsultoidaan ammattilaisia. Ravitsemuksesta on olemassa yrityksen oma kysely, jonka perusteella ruokahuoltoa kehitetään tarpeen mukaan. Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään säännöllisesti. Yksiköllä on neljän viikon kiertävä ruokalista, joka tarjoaa vaihtelua ja monipuolisuutta ruokailuun.

Käytämme THL:n ylläpitämää RAI-arviointijärjestelmää kaikissa toimintayksiköissä, ja se tehdään jokaiselle asiakkaalle vanhuspalvelulain mukaisesti. Palvelukodissa RAI-arviointi tehdään asiakkaan voinnin muuttuessa tai puolivuositin. RAI-arviointia käytetään asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelman pohjana, ja sen toteutumista seurataan päivittäiskirjauksin. THL:n toimittamia RAI-palauteraportteja seurataan aktiivisesti ja kehitetään hoidon laatua raportoinnin avulla.

Muita asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa käytettyjä mittareita ovat esimerkiksi muistitesti, ravitsemustesti, painoindeksi, paino, elämäntilanne ja muita sovitteja mittareita hyvinvointialueen kanssa. Myös asiakkaan ja läheisten haastattelut sekä havainnoinnit ovat osa arvioinnin prosessia. Suunnitelman ja RAI-arvioinnin laatimisesta vastaa asukkaan omahoitaja tai nimetty hoitaja, ja suunnitelman ajantasaisuudesta vastaa yksikön esihenkilö. Kaikki suunnitelmat kirjataan asiakastietojärjestelmään, ja asiakkaan tilannetta seurataan ja päivitetään päivittäin.

10.3 Asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta.

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme työntekijät seuraavat havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan, omaisten sekä läheisten kanssa, kyselemällä myös heidän tuntemuksiaan ja ajatuksia. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään kuuden kuukauden välein ja aina tarvittaessa.

Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään muun muassa toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti, sekä tehdään RAI mittaukset asiakkaille kahdesti vuodessa. Mahdollisiin muutoksiin puututaan ja syitä selvitetään. Yksikössä seurataan aina lääkehoidon vaikutusta asiakkaan hyvinvointiin. Omahoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia omien asiakkaiden toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Tärkeää on, että muutoksista tieto viedään käytäntöön ja tieto siirtyy yksikön palaverissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä keino seurata asiakkaan hyvän elämän toteutumista, on omahoitajan antama aika omalle asiakkaalle viikoittain

10.4 Hygieniakäytännöt ja riskienhallinta infektiotartunnoissa

Tehokas siivouspalvelusuunnitelma on tärkeä osa hygieenisen tason ylläpitämistä yksikön tiloissa. Suunnitelman päivittävät yhdessä yksikön esihenkilö ja toimitilahuoltaja. Henkilökunta noudattaa aseptista työskentelytapaa ja pitää huolta hyvästä käsihygieniasta. Käsidesiä suositellaan käytettäväksi sisään ja ulos kulkiessa, ja ohjeet löytyvät helposti yleisistä tiloista. Infektiohoitajaan otetaan tarvittaessa yhteyttä.

Asiakkaiden henkilökohtainen hygienia on osa päivittäistä hoitotyötä. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan henkilökohtaisessa hygieniassa heidän tarpeidensa mukaisesti. Hygieniaa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa lääkärin kirjoittama lupa vaaditaan hygienihaalareiden käyttöön.

Tartuntatautien torjunta on tärkeässä roolissa yksikössä, ja huolellinen käsi- ja yskimishygienia sekä asianmukainen siivous auttavat estämään tartuntojen leviämistä. Henkilökunnan tulee suojautua sairaana työskentelemiseltä, ja vierailijoita kehoitetaan olemaan tulematta sairaana. Erityistoimenpiteitä noudatetaan hengitystieinfektiota sairastavan asiakkaan hoidossa. Hygieniasta ja tartuntojen torjunnasta tiedotetaan henkilökunnalle ja tarvittaessa koulutetaan ohjeistuksen noudattamiseen. Yhteistyö työterveyshuollon kanssa on tärkeässä roolissa. Epidemian aikana tiedottaminen hoidetaan sähköisillä keinoin, vierailujen rajoittaminen ja muut turvatoimet otetaan käyttöön tarvittaessa.

Epidemian laajetessa hätätyöhön joudutaan turvautumaan poikkeusoloissa, kun säännöllinen toiminta on uhattuna tai vaarassa aiheuttaa vaaraa. Hätätyö voi olla tarpeen, jos työtä ei voi siirtää myöhempään ajankohtaan.

<https://thl.fi/aiheet/infektiaudit-ja-rokotukset>

<https://thl.fi/haku?q=varotoimet%20ja%20varotoimiluokat>

11 TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

11.1 Hammashoito, kiireetön ja kiireellinen sairaanhoito sekä äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet

Asiakkaan suun ja hampaiden terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Hammaslääkäripalveluissa pyritään käyttämään asiakkaan aiemmin käyttämää hammaslääkäripalvelua.

Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa yksikön omalääkäri. Lääkäri käy kerran kuukaudessa palvelukodilla ja hänellä on viikoittainen soittoaika. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Kotisairaalan kanssa tehdään yhteistyötä muun muassa saattohoitotilanteissa sekä kotisairaala käy antamassa asiakkaille IV-antibioottihoidot.

Kiireellinen eli päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu arkipäivisin, iltaisin sekä viikonloppuisin LKS:ssa. Omaisille ja läheisille ilmoitetaan asiasta välittömästi. Äkillisessä kuolemantapauksessa, soitetaan toimistoaikaan ensisijaisesti omalle lääkärille, joka antaa ohjeistuksen.

Yksikössä on laadittu *toimintaohje kuolemantapauksessa* ja sitä säilytetään toimistossa erillisessä kansiossa.

11.2 Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Yksikön henkilökunta seuraa asiakkaiden terveydentilaa lääkärin ohjeistuksen mukaan muun muassa seuraavin keinoin. Jokapäiväisissä päivittäisissä toiminnoissa seurataan asiakkaan vointia, lisäksi verenpainetta, painoa, verensokeria jne. Laboratorionäytteet otetaan palvelukodin sairaanhoitajan tai koulutetun lähihoitajan toimesta. Lääkityksen jatkuvaa arviointia tehdään kuukausittain tai aina tarvittaessa yhteistyössä lääkärin kanssa.

Yksikössä asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa palvelukodin sairaanhoitaja yhteistyössä palvelukodin koulutetun henkilökunnan kanssa ja yhdessä he toteuttavat asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon. Sairaanhoitaja yhdessä lähihoitajien kanssa, on päävastuussa yksikön terveyden- ja sairaanhoidon toteutumisesta lääkärin ohjeiden mukaisesti.

11.3 Asukkaiden lääkehoito ja toimintayksikön lääkehoitosuunnitelma

Palvelukodissa annettava lääkehoito perustuu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaaseen sekä yleisiin ja toimintayksikkökohtaisiin lääkehoitosuunnitelmiin. Jokaisessa yksikössä on oma lääkehoitosuunnitelmansa, johon kuuluvat yleinen ja toimintayksikkökohtainen osuus. Suunnitelmissa määritellään muun muassa lääkehoidon turvallisuus, koulutusvaatimukset työntekijöille, osaamisen varmistaminen ja luvan hakemiseen liittyvät asiat. Toimintayksikkökohtaisessa suunnitelmassa kuvataan, miten lääkehoito toteutetaan kyseisessä yksikössä. Suunnitelma toimii opaskirjana työntekijöille. Asiakkaiden lääkehoidon tulee tapahtua lääkärin ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaidemme lääkehoidon toteutuminen ja sen vaikuttavuuden seuranta lääkärin määräämällä tavalla kuuluu asiakkaan perusoikeuksiin ja henkilökuntamme velvollisuutena on huolehtia tämän oikeuden turvallisesta, oikea-aikaisesta ja oikeanlaisesta toteuttamisesta. Lääkehoidon toteuttamisessa myös asiakkaiden kuntoutumisen näkökulma on huomioitava riittävällä tavalla. Toimintayksikkökohtainen

lääkehoitolupa voidaan myöntää työntekijälle, joka on suorittanut sosiaali- ja terveydenhuollon peruskoulutuksen ja suorittaa yksikön tehtävissä vaadittavat lääkekoulutukset sekä niihin liittyvät tentit. Näiden lisäksi työntekijä antaa lupaosiokohtaiset näytöt hyväksytysti näytön vastaanottajalle. Lääkehoitoluvan allekirjoittaa yrityksen ostopalveluna ostaman Medice24 yksityisen lääkärikeskuksen lääkäri. Lääkehoitolupa on toimintayksikkökohtainen ja voimassa 5 vuotta.

Lääkkeet tilataan palvelukotiin annosjakelun avulla. Rovaniemen keskusapteekki toimittaa lääkejakopussit kahden viikon välein ja noutaa myös käyttämättä jääneet lääkkeet palvelukodilta. Muiden säännöllisten lääkkeiden riittävyys varmistetaan tilaamalla seuraavaan tilaukseen, kun asiakkaan lääke alkaa olla lopussa niin, että jäljellä on kahden viikon tarve. Tarvittavien lääkkeiden määrä arvioidaan kulutuksen perusteella, ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat ja niiden säilyvyys. Pyritään tilaamaan mahdollisuuksien mukaan kolmen kuukauden tarve kerrallaan. Erityistä huomiota kiinnitetään riskiryhmiin, kuten astmaatikoihin ja infektioasiakkaisiin, varmistaen että heillä on tarpeeksi hoitavia ja avaavia lääkkeitä. Näin voidaan varmistaa, että esimerkiksi infektion aikana lääkeannokset voidaan tarvittaessa nostaa sopivalle tasolle. ***Yksikössä on oma lääkehoitosuunnitelma.***

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Yksikön johtaja: Tytti Petäjäjärvi

Sähköposti: tytti.petajajarvi@kristillistahoivaa.fi

Puhelinnumero: 044 901 8439

Lapin hyvinvointialueen potilasasiavastaavan yhteystiedot: <https://lapha.fi/fi/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava>

Potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa taikka lähiomaista tai muuta läheistä potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa. Tällaisia asioita ovat: Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvät asiat:

- oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun
- hoitoon pääsy
- hoitoon liittyvä tiedonsaantioikeus ja itsemääräämisoikeus
- alaikäisen potilaan asema
- potilaan laillisen edustajan, lähiomaisen tai muun läheisen toimivalta
- potilaskertomuksen tarkastusoikeus ja potilasasiakirjoihin sisältyvien tietojen salassapito (www.tietosuoja.fi)
- muistutusmenettely
- potilasvakuutuslain soveltamiseen liittyvät asiat (www.pvk.fi)
- potilasvahinkoilmoituksen jättäminen
- korvaushakemus potilasvahingosta
- lausuntopyyntö liikenne- ja potilasvahinkolautakuntaan

Kantelun tai valituksen tekeminen (www.avi.fi, www.valvira.fi, www.oikeus.fi)

Kantelun tai valituksen voi tehdä tätä tarkoitusta varten laaditulla lomakkeella tai vapaamuotoisena kirjeenä terveydenhuollon toimintayksikköä tai ammatinharjoittajaa valvovalle viranomaiselle. Tällaisia viranomaisia ovat esim. hyvinvointialueet, aluehallintovirastot, Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) sekä hallinto-oikeudet. Jos kantelua tutkiva valvontaviranomainen arvioi, että kantelu on tarkoituksenmukaisinta käsitellä muistutuksena, viranomainen voi siirtää asian asianomaiseen toimintayksikköön käsiteltäväksi, jos asiassa ei ole tehty muistutusta. Laphan toimintaan liittyvät epäkohtailmoitukset tulee ilmoittaa Laphalle:

Palveluntuottajan vaaratapahtumailmoitus

12 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Uusi laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) tuli voimaan 1.1.2024. Tässä laissa yhdistyvät aiemmat säännökset sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä. Lain mukaan julkisten sosiaalihuollon palveluntarjoajien ja julkisten sosiaalihuollon lukuun toimivien yksityisten palveluntarjoajien on liityttävä Kanta-palvelujen Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon.

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat salassa pidettäviä. Kaiken siirrettävän tiedon perusteella tarvitaan kirjallinen suostumus asiakkaalta, hänen omaiseltaan tai edunvalvojalta. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on sallittua ainoastaan tietyin edellytyksin. Hyvä tietojen käsittely edellyttää suunnitelmallisuutta koko käsittelyprosessin ajan, aina asiakastyön kirjaamisesta arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka.

Lisäksi sovelletaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (EU) 2016/679. Kansallinen tietosuojalaki (1050/2018) täydentää ja täsmentää tietosuojasetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö. Rekisterinpitäjä on taho, joka määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot, kun taas henkilötietojen käsittelijä käsittelee tietoja rekisterinpitäjän puolesta. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa muun muassa alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojasetus 29 artikla). Tietosuojasetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen (2/2015) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 19 h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta.

Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. Sosiaalihuollon asiakastiedot ja potilastiedot ovat erittäin sensitiivisiä henkilötietoja, joilla on korostunut yksityisyydensuoja. Näin ollen työtehtävissä tietoon tuleva asiakastieto on ehdottoman salassa pidettävää tietoa, joka tulee pitää salassa myös työsuhteen päättymisen jälkeen. Salassapitovelvoite on huomioitu myös henkilöstön työsopimuksissa. Asiakastietoja tulee aina käsitellä huolellisesti ja kiinnittää erityistä huomiota siihen, ettei niitä pääse katsomaan tai lukemaan sivulliset. Verkkoasemien ja järjestelmien käytöstä on laadittu yrityksen toimesta myös oma tietoturvaohjeistus, jota tulee noudattaa. Yrityksellä oma tietoturvasuunnitelma.

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen 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 §. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Kirjaaminen perustuu asiakkaan ja hoitotyön kannalta tarpeellisiin tietoihin. Sen tulee olla virheetöntä, ja siinä tulee näkyä selkeästi ero asiakkaan tai hänen läheisensä mielipiteenä esitetystä asiasta tai hoitotyöntekijän käsityksestä, tulkinnasta tai arvioinnista.

Kirjaamisen tehtävänä on vahvistaa ohjauksen ja hoidon/hoivan suunnittelua, toteutusta ja seuranta. Jokaisessa työvuorossa havainnoidaan ja kirjataan asiakkaan vointia, toimintakykyä, vireystilaa ja mielialaa koskevia asioita sekä voinnissa poikkeavia tapahtumia toteuttamissuunnitelman tavoitteisiin perustuen. Asiakkaan asiakirjoista tulee löytyä tieto kenelle asiakkaan voinnista saa antaa tietoja. Asiakkaalle ja hänen läheiselleen annetusta informaatiosta on kirjattava mitä on kerrottu. Kirjaamisessa on tärkeää huomioida asiakkaan näkemys ja kokemus päivän aikaisesta voinnista ja toteutumisesta. Yöaikaisessa kirjaamisessa tulee

käydä ilmi, milloin asiakkaan luona on käyty ja se tulee kirjata ajankohtaisesti. Kirjaamisella pyritään parantamaan hoidon jatkuvuutta ja tiedonvälitystä asiakkaan tilasta, hänen saamistaan palveluista ja hoidosta/hoivasta. Kirjaaminen lisää asiakasturvallisuutta. Ajantasainen, huolella ja selkeästi kirjatut tiedot vahvistavat, niin asiakkaan kuin henkilökunnankin oikeusturvaa. ***Aina on hyvä muistaa, mitä ei ole kirjattu, sitä ei ole tehty!***

Yksikkömme tiedot asukkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilkkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Käytössämme on niin kirjaamiseen tarkoitettuja tietokoneita, tabletteja kuin puhelimiin asennettuja HILKKA ohjelmistoja. Kirjauksissa peilataan asukkaan voimavara- ja hoivapalvelun toteuttamissuunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ovat saaneet opintojensa aikana perusosaamisen asiakastyön hyvään kirjaamiseen. Kirjaaminen ja asiakastietojärjestelmän käyttö ovat osa uusien työntekijöiden perehdytystä. Tarvittaessa yksikön työntekijöille järjestetään sisäinen koulutus kirjaamisesta. Asiakkaan tietoja ylläpidetään ja säilytetään sähköisessä asiakastietojärjestelmässä sekä paperisia tietoja lukitussa kaapissa, lukitussa huoneessa. Työntekijämme, jotka osallistuvat asiakkaan hoitoon ja hoivaan ovat velvollisia kirjaamaan asiakkaan palvelun järjestämiseen järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakasasiakirjoissa käytettävän kielen on oltava selkeää ja ymmärrettävää, ja niissä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä. Kirjaukset perustuvat näyttöön ja jos kyseessä on ammattihenkilön tulkinta tilanteesta, tulee sen ilmetä kirjauksesta.

Yksikön esihenkilö ohjaa ja seuraa kirjaamista ja varmistaa, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti. Kirjaamisen puutteista tai virheistä tehdään poikkeama ja kirjaamiseen liittyviä asioita käsitellään tiimipalavereissa. Uudet työntekijät, opiskelijat ja harjoittelijat perehdytetään tietoja suoja-asioihin perehdytysuunnitelman mukaisesti. Kaikki työntekijät allekirjoittavat salassapitolomakkeen.

Tietosuojavastaava:

Yksikön johtaja Tytti Petäjäjärvi, 044–901 8439, tytti.petajarvi@kristillistahoivaa.fi