



# OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Suojakoti





## SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	5
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	13
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	25
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	34
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	45
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	48
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	49



## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### **Palveluntuottaja**

Kristillinen Suojakoti-säätiö

y-tunnus 1552263–7

### **Hyvinvointialue**

Varsinais-Suomen hyvinvointialue

### **Toimintayksikkö**

Suojakoti

Säkyläntie 357

21330 Paattinen

### **Sijaintikunta**

Turku

Varsinais-Suomen hyvinvointialue

PL 52

20521 Turku

sähköposti: kirjaamo(at) varha.fi

### **Palvelumuodot**

Tuettu asuminen, mielenterveyskuntoutujat 20 paikkaa

Yhteisöllinen asuminen, mielenterveyskuntoutujat 30 paikkaa

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, mielenterveyskuntoutujat 10 paikkaa



## Esihenkilö

Satu Pajumäki

p. 040-753 0773

satu.pajumaki(at)suojakotisaatio.fi

## Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston luvan myöntämisaikajankohta 16.1.2009

Palvelu, johon lupa on myönnetty

Yhteisöllinen asuminen/Mielenterveyskuntoutajat 30

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen/Mielenterveyskuntoutajat 10

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 16.5.2013

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 16.5.2013

Palveluuala, joka on rekisteröity: tuettu asuminen

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Liinavaatepyykinhuolto; Comforta Oy

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

Comforta Oy:n kanssa on laadittu kirjallinen sopimus liinavaatepyykinhuollon sisällöstä ja laatuvaatimuksista. Sopimusten toteutumista seurataan säännöllisesti ja pidetään yhteyttä ostopalveluiden tuottajien kanssa. Comforta Oy:lle on myönnetty sertifikaatti mikrobiologisen puhtauden hallintajärjestelmästä, minkä ajantasaisuutta seurataan. Lisäksi liinavaatteiden vastaanottohetkellä liinavaatteet tarkistetaan silmämääräisesti ja poikkeamiin reagoidaan välittömästi.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä     Ei



## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun. Omavalvonnan toimeenpanoa tukee, jos eri osaluueille nimetään omat vastuuhenkilöt.

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Omavalvontasuunnitelma laaditaan Suojakodin johtajan ja henkilökunnan yhteistyönä vuosittain henkilökunnan kehittämispäivillä.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Suojakodin henkilökunta

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Satu Pajumäki p. 0407530773 satu.pajumaki(at)suojakotisaatio.fi

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?



Suojakodin johtaja vastaa omavalvonnan toteuttamisesta, seurannasta ja kehittämisestä. Suojakodin ruokapalveluiden osalta omavalvonnasta vastaa ruokapalveluesimies. Omavalvonnan suunnitteluun ja toteutukseen osallistuu koko henkilökunta. Toiminnasta saatujen palautteiden ja poikkeamien myötä arvioidaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa on huomattu palvelun laatuun tai asukasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Päivitys tapahtuu kuitenkin vähintään vuosittain koko henkilökunnan kesken.

### **Oma-valvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Suojakodin päärakennuksen aulan ilmoitustaululla paperiversiona

Verkkoympäristössä [www.suojakotisaatio.fi](http://www.suojakotisaatio.fi)

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

#### **Toiminta-ajatus**

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

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Suojakodin toiminta-ajatuksena on tarjota kodinomaiset elämisen mahdollisuudet kauniin luonnon keskellä, rauhallisessa ympäristössä, tavoitteena



elämänlaadun säilyttäminen yksilöllisyyttä, kodinomaisuutta ja läheisyyttä vaa-  
lien.

Asiakaskuntana ovat mielenterveyskuntoutujat, iältään n. 50–85-vuotiaat. Li-  
säksi yksikössä voi olla kehitysvammaisten, vammaisten ja ikääntyneiden  
asumispalvelun piirissä olevia.

Palvelut perustuvat sosiaalihoitolain (1301/2014) säännöksiin. Asumispalve-  
luista säädetään sosiaalihoitolain 21 §:ssä. Yhteisöllisellä asumisella tarkoi-  
tetaan hyvinvointialueen järjestämää asumista esteettömässä ja turvallisessa  
asumisyksikössä, jossa henkilön hallinnassa on hänen tarpeitaan vastaava  
asunto ja jossa asukkaille on tarjolla sosiaalista kanssakäymistä edistävää toi-  
mintaa. Yhteisöllisellä asumisella tarkoitetaan hyvinvointialueen järjestämää  
asumista esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä, jossa henkilön hal-  
linnassa on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa asukkaille on tarjolla so-  
siaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Ympäri vuorokautisella palvelu-  
asumisella tarkoitetaan asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettä-  
mässä ja turvallisessa hoivakodissa, palvelukodissa tai vastaavassa asumis-  
yksikössä, jossa henkilöllä on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa hän  
saa asumisyksikön henkilöstöltä viipymättä ja vuorokaudenajasta riippumatta  
hoitoa ja huolenpitoa myös äkilliseen tarpeeseensa. Ympäri vuorokautinen pal-  
veluasuminen sisältää henkilön yksilöllisen tarpeen mukaisen vuorokau-  
denajasta riippumattoman hoidon ja huolenpidon, toimintakykyä ylläpitävän ja  
edistävän toiminnan, ateriat, vaatehuollon, siivouksen sekä osallisuutta ja so-  
siaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan. Palveluasumista on toteutet-  
tava niin, että henkilön yksityisyyttä kunnioitetaan ja hänen osallisuuttaan tue-  
taan. Lisäksi on huolehdittava, että henkilöllä on mahdollisuus saada tarvitse-  
mansa lääkinnällinen kuntoutus ja muut terveydenhuollon palvelut.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Sosiaalihuollon palvelujen tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaat-  
teita. Palvelujen tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vä-  
hentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein



tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys ja ammatillisuus. Yhteisesti sovitut arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat työyhteisössä vallitsevan toimintakulttuurin, mikä näkyy mm. asiakkaiden ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Asumispalveluina tarjoamme tuettua ja yhteisöllistä asumista sekä ympärivuorokautista palveluasumista. Suojakodissa tehtävän työn tavoitteet nousevat kuntouttavista tai sen ylläpitävistä hoidon ja huolenpidon tarpeista. Turvaamme asukkaille normaalin, kullekin yksilöllisesti sopivan, toimintakykyä ylläpitävän ja aktivoivan elämäntilanteen.

Suojakodin arvot ovat:

**OIKEUDENMUKAISUUS**

**TURVALLISUUS**

**TASAVERTAISUUS**

**YKSILÖLLISYYS**

Suojakodin arvot näkyvät arjessamme. Kohtaamme asukkaat asiallisesti ja ystävällisesti. Kohtelemme heitä tasapuolisesta ja huomioimme jokaisen asukkaan. Kunnioitamme kunkin asukkaan yksilöllisiä arvoja. Takaamme asukkaittemme turvallisuuden seuraamalla asukkaiden toimintakykyä suhteessa ympäristöön.





## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

#### **Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

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

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

#### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

#### **Riskienhallinnan työnjako**

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen



on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Suojakodin asiakkaat otetaan mukaan riskienhallintaan. Heidän kanssaan keskustellaan asioista avoimesti ja pohditaan ratkaisuja. Asukkaille tehdään myös vuosittain kysely, mitä riskejä Suojakodissa asumiseen ja olemiseen liittyy.

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

Luettelo Suojakodissa käytössä olevista riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Kattava ja yksilöllinen perehdytysohjelma
- Täydennyskoulutus ja työpaikalla tapahtuva jatkuva opastus
- Henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi henkilökunnasta pidetään huolta ja sijaisrekrytointiin panostetaan. Sijaisia rekrytoidaan mol.fi -sivuston kautta.
- Henkilökunnan osaamisen varmistaminen kehityskeskustelujen, koulutuksen ja jatkuvan kehittämisen kautta.
- Uhkaavien tilanteiden hallinta ja toimintaohjeet -menettelytapaohjeet. Menettelytapaohjeissa on määritelty, miten väkivallan riskejä pienennetään ja ehkäistään sekä toimintatavat, miten uhkaavassa tilanteessa toimitaan.
- Työsuojeluohjelma ja työolosuhteiden vaarojen arviointi
- Tartuntatautilain soveltaminen Suojakodissa. Sisältää vaatimuksen henkilökunnan rokotussuojasta
- Moniresistenttien bakteerien torjunnan periaatteet VSSHP:ssä -ohjeistuksen noudattaminen
- Asukkaiden kaatumistapaturmat tilastoidaan ja tilastojen pohjalta tehdään toimintojen uudelleen arviointia.
- Ruokailutilanteiden turvallisuus on ohjeistettu riittävän ja osaavan henkilökunnan varmistamiseksi
- Lääkehoitosuunnitelma. Sisältää toimintaohjeet lääkepoikkeamasta.
- Tietosuojasuunnitelma. Sisältää toimintaohjeet tietosuojapoikkeamasta.
- Ensiapukoulutussuunnitelma
- Kriisiviestintä on kirjattu ja ohjeistettu
- Terveydelle haitallisen häirinnän ja epäasiallisen kohtelun toimintamalli. Toimintamallilla ennalta ehkäistään työpaikkakiusaamista.
- Varhaisen reagoinnin, tuen ja sairauspoissaoloseurannan periaatteet. Toimintamallilla vahvistetaan henkilökunnan työterveyttä.
- Asiakkaan kaltoinkohtelun ehkäiseminen ja siihen puuttuminen –



menettelytapaohjeet. Toimintamalli pohjautuu sosiaalihuoltolain (1301/2014 48§) ilmoitusvelvollisuuteen.

- Suojakodin päihdeohjelma
- Työtapaturmatilastointi ja ”läheltä piti” -tilastointi työtapaturmissa on käytössä
- Turvallisuus selvitys
- Pelastussuunnitelma
- Poikkeusolojen toimintaohjeet ovat kirjattuna ja henkilökunnan ilmoitustaululla saatavina. Sähkökatkoksiin on varauduttu varavoimakoneella.
- Teknologisilla ratkaisuilla (paloilmoittimet, sammutusjärjestelmät, likakaivo, maalämpökeskus) on kunnossapitosuunnitelma
- Teknologisten ratkaisujen (paloilmoittimet, sammutusjärjestelmät, likakaivo, maalämpökeskus) valvonta on ulkoistettu ja automatisoitu
- Terveydenhuollon laitteille ja tarvikkeille on nimetyt vastuuhenkilöt
- Terveydenhuollon laitteilla ja tarvikkeilla on kunnossapitosuunnitelma
- Omavalmistuskeittiön omavalvontasuunnitelma, sisältää mm. henkilökunnan hygieniaosaamisen, tilojen hygieniamittaukset, säilytystilojen lämmönseurannan ja ruokien jäljitettävyyden.
- Lakien, säädösten, suositusten ja viranomaisohjeiden noudattaminen
- Toiminta on vakuutettu ja pakollisten vakuutusten lisäksi toiminnalla on laajennettu keskeytysvakuutus
- Siivoussuunnitelma, jossa tavoitteet, keinot ja arviointi kirjattuna.
- Kiinteistöjen kunnossapito-ohjelmassa on huomioitu tilojen esteettömyys ja yksityisyyden suojaaminen.

## **Riskien tunnistaminen**

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

## **Ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn



alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan? Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia?

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014 48§) velvoittaa työntekijöitä ilmoittamaan, jos he huomaavat tai saavat tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Suojakodissa on kirjattuna tähän lakiin pohjautuva toimintamalli: ”Asiakkaan kaltoinkohtelun ehkäiseminen ja siihen puuttuminen”. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi poikkeamalomakkeella Suojakodin johtajalle. Johtaja vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

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

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Mikäli henkilöstö havaitsee hoito- ja palvelusuunnitelmassa tai sen toteutumisessa puutteita, tulee asia viivytyksettä ottaa puheeksi työyhteisössä.

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

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

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että yhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Aukkaita kannustetaan antamaan palautetta ja kertomaan kokemuksiaan saamansa palvelun laadusta. Hoitoneuvotteluissa kysytään asukkaiden mielipiteitä arjesta Suojakodissa. Myös omaisilta pyydetään palautetta, heihin ollaan yhteydessä sovitulla tavalla. Heitä kannustetaan aktiiviseen yhteistyöhön. Asukkaiden tai omaisten välitön palaute huomioidaan heti ja palautteen vastaanottanut työntekijä kirjaa palautteen poikkeamalomakkeelle.



## **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen**

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä on palveluntuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään asianosaisten kesken ja dokumentoidaan. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Mikäli poikkeamat vaativat muutoksia toimintatapoihin, käsitellään poikkeamat työpaikkakokouksessa.

Sosiaalihuoltolakiin perustuviin ilmoituksiin on johtajan välittömästi käynnistettävä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Johtajan on ilmoitettava asiasta säätiön hallitukselle sekä sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee tarvittavat kirjaukset asukkaasta Hilikka-asiakastietojärjestelmään.

## **Korjaavat toimenpiteet**

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritetään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa.

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

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle työpaikkakokouksessa sekä sähköisen Hilikka -asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan vielä



henkilökohtaisesti. Aukkaiden tiedottaminen tapahtuu henkilökohtaisesti. Omaisille tiedotetaan puhelimitse. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla. Toimintaohjeiden muuttuessa uudet ohjeet päivitetään perehdytysmateriaaliin.

Tiedottamisesta vastaa Suojakodin johtaja Satu Pajumäki

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### **Palvelu- ja hoitosuunnitelma**

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Kehitysvammaisten erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta.

lökkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

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

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan/läheisen/ tai hänen edustajansa kanssa, suunnitelma annetaan asiakkaalle ja se päivitetään asiakkaan tilanteen muuttuessa tai vähintään kahdesti vuodessa. Hoitosuunnitelma on selvitys asiakkaan toimintakyvystä ja voimavaroista sekä yhdessä



sovituista asioista ja suunnitelluista kotihoidon palveluista. Hoitosuunnitelmaan kirjataan myös asiakkaan omat toiveet.

Hoitosuunnitelma tehdään ja päivitetään yhdessä asukkaan kanssa. Henkilökunta antaa tietoa asukkaalle eri vaihtoehtoista asukkaiden esittämien toiveiden ja tarpeiden mukaan. Henkilökuntaa perehdytetään tuntemaan asukkaan palveluverkostoa. Asukkaille pidetään säännöllisesti hoitoneuvotteluja, joissa esitellään vaihtoehtoja ja kuunnellaan asukkaan ajatuksia.

Hoitosuunnitelman tavoitteiden toteutumista seurataan arjen toiminnoissa. Päivittäinen kirjaaminen, raportointi ja arviointi asukkaiden tuen tarpeesta, voimavaroista sekä omista toiveista ja tavoitteista tukevat suunnitelman toteutumista ja seuraamista. TUVArviointia myös käytetään. Kuukausittain tehdään kuntoutumisen yhteenvetoa, jossa arvioidaan asukkaiden voimavaroja ja asiakkaiden toiveita. Kuntoutumista arvioidaan vertaamalla suunnitelmaa ja siihen liittyviä päivittäisiä kirjauksia.

Mitä mittareita iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

TUVA-arviointi

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

Palvelu- ja hoitosuunnitelman tekemiseen osallistuu asukas itse, omahoitaja ja asukkaan omaiset. Lisäksi saattaa olla joku muu asukkaan itsensä paikalle kutsuma henkilö. Asukkaan ja/tai omaisen läsnäolo suunnitelman laadinnassa ja päivittämisessä on merkittävää. Suunnitelmaa varten kartoitetaan asukkaan oma näkemys fyysisestä, kognitiivisesta, psyykkisestä ja sosiaalisesta tilanteesta sekä ympäristötekijöistä. Suunnittelussa otetaan huomioon asukkaan oma tahto ja toivomukset. Omaiset ja läheiset otetaan mukaan selvitykseen, mikäli asukas sitä haluaa. Jos asukas ei kykene kommunikoimaan ja tuomaan omaa tahtoaan esille, arvioidaan palveluntarvetta asukkaan läheisten ja tarvittavien ammattihenkilöiden kanssa. Suunnitelmaa tarkastetaan säännöllisesti vastaamaan asukkaan toimintakykyä.

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

Omahoitajat yhdessä Suojakodin sairaanhoitajien kanssa seuraavat ja huolehtivat, että asukkaan palvelu ja hoito toteutuu hoitosuunnitelman mukaisesti ja että asukkaalla on sisällöltään ja määrältään oikeanlaiset palvelut. Sairaanhoitaja ja omahoitaja huolehtivat, että työyhteisö tuntee asukkaan hoito- ja



palvelusuunnitelman sisällön sekä tiedottaa muita siinä tapahtuneista muutoksista.

Omahoitajuus on huomioitu perehdytyksessä ja siihen on omat ohjeistuksensa. Asukkaiden hoidosta ja hoivasta keskustellaan työyhteisön palaverissa. Mikäli henkilöstö havaitsee hoito- ja palvelusuunnitelmassa tai sen toteutumisessa puutteita, tulee asia viivytyksettä ottaa puheeksi työyhteisössä. Jokainen henkilöstön jäsen on velvollinen toteuttamaan asukkaan hoitosuunnitelmaa. Suojakodin johtaja vastaa siitä, että jokainen työntekijä on saanut riittävän perehdytyksen työtehtäviinsä ja noudattaa työstä annettuja ohjeita.

## **Asiakkaan kohtelu**

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

## **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

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

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

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

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Suojakodissa toiminnassa suojataan asukkaan tahdon vapautta ja itsemääräämisoikeutta. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja





ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. Rajoittamistoimista tehdyt päätökset ovat määräaikaaisia.

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?

Suojakodissa on asukkaan itsemääräämisen vahvistamiseksi tehty menettelytapaohjeet. Menettelytapaohjeissa on erilliset ohjeet asukkaisiin kohdistuvista rajoitteiden käytöstä. Rajoitteita käytettäessä on huomioitava hoitotyön eettiset periaatteet ja arvot ja kuinka itsemääräämisoikeus voi toteutua mahdollisimman hyvin, vaikka rajoittamista joudutaan käyttämään.

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 hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä

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

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?

Suojakodissa käytössä olevat rajoitteet ja itsemääräämisoikeuden vahvistamiset:

Tupakointi

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen: Kuunnellaan asukasta ja huomioidaan hänen mielipiteensä asiasta. Kohdellaan asukkaita



yksilöllisesti.

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen: Rajoittamisperusteita ovat taloudelliset syyt sekä oma ja yhteisön turvallisuus.

Itsemääräämisoikeuden toteuttaminen: Asukas voi huolehtia itsenäisesti oman tupakointinsa. Asukas voi olla valvotussa tupakoinnissa. Tai jokin tapa näiden väliltä. Pyrkimys, että asukkaan mielipide huomioidaan

#### Herkuttelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen Kuunnellaan asukasta ja huomioidaan hänen mielipiteensä asiasta. Kohdellaan asukkaita yksilöllisesti.

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa taloudellisista tai terveellisistä syistä

Itsemääräämisoikeuden toteutus: Asukkaat voivat hoitaa herkuttelunsa itse näisesti. Asukkaalta voidaan rajoittaa herkuttelu kokonaan. Tai jokin muu tapa tältä väliltä, kuitenkin niin, että asukkaan mielipidettä kuunnellaan ja rajoitetaan mahdollisimman vähän.

#### Käyttöraha

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen Kuunnellaan asukasta ja huomioidaan hänen mielipiteensä asiasta. Selvitetään asukkaan rahan käytön tavat ja tottumukset. Kohdellaan asukkaita yksilöllisesti.

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen Asiakkaan käyttörahoja voidaan rajoittaa edunvalvojan määräyksestä. Asiakas ei ymmärrä rahan arvoa. Asukas tuhlailee rahoja ja laiminlyö omaan terveyteen liittyvät asiat holtittoman rahan käytön vuoksi. Muut käyttävät hyväksi.

Itsemääräämisoikeuden toteutus: Asukas voi hallita oman rahan käytön täysin, tai osittain ohjattuna tai on täysin avustettu käyttörahan suhteen. Tai jokin tapa tältä väliltä. Käyttörahan käyttö suunnitellaan asukkaan (ja/tai omaisen, edunvalvojan) kanssa yhdessä hoitosuunnitelmaan. Suunnitelmaa arvioidaan ja tarkastellaan säännöllisesti.

#### Ruuat ja juomat

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen Kuunnellaan asukasta ja huomioidaan hänen mielipiteensä asiasta. Kohdellaan asukkaita yksilöllisesti. Asukkaiden makumieltymyksiä kysellään tulohaastattelussa. Ajoittain tehdään kyselyitä mieluisiin ruokiin ja juomiin liittyen. Tarjoillaan useampaa ruokaa, mikäli mahdollista.

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen Annoskoot laskettujen energiatarpeiden ja erityisruokavalioiden mukaan.

Itsemääräämisoikeuden toteutus: Asukkaalla on oikeus päättää ruokailuissa mitä syö ja mitä jättää syömättä. Aliravitsemustapauksessa erityisesti huomioidaan makutottumukset.

#### Käytös

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen Asukkaan tavat ja tottumukset huomioidaan. Asukasta kohdellaan yksilöllisesti. Talon säännöt ohjaavat



toimintaa ja hoitosuunnitelmat tehdään sääntöjen puitteissa. Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen Sääntöjen noudattamatta jättämisen ja yleisen rauhan rikkomisen vuoksi asukkaat ohjataan rauhoittumaan yksilöllisesti koetulla hyvällä tavalla. Asukasta kuunnellaan ja ohjataan kohti hyväksytyä käytöstä. Itsemääräämisoikeuden toteutus: Käytöksen rajaamiseen johtaneet seikat ja rajoitustoimenpiteet tulee kirjata huolellisesti asukkaan huomioihin.

#### Kauppareissut

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen Kuunnellaan asukasta ja huomioidaan hänen mielipiteensä asiasta. Kohdellaan asukkaita yksilöllisesti.

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen Käyttörahojen loppuminen, taksimatkojen loppuminen ja terveydelliset syyt

Itsemääräämisoikeuden toteutus: Asukkaan kaupparamatkat voidaan rajata taloudellisiin syihin perustuen.

#### Ystävyyssuhteet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen Kuunnellaan asukasta ja huomioidaan hänen mielipiteensä asiasta. Kohdellaan asukkaita yksilöllisesti. Tuetaan asukkaita ystävyyssuhteissa

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen Ystävyyssuhteet, joissa koetaan hyväksikäyttöä, ei tueta.

Itsemääräämisoikeuden toteutus: Hoitosuunnitelmaan kirjataan asukkaan voimavaroja eheyttävät ystävyyssuhteet ja tavat, joilla suhdetta tuetaan.

#### Lääkkeet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen Kuunnellaan asukasta ja huomioidaan hänen mielipiteensä asiasta. Kohdellaan asukkaita yksilöllisesti. Tarvittavissa lääkkeissä kuunnellaan asukkaan omaa kokemusta.

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen Asukkaan tarvittavan lääkkeenanto oireiden mukaan.

Itsemääräämisoikeuden toteutus: Asukkaan mielipiteet huomioidaan tarvittavan lääkkeen annossa sekä unilääkkeiden antamisen ajankohdassa

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Hygienihaalari, sängyn laita, haaravyö



## **Asiakkaan edunvalvontaprosessin kuvaus**

Edunvalvontaa voi hakea, kun asukas ei pysty valvomaan etujaan tai hoitamaan taloudellisia asioitaan ja omaisuuttaan esimerkiksi vaikean sairauden tai vamman vuoksi. Jos asukkaan asiat eivät tule hoidetuksi muuten tai on epäily, että omainen tmv. ei hoida asukkaan asioita asukkaan eduksi.

Asukkaan edunvalvojana voi toimia omainen, ystävä tai yleinen edunvalvoja. Asukas itse, omainen tai ystävä voi laittaa edunvalvontaprosessin alulle. Yleinen edunvalvoja on vaihtoehto etenkin sellaisessa tilanteessa, jossa apua tarvitsevan asukkaan lähipiirissä ei ole tehtävään halukasta ja sopivaa henkilöä.

Hoitaja tai asiakas itse tekee ilmoituksen edunvalvonnan tarpeesta Digi- ja väestötietovirastolle. Ilmoituksessa kerrotaan, miksi edunvalvojan määrääminen on välttämätöntä ja millaisia ongelmia asioiden hoidossa on. Digi- ja väestötietovirasto tarvitsee lääkärinlausunnon eli ns. C-lausunnon asiakkaan terveydentilasta.

## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

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

Asukkaita kohdellaan kunnioittaen, kauniisti ja loukkaamatta. Jokainen asukas on arvokas riippumatta hänen elämäntilanteestaan tai taustastaan. Asukkaiden taustat, mielipiteet, arvomaailma tai uskonto eivät vaikuta asukkaan saamaan kohteluun. Asukkaalla on oikeus saada hyvää ja yksilöllistä hoitoa sekä tasavertaista kohtelua. Asukkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukaisesti ilmoittaa viipymättä esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua.



Suojakodissa on kirjattuna "Asiakkaan kaltoinkohtelun ehkäiseminen ja siihen puuttuminen" -menettelytapaohjeet. Menettelytapaohjeissa on määritelmä kaltoinkohtelulle sekä koottuna kaltoinkohtelun eri muotoja varmentamaan henkilökunnan havaintoja.

*Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan luottamuksellisessa suhteessa tapahtuvaa tekoa tai tekemättä jättämistä, joka vaarantaa asiakkaan hyvinvoinnin, turvallisuuden tai terveyden. Kaltoinkohtelu voi olla fyysistä väkivaltaa, psyykkistä tai sosiaalista kaltoinkohtelua, seksuaalista hyväksikäyttöä, taloudellista hyväksikäyttöä, hoidon ja avun laiminlyöntiä tai muuta oikeuksien rajoittamista ja loukkaamista ja ihmisarvoa alentavaa kohtelua.*

*Työntekijöiden eettiset periaatteet, arvot ja asennoituminen hoidettaviin vaikuttavat siihen, mitä he tulkitsevat kaltoinkohteluksi. Tähän on koottuna kaltoinkohtelun muotoja:*

**Fyysinen väkivalta**, jolla tarkoitetaan kaikkea fyysisen kivun ja vahingon aiheuttamista esim. lyömällä, tönimällä, nipistämällä, tukistamalla, puristamalla jne. Fyysistä väkivaltaa tapahtua myös silloin, jos hoitotyön yhteydessä käytetään tilanteeseen nähden tarpeettoman rajuja otteita, josta aiheutuu asukkaalle ylimääräistä kipua tai muunlaista kärsimystä. Myös yli- tai alilääkitseminen sekä muunlainen hoidon ja avun laiminlyönti voi pahimmillaan olla fyysistä väkivaltaa.

**Psyykinen/henkinen väkivalta** silloin kun asukkaalle tuotetaan tarkoituksellisesti henkistä ahdistusta ja pelkoa esimerkiksi nimittelemällä, huutamalla tai kohtelemalla häntä muutoin alentavasti ja loukkaavasti. Mitätöiminen, nöyryyttäminen, pelottelu, uhkaileminen, kiristäminen ja eristäminen ovat psyykkisen väkivallan ilmenemisen muotoja.

**Emotionaalisesta väkivallasta** puhutaan silloin, kun teon tai tekemättä jättämisen taustalla vaikuttaa voimakas tunneriippuvuus tekijän ja kokijan välillä.

**Hengellinen väkivalta**, jolla tarkoitetaan asukkaan vakaumuksen ja uskonnon harjoittamisen kieltämistä, mitätöintiä tai halventamista. Hengellistä väkivaltaa on myös, jos uskonnon tai vakaumuksen nimissä tuotetaan asukkaalle ahdistusta, pelkoa ja kärsimystä.

**Seksuaalinen hyväksikäyttö**, jolla tarkoitetaan asukkaan seksuaalista identiteettiä loukkaavaa käytöstä, alistamista, ahdistelua, sukupuolista häirintää tai sukupuoliyhteyteen pakottamista ja raiskausta.



**Taloudellinen hyväksikäyttö**, jolla tarkoitetaan asukkaan rahojen tai muun omaisuuden (tavaroiden, osakkeiden, asunnon, lääkkeiden jne.) käyttöä, myymistä tai hävittämistä ilman hänen lupaansa. Taloudellista hyväksikäyttöä on myös asukkaan rahojen tai muun omaisuuden eriasteinen kiristäminen uhkailemalla väkivallalla, hoidotta jättämisellä tai hylkäämisellä. Taloudellisesta hyväksikäytöstä on kyse myös silloin, jos käytetään hyväksi asukkaan hyväntahtoisuutta, avun tarvetta, luottamusta tai sairauden takia alentunutta arviointikykyä taloudellisen hyödyn tavoittamiseksi.

**Hoidon ja avun laiminlyönti.** Laiminlyönti voi olla tarkoituksellista (aktiivista), jolloin kieltäytyään hoitovastuusta tai jätetään asukas hoitamatta. Se voi olla myös tarkoituksetonta (passiivista), jolloin asukkaan hoidon epäonnistuminen johtuu hoitajan tai muun hoitovastuussa olevan henkilön osaamattomuudesta, tiedonpuutteesta, uupumuksesta tai välinpitämättömyydestä.

Kaltoinkohtelun huomannut tai tietoonsa saanut työntekijä on velvollinen viipymättä ilmoittamaan epäkohdasta Suojakodin johtajalle poikkeamalomakkeella. Ilmoitusvelvollisuus koskee kaikkia työntekijöitä. Suojakodin johtajan on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Suojakodin johtaja vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Mikäli epäkohta ei saada korjatuksi, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne keskustellaan läpi asiakkaan ja läheisten/omaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu kirjataan käytössä olevaan asukastietojärjestelmään ja asiasta ilmoitetaan asianomaisille. Tilanne käydään yhdessä läpi keskustelemalla mahdollisimman pian tilanteen tultua ilmi. Palaverissa sovitaan jatkotoimenpiteistä. Epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman nopeasti. Vakavissa tapauksissa johdon ja henkilöstön koolle kutsuminen mahdollisimman pian on asianmukaista. Tilanteet käsitellään yksilöllisesti.



## Asiakkaan osallisuus

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

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

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Suojakodissa kerätään systemaattisesti palautetta yksikön kehittämiseksi. Henkilökuntaa ohjataan huomioimaan, että laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita asukkaille ja omaisille. Asukkaiden ja omaisten kohtaamiset ovat merkittäviä tilaisuuksia palautteen keräämiseen ja hyödyntämiseen yksikön kehittämisessä.

Asukkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa myös heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Suojakodissa kokoontuu asukkaista koostuva asukasyhdistys. Asukasyhdistys antaa toiminnasta palautetta ja kehittämisideoita. Lisäksi he arvioivat ja ovat kehittämässä omavalvontasuunnitelmaa.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asukkaiden tyytyväisyyttä mitataan Laatupelin muodossa kerran vuodessa. Omaistyytyväisyyttä mitataan postikyselyllä, jossa on sekä avoimia että suljettuja kysymyksiä. Omaistyytyväisyysmittaus tehdään vuosittain. Asukkaat voivat antaa palautetta ja kehittämis ehdotuksia Lepolan aulassa olevaan palautelaatikkoon. Lisäksi palautetta ja kehittämis ehdotuksia voi antaa verkossa sivulla [www.suojakotisaatio.fi](http://www.suojakotisaatio.fi) yhteydenottolomakkeella. Myös suullisesti annetut palautteet huomioidaan. Toimintaa koskevat palautteet ja kehittämis ideat kirjataan. Ne käsitellään asianosaisten kesken ja palautteesta annetaan kirjallinen tai suullinen palaute.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Palautteet käydään läpi henkilökunnan kesken sekä säätiön hallitus saa myös palautteen toiminnasta. Saatu palaute käydään läpi organisaation kaikilla tasoilla ja toimintaa kehitetään palautteiden myötä.



Suojakodin henkilökunta perehdytetään asukkaiden ja omaisten palautejärjestelmään. Henkilökunnan tulee osata ottaa vastaan palaute ja käsitellä sitä. Avoimuus on huomioitava ja jokaisen asukkaan/omaisen palaute on merkittävä ja huomioitava. Henkilökunnan tulee tukea ja helpottaa asukkaiden palautteen antoa. Asukkailla on oltava mahdollisuus saada puolueetonta ja riippumatonta apua haitta- ja vaaratapahtumien raportointiin, muistutusten ja kanteluiden laatimiseen ja palautteen antamiseen.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Suojakodin johtaja

Satu Pajumäki

Säkyläntie 357

21330 Paattinen

p. 040-7530773

satu.pajumaki(at)suojakotisaatio.fi

### Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamies toimii asiakkaiden edunvalvojana sosiaalihuollon palveluita koskevilla kysymyksissä. Sosiaaliasiamies ohjaa ja neuvoo julkisen ja yksityisen sosiaalihuollon asiakasta sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja tiedottaa asiakkaan oikeuksista. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa antava, hän ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi pyytää sosiaaliasiamiestä toimimaan henkilöstön ja asiakkaan sovittelijana. Sosiaaliasiamies ei vastaa mm. Kelan, työvoimatoimiston, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palveluista





TURUN KAUPUNGIN SOSIAALIASIAMIES puhelin (02) 262 6171 tavoitettavissa ma-to 10–12. Paikalla Kauppatorin Monitorissa ajanvarauksella torstai 9–17.

RAISION KAUPUNGIN JA SAUVON KUNNAN SOSIAALIASIAMIES Kati Lammi  
Vasso Oy Läntinen Pitkäkatu 21–23 E 20100 Turku puhelin 050 5590765  
puhelinaika: ma klo 12–14 ja ti-to klo 9–11, kati.lammi(at)vasso.fi

NAANTALIN KAUPUNGIN, PERUSTURVAYHTYMÄ AKSELIN, PAIMION KAUPUNGIN  
JA AURAN KUNNAN SOSIAALIASIAMIES  
Maija-Kaisa Sointula, Sanna Saarinen ja Heidi Vainio. Merikratos Ruissalontie 11 B  
20200 Turku puh. 0503415244 (tavoitettavissa ti klo 12–15, ke-to klo 10–13)  
sosaaliasiamies(at)merikratos.fi

### Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Muut kuin sosiaalialan palveluiden riitojen sovittelijana toimii kuluttaja-asiamies. Asian selvittelyn kannalta, ensin kannattaa tehdä valitus yksikön johtajalle. Valitus kannattaa tehdä heti virheen havaitsemisen jälkeen. Vaatimus tulee tehdä kirjallisesti. Mikäli valitus yksikön johtajalle ei tuota toivottua tulosta, otetaan yhteys maistraattien kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saa maksutta opastusta ja sovitteluapua ristiriitatilanteissa.

Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero 029 505 3050. ma, ti, pe klo 9–12, to klo 12–15.  
Jos riidan sovittelu ei onnistu, voi asian viedä sen kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

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

Yksikön vastuhenkilö Satu Pajumäki ottaa vastaan muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset. Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi yksikön palaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, jotka kirjataan. Yksikön esimies antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Tavoiteaika muistutuksen käsittelylle on 2 viikkoa.

Yksikön vastuhenkilö on vastuussa seurata, että havaittu epäkohta poistuu. Korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan havainnoimalla sekä seuraamalla, tuleeko samasta asiasta uusia epäkohtailmoituksia. Uudet, samasta asiasta tulleet epäkohtailmoitukset kertovat, että valitut toimenpiteet ovat olleet riittämättömät. Näin ollen tehdään uudet toimenpiteet.

Henkilökunta otetaan mukaan muistutusten, kanteluiden ja muiden valvontapäätösten käsittelyyn. Käytännön korjaustoimenpiteitä voidaan vastuuttaa henkilökunnalla, päävastuun kuitenkin aina ollen Suojakodin vastuhenkilöllä.



Muistutusten, kantelujen ja valvontapäätösten antamaa tietoa käytetään hyväksi laadun parantamisessa.

## **Omatyöntekijä**

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

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Suojakodissa asukkaan omatyöntekijää kutsutaan omahoitajaksi. Omahoitajan tehtävänä on yhdessä asiakkaan kanssa tarkistaa suunnitelmaa säännöllisesti vastaamaan asukkaan toimintakykyä. Asukkaalle pidetään hoitoneuvottelut tarpeen mukaan. Omahoitaja seuraa tarvetta ja kutsuu kokoon neuvotteluun osallistujat. Asukas on omahoitajan mukana suunnittelemassa, kenen läsnäolo seuraavassa hoitoneuvottelussa olisi suotavaa. Hoitoneuvottelut etenevät asukkaan tarpeiden mukaisesti ja mukana voi olla asukkaan lisäksi ne, jotka osallistuvat asukkaan hoitoon tai ovat muuten kiinteästi mukana asukkaan hoidossa. Omahoitaja vastaa, että asukkaan hoitosuunnitelmien päivityksistä. Lisäksi yksikön sairaanhoitajat tarkistavat hoitosuunnitelmat määräajoin.

## **6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

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

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Kuntoutumista edistävän työtteen perustana on asukkaan voimavara-lähtöisyys, jossa keskitytään asukkaan mahdollisuuksiin ja itsensä toteuttamiseen, ei niinkään ongelmiin. Palvelutarpeen kartoittamisessa ja hoito, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelman laatimisessa lähdetään siitä, millaisia voimavaroja



asiakkaalla on; mitä asiakas omasta mielestään pystyy tekemään itsenäisesti ja millaisia selviytymiskeinoja hänellä on. Kuntouttavan työotteen tavoitteena on parantaa tai ylläpitää asukkaan toimintakykyä. Tähän pyritään helpottamalla asumista, liikkumista ja yleistä osallistumista, huolehtimalla taloudellisesta turvallisuudesta ja tukemalla sosiaalisia verkostoja. Toteutamme Suojakodissa kuntouttavaa työtettä hoito- ja palvelusuunnitelman tukena. Tuemme asukkaita ottamaan enemmän vastuuta ja hallitsemaan omaa elämäänsä. Asukkaat saavat osallistua omien taitojensa ja toimintakykijensä mukaan kodin kaikkeen toimintaan. Tarvittaessa heille on laadittu osaksi hoito- ja palvelusuunnitelmaa viikko-ohjelma. Ne sisältävät henkilökoh-taisia harrastustoimintoja ja kodin askareita kuten siivousta, pyykinhuoltoa, pi-hatöitä ja muuta kodin toimintaa. Kaikissa toiminnoissa hoitaja on asukkaan tukena ja opastajana. Kuntoutustarve on otettu huomioon toimintayksikön toi-mintasuunnitelmassa. Päiväohjelmassa on varattu tilaa ulkoiluille, asioinnille ja muille virketoiminnoille. Kuntouttava työote huomioidaan myös kaikissa hoitotoimenpiteissä niin että asukas voi omien voimavarojensa mukaan tehdä itse.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Päiväohjelmassa on varattu tilaa ulkoiluille, asioinnille ja muille virketoiminnoille. Päivittäin on mahdollisuus ulkoilla lähimaastossa. Asuntojen ulko-ovet ovat avoimet. Kulkemista helpottamaan on asennettu liuskat ulko-oville. Asukkaita kannustetaan ja ohjataan ulkoiluun. Avuntarpeessa olevat avustetaan henkilökunnan toimesta ulkoiluun.

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

Tavoitteiden toteutumista seurataan päivittäiskirjaamisella ja kuntoutussuunnitelman arvioinnilla sekä TUVA-mittauksella.

## **Ravitsemus**

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

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin,



että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Suojakodissa kannustetaan, ohjataan ja tuetaan asukasta sopivassa ja riittävässä ravinnonsaannissa ja terveellisessä ruokavaliassa. Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa monia sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset.

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

Hyvä ravitsemustila on perusedellytys ihmisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin takaamiselle ja hyvällä ravitsemuksella voidaan ennaltaehkäistä monien sairauksien syntymistä. Ruokalistat suunnitellaan Suojakodissa 6 viikon jaksoissa, jolloin ruokalistaista tulee monipuolisia ja ravitsemuksellisesti riittäviä. Suojakodissa ruokatalouden toiminta hoidetaan omana toimintana. Ruoka valmistetaan itse. Ruokahuollosta vastaa ruokahuollon vastuhenkilö, joka täyttää tehtävään vaaditun kelpoisuuden.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Asukkaiden mieltymykset ja toiveet sekä erityisruokavaliot otetaan huomioon, kun suunnitellaan ruokalistoja. Ruuan valmistuksessa huomioidaan myös asukkaiden erityistarpeet kuten allergiat ja ruuan koostumus. Asukkaiden ruokailutottumukset, erityisruokavaliot ja ruokailussa tarvittavat apuvälineet ja tuki kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

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

Ravitsemuksen tilaa arvioidaan MNA-testeillä. Testin tulosten perusteella tehdään muutokset ruokavaliioihin. MNA-testit uusitaan saatujen testitulosten perusteella. Lisäksi MNA-testi tehdään, mikäli havaitaan muutoksia syömisessä tai painon muutoksia. Asukkaiden painoa seurataan yksilöllisesti MNA-testin yhteydessä sekä tarpeen mukaan.

Asukkaiden ruokailusta tehdään ruokaseurantaa tarpeen mukaan. Ruokaseurannassa kirjataan kaikki asukkaan syömä ruoka, ruuan määrä, ruokailuaika ja



ruuasta saatu energia. Niillä asukkailla, joiden syöminen on liian vähäistä, ruokailua seurataan jatkuvasti päivittäin kirjaamalla siitä asukastietojärjestelmään. Erikseen on käytössä nesteensaantilista niille asukkaille, joiden nesteen juomista on tarkkailtava.

## Hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

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.

Asukkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtii asukasrakenteen takia pääosin henkilökunta, yhdessä asukkaan kanssa. Suihkussa asukas käy ennalta sovittuina suihkupäivinä tai aina tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran viikossa. Päivisin puhtaudesta huolehditaan tekemällä pienempiä pesuja wc-käynnin ja aamu ja iltatoimien yhteydessä. Osalla Suojakodin asukkaista käytetään vaippaa. Säännöllisillä ja tarpeenmukaisella WC käynneillä pyritään pitämään asukas kuivana ja puhtaana mikä edesauttaa ihon terveyttä vaippa-alueella ja säästää vaippoja.

Suojakodin sauna lämmitetään kerran viikossa. Saunomismahdollisuus on kaikilla Suojakodin asukkailla. Saunotuksen ja suihkutusten yhteydessä asukkaalta leikataan kynnet ja puhdistetaan korvat, tarvittaessa korvat huuhdellaan. Tavoitteita ovat puhdas ja terve iho, ihottumien väheneminen, omatoimisuuden lisääminen ja kehonkuvan hahmotus pestessä. Mittareina tähän käytetään tyytyväistä asukasta ja tervettä ihoa.

Erillisinä kauneudenhoitopäivinä asukkaiden kanssa tehdään kasvo-, jalka- ja käsihoitoja sekä lakataan kynnet. Asukkaan hampaat pestään kaksi kertaa päivässä, aamuin illoin suositusten mukaisesti. Parranajo tehdään asukkaalle aina tarvittaessa. Naisten kohdalla parta ajetaan suihkun yhteydessä ja/tai parran näkyessä, mikäli asukas on tähän suostuvainen. Miehiä ohjataan ja neuvotaan parranhoidossa.



Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Siivous on järjestetty oman henkilökunnan tuottamana. Siivoustyöstä vastaa koulutetut työntekijät. Tutkintovaatimuksina ovat laitoshuoltaja tai hoiva-avustaja. Siivoushuolto toimii erillisen siivoussuunnitelman mukaisesti. Siivoussuunnitelmaan on kirjattuna tilakohtainen puhtaustaso. Siivouksen laatua mitataan jatkuvasti silmämääräisesti ja saatujen palautteiden pohjalta. Lisäksi puhdistusaineiden ja välineiden toimivuutta arvioidaan Hygicult-testauksin kaksi kertaa vuodessa.

Asukkaat osallistuvat oman huoneensa siivouksen toimintakykyensä puitteissa. Osa vastaa ylläpitosiivouksesta itsenäisesti, osa on täysin autettu. Perussiivous tapahtuu aina henkilökunnan toimesta.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Siivoushuolto toimii erillisen siivoussuunnitelman mukaisesti. Siivoussuunnitelmaan on kirjattuna tilakohtainen puhtaustaso myös yleisten tilojen osalta. Siivouksen laatua mitataan jatkuvasti silmämääräisesti ja saatujen palautteiden pohjalta. Lisäksi puhdistusaineiden ja välineiden toimivuutta arvioidaan Hygicult-testauksin kaksi kertaa vuodessa.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Pyykkihuolto on järjestetty käyttövaatteiden osalta oman henkilökunnan tuottamana. Lakanapyykki on ulkoistettu Comforta Oylle. Pyykkihuollossa on huomioitu tartuntavaaralliset taudit. Jätteet lajitellaan kestävän kehityksen toimintamalin mukaisesti. Siivouksen laatua mitataan Hygicult-testauksin kaksi kertaa vuodessa.

Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Puhtaanapidosta ja pyykkihuollosta vastaavat Suojakodin hoitoapulaiset. Heidän toimenkuvansa tutkintovaatimuksina on hoiva-avustaja tai laitoshuoltaja. Peruskoulutuksen lisäksi he saavat täydennyskoulutusta vuosittain. Perehdytys työhön tapahtuu työpaikan oman perehdytysuunnitelman mukaan. Perehdytyksessä huomioidaan uuden työntekijän koulutus ja kokemus suhteutettuna Suojakodissa vaadittavaan osaamiseen.

## **Infektioiden torjunta**

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja



lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

sh Tiina Vaarala, tiina.vaarala(at)suojakotisaatio.fi, p. 0447770720

varalla: sh Marika Vuorilehto, marika.vuorilehto(at)suojakotisaatio.fi. p. 0447770720

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisyssä noudatetaan Varsinais-Suomen hyvinvointialueen hygieniaohjeistusta. Ohjeistuksen mukaa tulotilanteessa asukkaalta otetaan MRSA-näytteet. Monille antibiooteille vastustuskykyisistä bakteereista on oma ohjeistus.

Infektioiden torjunnassa ja tarttuvien tautien ehkäisyssä tehdään yhteistyötä Varsinais-Suomen hyvinvointialueen hygieniahoitajien kanssa. Tarvittaessa he opastavat ja kouluttavat Suojakodin henkilökuntaa infektioiden, epidemioihin ja hygieniaan liittyvissä asioissa. Jatkuvan laadunseurannan avulla he keräävät tietoa laitoshygienian tasosta ja tekevät tarvittavat parannussuosituksen toimintaan. Hygieniahoitajilta saa infektioiden hallintakeinoista, menettelytavoista ja ohjeistuksista. He myös ohjaavat niihin liittyvissä käytännön asioiden järjestelyissä.

## **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 ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?



Asukkaan terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa Suojakodin lähi- ja sairaanhoitajat. Hyvinvointialueilla on kokonaisvastuu asukkaidensa terveydenhuollosta. Suojakodin asukkaat voivat käydä omalla terveysasemallaan, joka suurimmalla osalla on Turun kaupungin keskusta 3. Hyvinvointialue ostaa tähän kuuluvat lääkäripalvelut Pihlajalinnasta. Pihlajalinnan lääkäri käy säännöllisesti Suojakodissa pitämässä vastaanottoa. Asukas on mukana lääkärin käsitellessä asukkaan asioita näin halutessaan. Asukas voi käyttää myös yksityisiä lääkäri- ja hammaslääkäripalveluja itse maksavana asiakkaana. Asiakkaalle on järjestettävä tarvittavat palvelut ja hoito, kuten lääkärin tutkimukset ja muu hoito sekä akuuteissa että pitkäaikaissairauksien seurannassa. Näihin on järjestettävä tarvittavat kuljetukset.

Asukkaiden suunhoidosta vastaa hyvinvointialueen perusterveydenhuollon suunhoitoyksikkö. Asukkaalla on myös oikeus käyttää yksityisiä palveluja niin halutessaan. Asiakasta hoitava suunhoidon yksikkö kirjataan kunkin asukkaan omiin tietoihin Hilkka-asukastietojärjestelmään. Suunhoitoon liittyvät huomiot ja tapahtumat kirjataan asukastietojärjestelmään. Sairaanhoidtaja seuraa suunhoidon toteutusta ja kirjaa hoitosuunnitelmaan tähän liittyvät tiedot. Asukkaat saavat suunhoidon ohjausta. Asukkaan hoitosuunnitelmassa on tieto, miten asukkaan kohdalla suunhoito toteutuu.

Suojakodin henkilökunta vastaa asukkaan kiireettömän ja kiireellisen hoidon saannista. Hoitosuhteen alussa asukkaalle tehdään nk. tulotarkastus, jossa käydään läpi kaikki terveyteen ja sairauteen liittyvät asiat sekä kartoitetaan ravitsemukseen liittyvät erikoisruokavaliot ja mieltymykset. Jokainen asukas käy vuosittain lääkäriellä nk. vuositarkastuksessa, missä käydään läpi lääkitys ja tehdään tarvittavat laboratoriotarkastukset. Kiireettömästä sairaushoidosta vastaa hyvinvointialue. Kiireellinen hoito toteutuu yhteistyössä yhteispäivystyksen kanssa. Asiakkaan siirtyessä kiireettömään tai kiireelliseen hoitoon, tiedonsiirto varmistetaan kirjallisen lähetteen avulla. Kiireettömät ja kiireelliset hoidot ja jatkohoidot kirjataan asukastietojärjestelmään.

Kuolemantapauksia varten yksikössä on omat menettelytapaohjeet, joissa on huomioitu tapahtuman kirjaaminen ja omaisten kohtaaminen. Menettelytapaohjeet löytyvät hoitajien perehdytyskansiota, joka on hoitajien toimistossa.

Saattohoitovaiheen alkamisesta päätöksen tekee hoitava lääkäri. Lääkäri huomioi asukkaan hoitotahdon. Kuolevaa asiakasta ja hänen omaisiansa tuetaan, kärsimystä ja kipua lievennetään kaikin käytettävissä olevin tavoin.

Menettelytapaohjeita on kolmenlaisia

#### Äkillinen, ennalta arvaamaton kuolema

Kuolemantapauksista tarkastetaan elintoiminnot ja merkataan kelloaika ylös, ilmoitetaan 112 ja toimitaan heidän antamien ohjeiden mukaisesti. Yleensä





lähettävät ambulanssin, joka soittaa paikalle poliisit. Poliisi tekee tutkinnan ja kutsuu paikalle hautaustoimiston auton. Poliisi myös ilmoittaa omaisille. Hoitaja kirjaa kuoleman merkit, kellonajan. Lisäksi kirjataan, jos kuolemaa on edeltänyt esim. kaatuminen tms., joka on voinut olla kuolemaan johtanut syy. Samoin kirjataan, miten omaiselle ilmoittaminen on järjestetty.

#### Pihlajalinnan lääkärin asukkaat

Soitetaan 112 vain yllättävissä äkillisissä kuolemantapauksissa. (Poliisi tulee arvioimaan kuolinolosuhteita.)

Paikalle kutsutaan sopimushautaustoimisto Pietet, joka tietää mihin vainaja kuljetaan. Vainaja kuljetaan ajankohdan mukaan Mäntymäen terveyskeskukseen, kaupunginsairaalan kappeliin tai yhteispäivystykseen. Hoitaja informoi hoitavaa lääkärinä välittömästi. Hoitava lääkäri laatii kuolintodistuksen viiden arkipäivän kuluessa. Lääkäri toimittaa viranomaisdokumentit tahoilleen.

#### Saattohoitopäätöksen saaneet asukkaat

Saattohoidossa olevien asukkaiden kuolemantapaukset ilmoitetaan Kaskenlinnan sairaalan saattohoito-osastolle. He antavat ohjeistuksen.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Suojakodissa hoitohenkilökunta panostaa myös terveyden edistämiseen sekä sairauksien ehkäisyyn. Asukkaan terveitä elintapoja kannustetaan sekä yhdessä asiakkaan kanssa pohditaan sairauksien riskitekijöitä ja näiden hoitamista. Hoitoneuvottelut ovat sopivia tilaisuuksia terveyskäyttämisen tutkiskeluun.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

sh Marika Vuorilehto

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Suunnitelmassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuhenkilö.



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

Suojakodin lääkehoito on vaativan tason lääkehoitoa. Vaativaa lääkehoitoa ovat pkv-lääkkeiden ja luonnollista tietä annettavien huumausainelääkkeiden antaminen sekä injektioiden antaminen ihon alle ja lihakseen.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään hoitajien palaverissa kerran kuukaudessa. Palaverissa käsitellään kuukauden aikana tulleet lääkepoikkeamat, minkä perusteella tehdään muutoksia lääkehoitosuunnitelmaa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Lääkepoikkeamapalaverista vastaavat sh Marila Vuorilehto ja sh Tiina Vaarala. Suojakodin johtaja Satu Pajumäki vastaa lääkehoidon päivittämisestä vuosittain. Päivityksessä on mukana myös koko lääkehoitoon osallistuva henkilökunta.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

sh Tiina Vaarala

### **Rajattu lääkevarasto**

Yksityisen palveluntuottajan on haettava lupa sosiaalihuollon asumispalveluyksikössä rajatun lääkevaraston perustamiseen ja ylläpitämiseen. Kunnan on tehtävä ilmoitus sen toimintayksikköön perustettavasta ja ylläpidettävästä rajatusta lääkevarastosta.

Suojakodissa ei ole rajattua lääkevarastoa

### **Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihuollon asiakas voi 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.



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

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

Mielenterveyskuntoutujien ympärivuorokautisen asumisen ja siihen liittyvien palveluiden järjestäminen edellyttää yhteistyötä kuntien, sosiaali- ja terveys- huollon, Kansaneläkelaitoksen (KELA), omaisten ja läheisten, lääkärin, terapeuttien, oppilaitosten, apteekin, pelastuslaitoksen, kuljetuspalveluiden, erilaisten järjestöjen ja edunvalvontatoimiston kanssa.

Työ on moniammatillista tiimityötä ja tavoitteena on kaikkien toimijoiden yhteinen tahto asukkaan hyväksi. Hoitosuunnitelmaan kirjataan kaikki hoitoon osallistuvat tahot. Yhteistyö tapahtuu erilaisissa hoitoneuvotteluissa ja puhelinkonsultaatioissa. Tärkeässä osassa tiedon välityksessä on hoitotyön systemaattinen kirjaaminen.

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan toimijoiden kesken tiivistä yhteistyötä. Kumppanuusosaaminen, verkostoissa toimimisen osaaminen ja verkostojen hallinta ovat välttämättömiä asiakkaiden kaikissa palveluissa. Yhteinen tavoite on varmistaa kaikin tavoin asiakkaan hyvä elämänlaatu.

Sairaanhoitajat Tiina Vaarala ja Marika Vuorilehto vastaavat terveyden- ja sairaanhoitoon liittyvistä asioista.

Sosionomi Virve Hannula vastaa yhteistyöstä sosiaalitoimen ja edunvalvonnan kanssa.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

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

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman.



Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspäivälain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

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

### **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

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

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fyysiset 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.

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

#### Sisäilma

Sisäilmaongelmissa asukas tai työntekijä tai joku muu asian huomaava henkilö tekee ilmoituksen Suojakodin johtajalle. Tämän jälkeen johtaja käynnistää kohdekohtaisen työolosuhdeprosessin, jossa on mukana konsultoitava rakennusalan asiantuntija, työsuojelu ja tarvittaessa työterveyshuolto.

#### Siivous ja pyykkihuolto

Suojakodin hoitoapulaiset huolehtivat tilojen siivouksesta ja pyykkihuollosta.



### Jätehuolto

Jätehuollossa on sopimukset Lassila & Tikanojan kanssa. He antavat asiantuntemuksensa oikeanlaiseen jätteiden lajitteluun. Henkilökunta perehdytetään toimimaan vaatimusten ja suunnitelman mukaisesti.

### Kiinteistöhuolto

Suojakodin kiinteistöihin on tehty kunnossapitosuunnitelmat, joiden tavoitteena on pitää kiinteistö hyvässä ja toimintaan vaadittavassa kunnossa.

### Talous- ja käyttövesi sekä muut vesijärjestelmät

Vesilaitos vastaa toimittamastaan veden laadusta. Kiinteistön veden laadusta ja kiinteistöjen putkistojen kunnosta vastaa kiinteistön omistaja. Vesijärjestelmän toimivuuden laadun varmistus sisältyy kiinteistön kunnossapitosuunnitelmaan.

### Hygienia

Hygieniaan ja puhtauteen liittyen on organisaatitasoisia ohjeita muun muassa torjuntatoimien tartuntojen ehkäisemiseksi, hygieniakäytännöistä ja rokotuksista. Toimintaohjeissa ja dokumenteissa on otettu huomioon tartuntatautilaki ja sen antamat velvoitteet seurata hoitoon liittyviä infektioita ja luetteloidaan altistuneet työntekijät.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

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



Suojakodin turvallisuussuunnittelu perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön ja sen perustana on sisäisten ja ulkoisten uhkien ja vaaratilanteiden kartoittaminen. Asukkaan turvallisuus pyritään takaamaan nopealla puuttumisella riskitilanteisiin. Yksityisiltä palveluntuottajilta vaaditaan pelastusviranomaisen hyväksymä pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuusselvitys.

Pelastussuunnitelman toimivuus arvioidaan vuosittaisissa palotarkastuksissa. Pelastussuunnitelma on kaikkien nähtävillä Suojakodissa hoitajien toimistossa ja sieltä löytyy pelastus- ja poistumisohjeet. Henkilökunnalla on ajan tasalla olevat ensiapuvalmiudet. Ensiapukoulutus järjestetään 3 vuoden välein. Palo- ja pelastuskoulutus järjestetään tarpeen mukaan. Se sisältää sammutusharjoituksia ja pelastus- ja poistumisharjoituksia. Näihin koulutuksiin osallistuu koko henkilökunta. Turvakävelyt järjestetään vähintään kerran vuodessa.

Kiinteistöstä on tehty kiinteistön turvallisuussuunnitelma, jossa on merkittynä talossa huomioitavat mahdolliset vaaratilanteet. Näitä vaaratilanteita ovat tulipalo tai sen välillisvaikutukset, väkivaltatilanne, kadonnut henkilö, säteilyvaara ja vaarallisten aineiden leviäminen. Kiinteistön turvallisuussuunnitelmaan on merkitty turvallisuudesta vastaava henkilöstö ja heidän saama koulutus, kiinteistön rakenne ja henkilöstömäärä, hätätilaohjeet, ensiapuohjeet, toimintaohjeet onnettomuuden ja sairauskohtauksen sattuessa, yleinen vaaramerkki, kaasuvaaratilanne-, säteilyvaaratilanne- ja paloturvallisuusohjeet ja muu turvallisuus, sekä ohjeet väestönsuojan käytössä. Suojakodista on tehty myös hoitolaitosten turvallisuusselvitys.

Palo- ja pelastussuunnitelman mukaisesti Suojakodissa tehdään sprinkleritesti kuukauden välein, käsisammuttimien huolto 2 vuoden välein, palovaroitinjärjestelmän huolto vuoden välein, ilmastoinnin huolto vuoden välein rasvahormien osalta, muut ilmastointikanavat viiden vuoden välein, keittiön ja siivouksen omavalvonnassa huolehditaan säännöllisesti ilmastointiaukkojen puhtaudesta. Lisäksi turvalaitteille on kirjatut kunnossapitosuunnitelmat. Suojakodin johtaja Satu Pajumäki vastaa näistä. Talonmies Teemu Ali-Mattila vastaa kunnossapitosuunnitelmien käytännön toteutuksista.

## **Henkilöstö**

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. läkkäiden asiakkaiden palveluissa tulee ottaa huomioon vanhuspalvelulaissa asetetut vaatimukset. Lastensuojelun sijaishuollossa tulee ottaa huomioon lastensuojelulaissa asetetut vaatimukset.



Yhteisöllisen asumisen henkilöstömitoitus on 0,3 työntekijää asukasta kohti. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen henkilöstömitoitus on 0,6 työntekijää asukasta kohti. Mittoitus lasketaan välittömässä hoitotyössä.

Välillisen hoitotyön tehtävien (siivous, pyykki, ruokahuolto sekä kiinteistöhuolto) mittoitus on 0,13.

Suojakodin henkilöstörakenne:

johtaja	1
sairaanhoitaja	2
sosionomi	1
lähihoitajia	11
välilliset tehtävät	5

Näiden lisäksi on myös määräaikaaisia sijaisia.

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö ja hyvinvointialueiden kanssa tehdyt sopimukset. Toiminnan ollessa 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.

Työvuoroihin suunnitellaan henkilökunta tarkoituksenmukaisesti siten, että hoitohenkilökunnan koulutus vastaa asiakkaiden tarpeita. Hoitajien määrä on mitoitettu vastaamaan asiakkaiden toimintakykyä ja tarpeita.



Välitön hoitotyö arkisin	aamu	ilta	yö
lähihoitaja	4	2	1
sairaanhoitaja	2		
sosionomi	1		
Välitön hoitotyö viikonloppuisin			
lähihoitaja	2	2	1
Välillinen hoitotyö arkisin	3	1	
Välillinen hoitotyö viikonloppuisin	1	1	

Henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi henkilökunnasta pidetään huolta. Työn kuormittavuutta seurataan vuosittain, erityisesti psykososiaalisia kuormitustekijöitä. Lisäksi työtyytyväisyyttä mitataan. Henkilöstön kokemuksia mitoituksen riittävyydestä kuullaan ja reagoidaan näihin, esimerkiksi lisäämällä henkilökuntaa asukkaiden palvelutarpeen kasvaessa hetkellisesti.

Poikkeusoloissa (esim. epidemiat) lisähenkilökunnan tarve kasvaa. Tällöin Suojakodin vastuuhenkilöllä on valtuudet korottaa henkilökunnan mitoitusta.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia rekrytoidaan mm. mol.fi -sivuston kautta. Käytössä on oma sijaisryhmä. Vapautuneet työvuorot annetaan ensisijaisesti sijaisryhmälle ja toissijaisesti teetetään omalla henkilöstöllä.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Suojakodin johtajan toimenkuva on kirjattu. Toimenkuva on kokonaisuudessaan mitoitettu esihenkilötyöhön.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä





voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Jokainen uusi työntekijä haastatellaan. Haastattelussa käy esille hakijan kielitaito.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilökunnan rekrytoinnista vastaa Suojakodin johtaja ja Kristillinen Suojakotisäätiön hallitus johtosäännön mukaisesti. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työolainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus.

Rekrytointitilanteessa Suojakodin johtaja Satu Pajumäki tarkistaa hakijoiden rekisteritiedot, sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Rekrytointitilanteessa kiinnitetään huomiota koulutukseen, työkokemukseen, asenteeseen ja erityistaitoihin. Soveltuvuus ja luotettavuus varmistetaan käyttämällä koeaikaa sekä teettämällä terveystarkastus koeajan aikana

## **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta**

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydenniskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydenniskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.



Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Suojakodin henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

Suojakodissa jokainen työntekijä käy läpi yksilöllisen perehdytyksen, jossa on huomioitu asiakastyön lisäksi omavalvonta. Lisäksi perehdytys on jatkuvaa ja tarpeen mukaan käydään yhteisesti läpi jo kertaalleen perehdytettyjä asioita. Omavalvonta on jatkuvaa sekä omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi säännöllisesti.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Henkilökunta on saanut säännöllisesti koulutusta mielenterveyskuntoutujien hoitoon sekä ensiapu ja palo- ja pelastuskoulutusta. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Henkilöstön osaaminen on varmistettava tavoitteellisella, osaamistarpeiden arviointiin perustuvalla täydennyskoulutuksella. Henkilökunnan täydennyskoulutustarvetta määrittelee suurimmaksi osaksi asiakkaiden tarpeet, näitä voivat olla esimerkiksi lääkehoito, haavahoito, haastava käyttäytyminen ja vuorovaikeus. Lisäksi osa henkilökunnasta saa koulutusta hallinnollisten asioiden hoidossa tarvittavaan osaamiseen. Henkilökunnan koulutuksista pidetään kirjaa ja asiakkaiden tarpeiden ja jo saadun täydennyskoulutuksen pohjalta suunnitellaan tulevia koulutuksia.

Henkilökunnan koulutukset järjestetään pääsääntöisesti verkkoympäristö Skholessa. Täydennyskoulutusta järjestetään vähintään 3 koulutuspäivää vuodessa per työntekijä. Lisäksi panostetaan pitempikestoiseen lisäkoulutukseen, mm. mielenterveystyön erikoistumisopintoihin. Vakitukselle henkilökunnalle järjestetään kaksi kertaa vuodessa kehittämispäivä, jonka sisältönä on mm. omavalvonta.

## Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan



heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset järjestetään.

### Tilojen käytön periaatteet

Suojakoti koostuu kolmesta erillisestä asuinrakennuksesta. Lepolassa on 16 asukaspaikkaa, 4 yhden hengen huonetta ja 4 kolmen hengen huonetta. Lepolassa on yhteisinä tiloina päiväsalin, saunatilat ja ruokasali jokaisen Suojakodin asiakkaan käyttöön. Kerholassa on kolme solua, jokaisessa solussa on neljä yhden hengen huonetta sekä yhteinen oleskelutila, keittokomero ja suihku- ja wc-tilat. Kotolassa on kolme solua, jokaisessa solussa neljä yhden hengen huonetta suihku- ja wc-tiloineen sekä yhteinen tupakeittiö. Ympäristö- ja palveluasumisen paikkoja on 10 ja yhteisöllisen asumisen paikkoja on 30. Tuettuun asumiseen ei ole vuokrahuoneita tarjolla, vaan tuettu asuminen annetaan asukkaalle omaan kotiin.

Henkilökohtaiset keskustelut järjestetään yksityisesti. Lepolan puolella on erikseen nk. hiljainen huone, jossa asukkaat, joilla ei ole omaa huonetta, voivat tavata läheisiään. Huonevalinnoissa huomioidaan aina asukkaalle mielipide. Kolmen hengen huoneeseen sijoittaminen on asukkaalle oma valinta.

Kolmen hengen huoneissa olevien mielipidettä yhteisasumisesta kysellään säännöllisesti. Mikäli he haluavat yhden hengen huoneeseen, se järjestetään heille. Mikäli yhden hengen huonetta ei ole, autetaan heitä löytämään uusi asuinpaikka. Prosessi aloitetaan ilmoittamalla asukkaalle omalle sosiaalitoimittajalle.

### Teknologiset ratkaisut

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

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



Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Turvallisuusjärjestelyillä ja -laitteilla vähennetään ennalta väkivallan mahdollisuutta tai väkivaltatilanteen seurauksia sekä varmistetaan tarpeellinen yhteydenpito ja nopea avun hälyttäminen. Suojakodissa hoitajat pitävät taskuissaan puhelimia. Puhelimeen on ohjelmoitu hätäpainike, 112 sovellus. Lisäksi ulko-ovet lukitaan ulkopuolisilta kulkijoilta yöaikaan. Kotolassa on sähköinen lukitusjärjestelmä. Kerhola ja Lepola lukitaan manuaalisesti iltakiertojen jälkeen. Suojakodissa on kirjattuna ”Uhkaavien tilanteiden hallinta ja toimintatavat” -menettelytapaohjeet, jotka ohjaavat turvajärjestelyjä riskien kartoituksen perusteella. Menettelytapaohjeet kuuluvat perehdytysohjelmaan ja niissä on oma varmennus perehdytyksen suorittamisesta. Osaamista varmistetaan vuosittain käymällä menettelytapaohjeet yhteisesti läpi. Lisäksi työsuojeluvaltuutetut arvioivat väkivallan hallintatoimia kerran vuodessa.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailta on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Asukkailla on käytössä turvapuhelin ja -ranneke, joilla saavat puheyhteyden hoitajaan.

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

Asukkaan hälyttäessä laite ottaa yhteyden hoitajan puhelimeen. Mikäli puhelimeen ei vastata, puhelu siirtyy toiseen hoitajan puhelimeen niin kauan kunnes puheluun vastataan.

Laitteen vioituttua vikailmoitus tehdään välittömästi, ensimmäisenä arkipäivänä turvarannekefirmaan, Somic Oy. Laitteen ollessa vikatilassa asiasta informoidaan koko henkilökuntaa ja kyseisen laitteen omistanutta asiakasta huomioidaan erityisesti.

Turvapuhelimet ja – rannekkeet testataan kerran kuukaudessa.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Satu Pajumäki p. 040750773



## **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

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

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

Suojakodissa käytettäviä terveydenhuollon laitteita ovat pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkitseviksi laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Suojakodin henkilökunta arvioi kunkin asukkaan yksilölliset tarpeet, tarvittaessa pyydetään lääkäriltä lähete toimintaterapeutille tai muulle asiantuntijalle. Asukkaita ohjataan apuvälineiden käytössä. Henkilökunta ohjaa myös apuvälineiden huoltoon liittyvissä asioissa.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään tarvittaessa vaaratilanneilmoitus. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden kunnossapito-ohjelmassa on lomakkeet Fimeaan tehtäville vaaratilanneilmoituksille.



Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitaja Tiina Vaarala p. 044–7770720 tiina.vaarala(at)suojakotisaatio.fi

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

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

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

Tietosuojasetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille.

Tietoturvasuunnitelma on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.



## Asiakastyön kirjaaminen

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 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Suojakodissa on käytössä perehdytysjärjestelmä, jossa on oma osionsa asukastietojen käsittelylle ja tietoturvalle. Perehdytyksen pohjana toimii Suojakodin tietoturvasuunnitelma. Lisäksi kirjaamisesta on dokumentoitu ohjeistus.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti. Työvuorot on suunniteltu niin että vuorojen aikana ja lopussa on aikaa varattuna kirjaamiselle.

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

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. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Myös asukkaalta itseltään voidaan kysyä, mitä hänestä ja tapahtuneesta kirjataan.

Suojakodissa noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asukastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaispäätöksiä. Suojakodissa on käytössä asiakastietojärjestelmä Hilikka, johon on kirjattu jokaisen asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelma tavoitteineen ja arvioineineen. Päivittäinen kirjaaminen asukkaan hoidosta ja huolenpidosta auttaa henkilökuntaa jatkuvassa arvioinnissa. Lisäksi



Suojakodissa käytetään TUVVA-mittaristoa mittaamaan asukkaan toimintakykyä. Asukkaalla on mahdollisuus tutustua heistä kirjattuihin tietoihin.

Suojakoti on nimennyt yksikköön rekisteriasioita hoitavan henkilön. Henkilöstö vastaa järjestelmän käyttäjinä omien asukkaitensa tietojen käsittelystä, asukastietojen oikeellisuudesta, rekisteröidyn informaatiosta ja rekisteröidyn oikeudesta tarkistaa ja oikaista itseään koskevat tiedot. Tiedon saanti on asukkaalla ja/tai asukkaan omaisella. Jokaisella käyttäjällä on työtehtäviensä mukaisesti käyttöoikeudet järjestelmään. Rekisterin tiedot ovat salassa pidettäviä. Tietoja käsitteleviä henkilöitä koskee vaitiolovelvollisuus, joka jatkuu palvelusuhteen päätyttyä.

Suojakodin johtaja Satu Pajumäki antaa käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmään (Hilkka) henkilökohtaiset salasanat ja käyttäjätunnukset. Yksikön esimiehenä hän päättää käyttöoikeuden myöntämisestä, muuttamisesta ja poistamisesta. Asukastietojärjestelmään on pääsy sisäisestä verkosta.

Tietoturvapoikkeamassa otetaan välittömästi yhteys Suojakodin tietosuojavastaavaan.

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

Suojakodin perehdytysohjelmassa yhtenä perehdytettävänä asiana on henkilötietojen käsittely ja tietoturva. Näiden asioiden perehdyttäminen varmenneetaan erikseen esihenkilön kanssa käytävissä perehdytyskeskusteluissa

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Satu Pajumäki p. 040 7530773 satu.pajumaki(at)suojakotisaatio.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei





## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

- Kirjaaminen. Henkilökunta nähnyt tarvetta kehittää omaa osaamistaan. Kirjaamista kehitetään koulutuksen avulla sekä yhteisissä kehittämispalavereissa. Kirjaamisen kehittämisen tarve tullut esille myös Varsinais-Suomen hyvinvointialueen valvontakeskuksen valvontakäynnillä 25.10.2023. Kirjaamista tullaan kehittämään kouluttamalla koko hoitoon osallistuva henkilökunta Skhole-verkkoympäristössä ja järjestämällä kirjaamisen käytännön ohjausta ja opetustilanteita. Omavalvontasuunnitelmaan tehdään tarvittavat tarkennukset
- Poikkeamakäytäntö. Varsinais-Suomen hyvinvointialueen valvontakeskuksen valvontakäynnillä 25.10.2023 todettiin poikkeamien tekeminen ja niiden hyödyntäminen sekä koko kulttuuri niukaksi. Poikkeamakäytäntöä tullaan kehittämään aloittamalla projekti asian tiimoilta, mihin pyritään osallistamaan suunnitteluun mahdollisimman moni työntekijä. Projektin tavoitteena on saada poikkeamakäytäntö istumaan jokapäiväiseen toimintaan. Prosessit tullaan avaamaan kirjallisena omavalvontasuunnitelmaan.
- Rajoittamiset ja sopimukset. Varsinais-Suomen hyvinvointialueen valvontakeskuksen valvontakäynnillä 25.10.2023 todettiin rajoittamisten kirjaamisessa puutteita sekä epätietoisuutta rajoittamisten ja sopimusten eroavuuksista. Käytäntöjä tullaan tarkentamaan tutustumalla rajoittamistoimien periaatteisiin ja niiden kirjaamiseen Valviran sivujen mukaisesti. Kuntoutumissuunnitelmat ja kirjaamiset rajoittamisesta tullaan tarkentamaan ohjeiden mukaisiksi. Samalla ohjeet omavalvontasuunnitelmaan tehdään tarkemmiksi.
- Asukkaiden ravitsemustilan huomioiminen. Asukkaiden MNA-tulosten sekä yksiköstä tulleiden ravitsemukseen liittyvien poikkeamien myötä tullaan kehittämään Suojakodin asukkaiden ravitsemushoitoa projektinomaisesti. Projektiin liittyy uuden



kiertävän ruokalistan suunnittelu, henkilökunnan ravitsemusosaamisen kehittäminen ja varmistaminen sekä ruokailutilanteiden sosiaalisen kanssakäymisen vahvistaminen.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

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

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

Paikka ja päiväys

Turku 19.1.2024

Satu Pajumäki