

*Artili*

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA / KOTIHOITO  
JA YMPÄRIVUOROKAUTINEN PALVELUASUMINEN

# SISÄLTÖ

- 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT 3
- 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 6
- 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 8
- 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO 9
- 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 19
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA 32
- 7 ASIAKASTURVALLISUUS 44
- 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN 55
- 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 58
- 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA 58
- 11 LIITELUETTELO 59

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

**Nimi:** Hollolan palvelutaloyhdistys Huili ry

**Y-tunnus:** 1584256-9

**Hyvinvointialue:** Päijät-Hämeen hyvinvointialue

**Kunnan nimi:** Hollola

### Toimintayksikkö/palvelu 1

**Nimi:** Palvelutalo Huili

**Katuosoite:** Terveystie 25

**Postinumero:** 15870

**Postitoimipaikka:** Hollola

**Yhteys:** hoitajat klo 7-22 p. 044 740 8505

**Palvelumuoto:** Kotihoito

**Asiakasryhmä:** Huilin senioritalossa vuokralla asuvat asukkaat

**Asiakaspaikkamäärä:** 63

**Esihenkilö:** Palveluvastaava Hanna Dillström

**Puhelin:** 044 740 8520

**Sähköposti:** hanna.dillstrom@huili.fi

## Toimintayksikkö/palvelu 2

**Nimi:** Huili-koti  
**Katuosoite:** Terveystie 25  
**Postinumero:** 15870  
**Postitoimipaikka:** Hollola  
**Yhteys:** hoitajat 24/7 p. 044 740 8500  
**Palvelumuoto:** Ympäri vuorokautinen palveluasuminen  
**Asiakasryhmä:** Hyvinvointialueen osoittamat asiakkaat  
**Asiakaspaikkamäärä:** 13  
**Esihenkilö:** Vastaava sairaanhoitaja Anne Suomäki  
**Puhelin:** 044 740 8215  
**Sähköposti:** anne.suomaki@huili.fi

## Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

- 1. Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta:** 28.6.2002/20.10.2010 (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) **Palvelu, johon lupa on myönnetty:** Ympäri vuorokautinen palveluasuminen
- 2. Aluehallintoviraston myöntämisaikajankohta:** 18.2.2020 (Lupa yksityisen terveydenhuollon palvelujen antamiseen) **Palvelu, johon lupa on myönnetty:** Kotisairaanhoito
- 3. Ilmoituksenvarainen toiminta ilmoituksen ajankohta:** 1.2.2020 (yksityiset sosiaalipalvelut) **Palveluala, joka on rekisteröity:** kotihoito

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

**Kiinteistöhuolto:** Kiinteistöpalvelu Nummela OY

**Apuvälineet ja huolto:** Lojer ja Fysioline

**Ruokahuolto:** Kito Oy:n lounasravintola Huili

**Hygienia, -hoiva ja siivoustuotteet:** Abena, Pamark

**Lääkehoito:** Hollolan apteekki

**Hoitajakutsujärjestelmä:** Vivaco

**Turvapalvelut:** Avarn Security

**Elintarviketoimittaja:** K-Supermarket Hollola (Ryhmäkoti) K-Market Soramäki (Palvelutalon asukkaat)

Palvelukokonaisuudesta vastaava Huili vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Varmistamme laadun ja asiakasturvallisuuden valvomalla toimintaa. Palveluntuottaja on sitoutunut toimintaan sopimuksin, joiden noudattamista esimiehet seuraavat. Esimiehet ohjaavat toimintaa sopimusten mukaisiksi ja tekevät tarvittaessa toimintaohjeita ja työmääräyksiä. Asiakasrajapinnalla työskentelevät hoitajat ilmoittavat epäkohdista ja sattumuksista poikkeamalomakkeilla, joka menee esimiehille tiedoksi sekä käsittelyyn. Näiden poikkeamien avulla toimintaa kehitetään. Sopimukset käydään läpi sovituin määriin. Huoltovälit ovat lakisääteiset, säännölliset sopimuksen mukaiset ja niistä saamme huoltoraportit.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavaltontasuunnitelmat?

Kyllä  Ei

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava oma-  
valvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asi-  
anmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julki-  
sesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja  
toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilös-  
töltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta  
vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat  
ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvon-  
nan suunnitteluun. Päivitykset on tehty palveluvastaava Hanna  
Dillströmin toimesta. Päivitetty omavalvonta menee Henkilöstölle  
luettavaksi (lukukuittaus) sekä kommentoitavaksi ja keskustelta-  
vaksi palaveriin.

### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava:**

Palveluvastaava Hanna Dillström

p. 0447408520/hanna.dillstrom@huili.fi

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja aina kun  
toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen  
liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma päivitetään asioiden  
muuttuessa ja/tai huhtikuun loppuun mennessä vuosikellon mukai-  
sesti.

## **Omavalvontasuunnitelman 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. Huilin omavalvontasuunnitelma on aina pääaulan ilmoitustaululla sekä nettisivuilla [www.huili.fi](http://www.huili.fi).

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### Toiminta-ajatus

Palvelutalo Huili tarjoaa ikäihmisille kodinomaisen, viihtyisän sekä turvallisen paikan asua ja elää. Palvelemme asukkaitamme ammatitaidolla, kuntouttavan hoitotyön periaatteita noudattaen. Palvelumme lähtökohtana on asukkaan tarpeista lähtevä, yksilöä kunnioittava palvelu, hoito ja huolenpito.

#### Arvot ja toimintaperiaatteet

**TASA-ARVO:** Näemme, että ihminen itsessään on arvokas. Kohtelemme kaikkia asukkaitamme sekä työtovereitamme tasavertaisesti, kohteliaasti ja asiaan kuuluvalla arvokkuudella.

**AVOIMUUS:** Puhumme avoimesti asioista, jotka meitä kulloinkin askarruttavat.

**KUNNIOITUS:** Kunnioitamme asukkaan itsenäisyyttä sekä itsemääräämisoikeutta ja avustamme heitä yhdessä asukkaan /omaisen kanssa sovittujen periaatteiden mukaisesti. Avustamisessakin korostamme kuntouttavaa työtettä, joka kattaa sekä henkisen, fyysisen että sosiaalisen puolen. Olemme työpaikallamme asukkaitamme varten. Kohtelemme myös työtovereitamme kunnioittaen.

**OIKEUDENMUKAISUUS:** Toimintamme on läpinäkyvää ja perustuu arvomaailmaamme ja toimintaperiaatteidemme lisäksi lakeihin, sopimuksiin sekä eettisiin ohjeisiin.



## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

#### **Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet**

Jokainen Huilin henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Riskienkartoitukset suoritetaan työsuojelutoimikunnan toimintasuunnitelman mukaisesti.

#### **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

**1. Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena Huilin toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään

sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy tietokoneiden alkunäyttöön tallennettuna.

Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin.

Poikkeamat, niiden seuraukset ja toimintatavat, millä niiltä jatkossa vältytään, käydään läpi työyhteisön palaverissa. On tärkeää käsitellä poikkeavat tilanteet huolellisesti yhteisen keskustelun keinoin - vaikkakin systemaattinen kirjallinen raportointi ja ohjeistus on aina tehtävä.

Vakavat vaaratapahtumat tutkitaan aina tarkimmin. Vakavassa vaaratapahtumassa asukkaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua vakavaa tai huomattavaa haittaa, tai hänen henkeensä tai turvallisuutensa kohdistuu vakava vaara. Vakavaksi vaaratilanteeksi katsotaan tyypillisesti kuolemaan johtanut, henkeä uhannut, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen, pysyvään vammaan, toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanut tilanne. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka kohdistuu suureen joukkoon asukkaita.

**2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaati-  
mien tahojen kesken:** Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä.

Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Vakavien vaaratapahtumien tutkinta tapahtuu yleensä alkuun tiiviinä tutkintana,

jolloin toiminnanjohtaja ja yksikön esimies (vastaava sairaanhoitaja ja/tai palveluvastaava) keräävän tietoa tapahtumaketjun kuluista ja tapahtumaan vaikuttaneista tekijöistä, ja sen perusteella määrittelevät tarvittavat turvallisuustoimenpiteet. Tutkinta sisältää tapahtumassa mukana olleiden henkilöiden haastattelun ja muun tarpeellisen tietojen keräämisen. Tutkinnan tulee pyrkiä riittävän laaja-alaisesti selvittämään tapahtumaan johtaneet syyt ja varmistaa, että tutkinnan perusteella havaitut riskit toiminnassa hallitaan koko organisaatiossa. Joissain tilanteissa tarvitaan laaja-alaisempaa asian selvittämistä ja ulkopuolisten tahojen apua.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ostopalvelusopimus asiakkaiden vakavat haitta- ja vaaratilanteet ilmoitetaan aina Päijät-Hämeen hyvinvointialueen asiakasohjaukseen. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa yksikön esimies.

Korjaavat toimenpiteet sekä mahdolliset uudet työhöjeet tiedotetaan henkilöstölle/käsitellään henkilöstön kanssa seuraavassa henkilöstöpalaverissa.

**3. Poikkeamien ja läheltä piti -tilanteiden koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain valvonnan yhteydessä.**

**4. Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

**5. Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle:** sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit

pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Muistio tallennetaan sähköiseen kansioon, johon jokaisella työntekijällä on pääsy.

**6. Asukkaiden tiedottaminen:** tapahtuu asian käsittelemisellä asukasdemokratiakokouksissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla. Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ostopalveluasukkaiden vakavista vaaratapahtumista ilmoitetaan aina ensi tilassa asiakasohjaukseen.

**7. Esimiehet sekä toiminnanjohtaja arvioivat ratkaisuja ja niiden toiminnallisuutta säännöllisesti johdon palaverissa.**

**8. Riskien kartoitus suoritetaan työsuojelutoimikunnan määrittelemän aikataulun mukaisesti:** joka toinen vuosi tai tiheämmin tarpeen vaatiessa. Jokainen henkilökunnan jäsen arvioi riskit lomakkeen mukaisesti. Työsuojelupäällikkö koostaa lomakkeista yhteenvedon ja valitsee yhdessä työsuojeluvaltuutetun kanssa korjattavat/toimenpiteitä vaativat riskit, joiden käsittelyä jatketaan johdon palaverissa. Johdon palaverissa asiat vastuutetaan ja aikataulutetaan. Aikataulutukset ja vastuut sekä kehittämistoimet esitellään viikkokokouksissa. Kokouksissa seurataan asian etenemistä sekä käydään läpi uusi toimintamalleja sekä -ohjeita. Aikatauluja tarkastellaan johdon palaverissa. Asiat käsitellään myös seuraavassa työsuojelukokouksessa.

Asiakasjärjestelmä-DomaCareen kirjataan asukkaiden päivittäishuomiot sekä voinnin muutokset. Samassa järjestelmässä

hyödynnetään päiväkalenteria, jossa on asukkaan päivittäisissä toiminnoissa huomioitavat esim. hammaslääkäriaajat tai painon seuranta- ja kontrollit. Järjestelmässä voidaan viestittää myös tietoturvallisesti asukasasioissa erityisesti huomioitavaa asiasta - esim. uusien asukkaiden saapumiset. Vastaava sairaanhoitaja tai palveluvastaava huolehtii henkilökunnalle järjestelmään käyttäjätunnukset. Paloturvallisuus- ja pelastussuunnitelmat päivitetään säännöllisesti ja henkilökunta saa lakisääteistä koulutusta. Yksikössä on myös laitteista vastaava hoitaja, joka huolehtii ajan tasalla olevista välineistä ja turvallisuudesta, kuten turvarannekkeet. Ryhmäkodissa lähes kaikki asukkaat sairastavat jonkin asteista muistisairautta. Ajoittain fyysisen väkivallan uhkaa saattaa esiintyä asukkaiden kesken sekä hoitajia kohtaan. Esim. yhteisissä tiloissa asukkaiden istumajärjestystä katsotaan niin, ettei pääsisi syntymään uhkaavia tilanteita. Aggressiivisten asukkaiden hoitotilanteissa on vähintään kaksi hoitajaa. Omahoitaja tarkistaa asukkaan apuvälineiden kunnon säännöllisesti, konsultoi tarvittaessa asiassa kuntahoitajaa. Kuntahoitaja koordinoi apuvälineitä ja niiden huoltoja. Asukkaan muuttaessa taloon pyydetään, ettei huoneeseen tuotaisi mattoja kaatumisvaaran vuoksi.

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

## Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esimiesten 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. Esimiesten 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.

Huilin omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asukkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatua ja asukasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

- Henkilöstöön liittyvät riskit; puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvuus taudit. Vastuuhenkilö vastaava sairaanhoitaja Anne Suomäki [anne.suomaki@huili.fi](mailto:anne.suomaki@huili.fi) tai p. 044 740 8215. Perehdyttäminen ja menettely- ja toimintaohjeiden noudattaminen kuuluvat koko henkilöstölle.
- Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit; lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta. Lääkehoidosta on kokonaisvastuussa yksikön hoitava lääkäri. Vastuuhenkilö vastaava sairaanhoitaja Anne Suomäki [anne.suomaki@huili.fi](mailto:anne.suomaki@huili.fi) tai p. 044 740 8215. Jokainen hoitaja vastaa käytännön lääkehoidosta omalta osaltaan.

- Tietosuojan ja -turvan liittyvät riskit; henkilötietojen käsittely. Jokainen työntekijä on omalta osaltaan vastuussa tietoturvaan ja -suojaan liittyvistä asioista. Vastuhenkilö palveluvastaava Hanna Dillström [hanna.dillstrom@huili.fi](mailto:hanna.dillstrom@huili.fi) tai p. 044 740 8520
- Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit: hoitajapula, keikkatyön tekijöiden suuri osuus, henkilöstömitoitus, työvuoroihin sijoittuminen, tehtäväkuvat, laadukas hoitotyö, vastualueet, nostot ja siirrot. Jokainen työntekijä on osaltaan vastuussa omaan työhönsä liittyvissä asioissa, työn toteuttamisesta ja kehittämisestä. Vastuhenkilöt vastaava sairaanhoitaja Anne Suomäki [anne.suomaki@huili.fi](mailto:anne.suomaki@huili.fi) tai p. 044 740 8215 ja/tai palveluvastaava Hanna Dillström [hanna.dillstrom@huili.fi](mailto:hanna.dillstrom@huili.fi) tai p. 044 740 8520
- Yksikön tiloihin liittyvät riskit; yksikön tilat, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat. Jokainen työntekijä on osaltaan vastuussa tilojen turvallisuudesta, apuvälineiden toimivuudesta sekä epäkohtien ilmoittamisesta. Vastuhenkilö toiminnanjohtaja Jussi Waajakoski [jussi.waajakoski@huili.fi](mailto:jussi.waajakoski@huili.fi) tai p. 040 744 0510.
- Tiedottamiseen liittyvät riskit; tarvittava tieto ei tavoita aina kaikkia työntekijöitä - kuten keikkatyön tekijöitä. Vastuhenkilöt vastaava sairaanhoitaja Anne Suomäki [anne.suomaki@huili.fi](mailto:anne.suomaki@huili.fi) tai p. 044 740 8215 ja/tai palveluvastaava Hanna Dillström [hanna.dillstrom@huili.fi](mailto:hanna.dillstrom@huili.fi) tai p. 044 740 8520

Työntekijän ja työyhteisön vastuulla on tunnistaa asukastyön epäkohdat ja niiden uhat ennakkoon siten, että niihin voidaan puuttua riittävän ajoissa. Kyse on ennakoivaan valvontaan painottuvista toimista, joiden tarkoituksena on turvata ja taata erityisesti kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asukkaiden hyvä hoito ja huolenpito ja edistää heidän hyvinvointiaan. Laissa säädetyn ilmoitusvelvollisuuden vuoksi esimiehet odottavat henkilöstöltä

epäkohta/uhkailmoituksia. Ilmoituksen tehneeseen tekijään ei kohdisteta kielteisiä toimia.

### 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.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa:

- epäkohdan
- tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa
- tai muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän,



palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Henkilöä ei saa estää tai yrittää estää tekemästä ilmoitusta. Kiellettyinä vastatoimina pidetään:

- ilmoituksen tehneen henkilön työ- ja virkasuhteen ehtojen heikentämistä
- palvelussuhteen päättämistä
- henkilön lomauttamista
- tai henkilön kohtelemista muutoin epäedullisesti
- tai häneen kohdistuvia muita kielteisiä seurauksia siksi, että hän on käyttänyt ilmoitusvelvollisuusosoikeuttaan

Lähde: [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 741/2023](#), 29 §, 30 §, 38 § ja 39 §

Lähde: [Mitä seuraa laittomasta sosiaalihuollon ammattitoimen harjoittamisesta](#), 50 §

Lähde: [Valvontalaki uudistuu - laiminlyönnit voivat aiheuttaa seuraamuksia](#)

*Havaittujen asiakasturvallisuuteen kohdistuvien riskien, epäkohtien ja laatupoikkeamien esille tuominen*

Haittatapahtumista ja läheltä piti-tilanteista tehdään sähköinen poikkeama-lomake (voi tehdä puhelimella), missä arvioidaan vaaran vakavuutta. Sähköisestä poikkeama-lomakkeesta tulee ilmoitus esimiesten sähköpostiin. Esimies käsittelee poikkeaman, poikkeaman laadusta ja vakavuudesta riippuu käsittelyn nopeus ja käynnistyvä prosessi.

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

Asukkaat ja omaiset voivat antaa suullista palautetta henkilökunnalle, yleensä antavat esimiehille ja/tai toiminnanjohtajalle. Myös talon asukastoimikunnalle ja erityisesti puheenjohtajalle annetaan suullista palautetta. Huilin pääaulan palautelaatikkoon voi laittaa palautetta myös nimettömänä.

Suulliset palautteet kirjataan ylös ja kaikki kirjatut poikkeamat käsitellään ensi tilassa esimiesten ja toiminnanjohtajan toimesta. He tekevät käsittelysuunnitelman asiasta ja samalla katsotaan, kuka vastaa asian eteenpäin viemisestä. Asia käsitellään palautteen antajan kanssa mahdollisuuksien mukaan kahden viikon kuluessa palautteen annosta.

Toimenpiteet taltioidaan ja käsitellään henkilöstökokouksessa. Käsitteystä laitetaan merkintä muistioon, joka taltioidaan sähköisesti. Järjestelmä tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä.

Asukkaita koskevat yleiset poikkeamat ja niiden aiheuttamat toimenpiteet käsitellään muutaman kerran vuodessa asukasdemokratiakokouksissa.

Tutustu myös STM:n julkaisuun  
[Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:](#)

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### PALVELU- JA HOITOSUUNNITELMA

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

lökkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

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

Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään ja päivitetään omahoitajan toimesta RAln teon jälkeen puolivuositain tai asukkaan tilan muuttuessa. RAln teosta on vuosikello, mikä aikatauluttaa tekemistä. Sairaanhoitaja sekä esimiehet seuraavat asukkaiden toimintakykyä ja tarvittaessa kannustavat omahoitajia RAln tekemiseen aiemmin.

Huilin yleisessä kirjaamisohjeessa on ohjeistus ja määritelty vastuut asiasta.

### *lökkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytävät mittarit*

Toimintakyvyn arvioinnissa käytetään RAI sekä MNA arviointivälineistöä.

### *Asiakkaan ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä osallistuminen palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen*

Omahoitaja laatii hoito- ja palvelusuunnitelman yhdessä asukkaan kanssa. Asukas määrittelee, kuinka omainen otetaan prosessiin mukaan. Asukkaan toimintakyvyn ja kognition laskettua, ollaan tiiviimmin yhteydessä omaiseen. Huilin yleisessä kirjaamisohjeessa on ohjeistus asiasta.

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

Yhteinen koulutus, toimintaohje asiasta, uusien hoito- ja palvelusuunnitelmien läpi käynti vuoronvaihtopalavereissa sekä esimiesten kirjaamisen valvonta.

### *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 elämänsä 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 suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Asukkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on osana yhdistyksemme kirjoitettua arvopohjaa. Näemme, että ihminen on itsessään arvokas. Kunnioitamme yksilöllisyyttä ja ainutkertaisuutta. Pyrimme osallistamaan asukasta niin oman hoidon/palvelun toteutukseen, kuin myös suunnitteluun. Asukasdemokratiakokouksien ja asukashallituksen toimijoiden myötä asukkaita halutaan vaikuttamaan omaan arkeensa.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asukkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asukkaalla on omahoitaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asukkaan ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asukkaan yksilöllisyyttä. Itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Asukkaan omaa kotia kunnioitetaan ja asukkaan ajatukset sekä toiveet kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeelliset rytmittämässä arkea, mutta työskentely tapahtuu aina mahdollisimman asukaslähtöisesti asukkaiden omaa tahtoa kunnioittaen. Työyhteisö kunnioittaa asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat asukkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin.

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

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. On hyvä muistaa, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassaolevaksi.

Asukkaan hoito- ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Lähtökohtaisesti palveluja toteutetaan rajoittamatta asukkaan itsemääräämisoikeutta. Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asukkaan ja omaisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asukkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoitteesta tekee aina lääkäri ja se kirjataan sähköiseen asukastietojärjestelmään. Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asukkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Huilin eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje rajoittamistoimenpiteistä löytyy Huilin työohjeista.

Asukaskohtaiset rajoittamistoimet löytyvät jokaisen asukkaan omista kirjauksista. Lääkärin lupa rajoittamiseen on voimassa maksimissaan 3 kk, jonka jälkeen asukkaan tilanne arvioidaan uudelleen.

### Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asukkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukaisesti ilmoittaa viipymättä esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Asukkaan epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne käsitellään välittömästi esimiehen toimesta kyseisen henkilön kanssa. Käsitellessä sovitaan, kuinka asia käsitellään asukkaan/omaisen/asianosaisen kanssa. Epäasiallista tai loukkaavaa kohtelua ei sallita ja se johtaa työntekijän puhutteluun esimiehen taholta ja jatkuessaan rangaistusmenettelyyn käynnistämiseen. Päijät-soten ostopalveluasukkaiden kohdalla asiasta ilmoitetaan asukkaan omatyöntekijälle asiakasohjaukseen.

Asiallinen kohtelu ja käyttäytyminen varmistetaan työntekijöiden perehdyttämisellä ja säännöllisillä keskusteluilla. Asukas, hänen omaisensa, työntekijämme, joku muu asukkaamme tai tilanteessa ollut henkilö voi täyttää palautelomakkeen, puhelimitse tai sähköpostitse kuvata tilannetta, jossa epäasiallista kohtelua on esiintynyt. Toiminnanjohtaja selvittää tapahtuneen ja antaa kirjallisen vastineensa palautteen tekijälle, sekä ryhtyy muihin tilanteen vaatimiin toimenpiteisiin. Palvelutalo Huilin palautemenettely on kuvattu toimintakäsikirjassamme.

## Asiakkaan kokeman epäasiallisen kohtelun, häiritsevän tai vaaratilanteen käsittely asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa

Asia käsitellään aina asukkaan/omaisen kanssa esimiehen toimesta ja tässä yhteydessä heitä ohjataan myös mahdollisen muistutuksen tekemisessä sekä sosiaaliamiehen yhteydenotossa.

Asukkaiden palautteisiin vastataan viipymättä. Havaittuihin laatu- poikkeamiin puututaan välittömästi. Jos asia vaatii selvittelyä yksikön sisällä, niin asukkaalle tai omaiselle kerrotaan, kuinka asian käsittely etenee ja koska palaamme asiaan, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluttua palautteen saannista.

## Asiakkaan osallisuus

Huilissa on asukastoimikunta, joka pitää vuosittain asukasdekratiakokouksen. Kokouksessa kaikilla asukkailla on mahdollista tuoda esille kehittämisehdotuksia ja epäkohtia. Asukastoimikunta käy jatkuvaa vuoropuhelua erityisesti toiminnanjohtajan kanssa.

Asukkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan laadun ja omavalvonnan kehittämiseen antamalla palautteen suoraan, sähköpostitse tai laittamalla kirjallisesti viestiä Huilin aulassa olevaan palautepostilaatikkoon.

Keskeisiä arviointikohteita ovat sisäiset arvioinnit, asiakastyytyväisyysmittaukset ja palautemenettely. Asiakaspalautetta hankimme sekä asiakastyytyväisyyskyselyillä joka toinen vuosi että asiakaspalautteilla (suullinen tai kirjallinen asiakaspalaute).

Saatuja palautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä joko heti tai aikataulutettuna toiminnan vuosisuunnitelmaan. Vastaava sairaanhoitaja Anne Suomäki, palveluvastaava Hanna Dillström ja toiminnanjohtaja Jussi Waajakoski vastaavat siitä, että palautteet käsitellään viikkokokouksissa ja että palautteiden johdosta



tarpeellisiin toimenpiteisiin ryhdytään. Palautteet hyödynnetään myös palvelumuotoilussa sekä omavalvonnan ja toiminnan kehittämisessä.

### ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

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

### **Rajoitustoimet ympärivuorokautisessa palveluasumisessa:**

- Hygienihaalari; hoitaja seuraa jatkuvasti asukkaan toimintaa.
- Ovien lukitseminen; vain asukkaan/omaisen toiveesta tai jos asukas ei pääse itse vuoteesta liikkumaan ja toinen asukas voisi olla hänelle vaarallinen/uhkaava
- Sängynlaitojen ylös nostaminen; hoitaja seuraa asukkaan lepoa/nukkumista tunnin välein. Jos asukas on nousemasta sängystä ja laita on vaarallinen, hoitaja istuu vuoteen vierellä puhellen/paijaten, kunnes asukas nukahtaa/rauhoituu.
- Pyörätuolissa/G-tuolissa haaravyön käyttö; asukas istuu yleisissä tiloissa hoitajan valvonnassa

## **Rajoitustoimet kotihoidossa:**

Palvelutalossa kotihoidon asukkailla ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä.

### *Lue lisää*

Muistisairaanhoidon henkilön hoito EOAK/8165/2020

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.

Asukkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukaisesti ilmoittaa viipymättä esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Asukkaan epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään välittömästi esimiehen toimesta kyseisen henkilön kanssa. Käsitellessä sovitaan, kuinka asia käsitellään asukkaan/omaisen/asianosaisen kanssa. Epäasiallista tai loukkaavaa kohtelua ei sallita ja se johtaa työntekijän puhutteluun esimiehen taholta ja jatkuessaan rangaistusmenettelyn käynnistämiseen.

Asiallinen kohtelu ja käyttäytyminen varmistetaan työntekijöiden perehdyttämisellä ja säännöllisillä keskusteluilla. Asukas, hänen omaisensa, työntekijämme, joku muu asukkaamme tai tilanteessa ollut henkilö voi täyttää palautelomakkeen, puhelimitse tai sähköpostitse kuvata tilannetta, jossa epäasiallista kohtelua on esiintynyt. Toiminnanjohtaja selvittää tapahtuneen ja antaa kirjallisen vastineensa palautteen tekijälle, sekä ryhtyy muihin tilanteen

vaatimiin toimenpiteisiin. Palvelutalo Huilin palautemenettely on kuvattu toimintakäsikirjassamme.

*Asiakkaan kokeman epäasiallisen kohtelun, haittatapahtuman tai vaaratilanteen käsittely asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa*

Asia käsitellään aina asukkaan/omaisen kanssa esimiehen toimesta ja tässä yhteydessä heitä ohjataan myös mahdollisen muistutuksen tekemisessä sekä sosiaaliamiehen yhteydenotossa. Asukkaiden palautteisiin vastataan viipymättä. Havaittuihin laatueroihin puututaan välittömästi. Jos asia vaatii selvittelyä yksikön sisällä, niin asukkaalle tai omaiselle kerrotaan, kuinka asian käsittely etenee ja koska palaamme asiaan, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluttua palautteen saannista.

Päijät-Hämeen ostopalveluasukkaiden vakavat vaara- tai haittatapahtumat ilmoitamme aina asukkaan omalle asiakasohjaajalle ja/tai Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palvelupäällikölle.

*Asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuminen yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen*

Huilissa on asukastoimikunta, toimii koolle kutsujana vuosittaisessa asukasdemokratiakokouksessa. Kokouksessa kaikilla asukkailla on mahdollista tuoda esille kehittämissuhteita ja epäkohtia. Asukastoimikunta käy jatkuvaa vuoropuhelua erityisesti toiminnanjohtajan kanssa.

Asukkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan laadun ja omavalvonnan kehittämiseen antamalla palautteen suoraan, sähköpostitse tai laittamalla kirjallisesti viestiä Huilin aulassa olevaan palautepostilaatikkoon.

Keskeisiä arviointikohteita ovat sisäiset arvioinnit, asiakastytyväisyyssmittaukset ja palautemenettely. Asiakaspalautetta hankimme

sekä vuosittaisella asiakastytyväisyyskyselyillä että asiakaspalautteilla (suullinen tai kirjallinen asiakaspalaute).

### ASIAKASPALAUTTEEN KERÄÄMINEN

Asiakaspalautetta kerätään kerran vuodessa Huilin paperisella kyselyllä.

- Ryhmäkodin kysely annetaan omaisille asukkaiden kanssa täytettäväksi.
- Kotihoidon kyselyn suorittaa ulkopuolinen henkilö, joka ei osallistu hoitotyöhön. Vuoden 2023 kyselyn suoritti sosionomiopiskelija.

Pääaulassa sijaitsee myös palautelaatikko, johon voi antaa palautetta jatkuvasti.

### Palautteen hyödyntäminen

Saatu palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä joko heti tai aikataulutettuna toiminnan vuosisuunnitelmaan. Vastaava sairaanhoitaja Anne Suomäki, palveluvastaava Hanna Dillström ja toiminnanjohtaja Jussi Waajakoski vastaavat siitä, että palautteet käsitellään viikkokokouksissa ja että palautteiden johdosta tarpeellisiin toimenpiteisiin ryhdytään. Palautteet hyödynnetään palvelumuotoilussa sekä omavalvonnan ja toiminnan kehittämisessä.

### 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

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ostopalveluasukkailla Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kirjaamo PL 202, 15101 Lahti

Huilin yksityisillä asukkailla Huilin toiminnanjohtaja Jussi Waajakoski Terveystie 25 15870 Hollola, p. 040 744 0510, [jussi.waajakoski@huili.fi](mailto:jussi.waajakoski@huili.fi)

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

- Neuvoo potilas- ja asiakaslakien soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- Tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista.
- Kokoaa tietoa potilailta ja potilailta tulleista yhteydenotoista.
- Seuraa, miten asiakkaiden ja potilaiden oikeudet kehittyvät hyvinvointialueella.
- Auttaa muistutuksen tekemisessä.

Neuvoo, miten muun muassa kantelu, oikaisuvaatimus ja potilasvahinkoilmoitus voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ostopalveluasukkailla:

- P. 03 819 2504 ma, ti ja to klo 9-12 ja ke 9-15 tai sähköposti [asiavastaavat@paijatha.fi](mailto:asiavastaavat@paijatha.fi)

Huilin itsemaksavilla asukkailla:

- Sosionomi Minna Partanen, [toimisto@huili.fi](mailto:toimisto@huili.fi)

Tapaamiset sovittava ajanvarauksella p. arkisin klo 8-15  
044 740 8520

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta auttaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa. Neuvontaa kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja kuluttajan kanssa syntyneen riidan ratkaisemiseksi.

Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Sieltä saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Saat nopeimmin yhteyden neuvojaan puhelimitse. Voit asioida kuluttajaneuvonnan kanssa myös verkkolomakkeella.

- Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, jota hoidetaan keskitetysti osoitteessa [www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi).
- Valtakunnallinen palvelunumero on 071 873 1901  
Numero palvelee arkisin klo 9.00-15.00. Soittaminen neuvontanumeroon maksaa normaalin paikallisverkko- tai matkapuhelun hinnan.
- Puhelinneuvontaa saa ruotsiksi numerossa 071 873 1902.
- Kuluttajaneuvonnan toimisto:  
Mariankatu 12 C 15110 Lahti  
Ajanvaraus p. 071 873 1901

Muistutusten, kanteluiden- ja muiden valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

Asiat käsitellään viikoittaisessa johdon palaverissa ja tuolloin miettään, kuinka asia viedään henkilöstölle. Onko tarve koulutukselle,

toimintaohjeelle vai yhteiselle keskustelulle. Asia käsitellään viikkokokouksessa toiminnan kehittämisen näkökulmasta.

Päijät-soten ostopalveluasiakkaiden meneillään olevat muistutukset, kantelut- ja valvontapäätökset ilmoitetaan asiakasohjauksen omatyöntekijälle ja/tai palvelupäällikölle.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 2 viikkoa.

### 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.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ostopalveluasukille on Huilissa nimetty omahoitajat.

## 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.

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

Ryhmäkodissa: Asukkaille tuttu riittävä henkilöstö sekä kuntohoitajan osallistuminen arkeen arkipäivisin. Kuntohoitaja järjestää asukaslähtöistä ohjelmaa keskittyen erityisesti asukkaiden voima- ja tasapainoharjoitteisiin toteuttaen sekä yksilöllistä että ryhmämuotoista liikuntaa hoitajien tehdessä hoitotoimenpiteitä. Lisänä Huilin Aktivaattorin järjestämä toiminta (isommat tapahtumat, esim konsertit), mihin osallistutaan yhdessä hoitajien kanssa. Ryhmäkodissa oma viikko-ohjelma.

Palvelutalossa (sisältää kotihoidon sekä senioriasumisen asukkaat): Huilissa on Aktivaattori (kuntoutukseen suuntautunut lähihoitaja), joka suunnittelee ja järjestää tapahtumia yhdessä asukkaiden kanssa. Näistä tapahtumista ja toiminnoista on tehty viikko- ja kuukausiohjelmat, jotta jokainen voi valita itselleen sopivat aktiviteetit. Erilaisia aktiviteetteja on mm. pallopelit, tuolijumppa, ulkoilu, kuntosali, lukupiiri, ulkopuolisten luennoitsijoiden luennot, tanssit tai konsertit.

Asukkaiden arjen osallisuutta vahvistetaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjattujen yksilöllisten tavoitteiden pohjalta ja asukkaan terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan ja arvioidaan säännöllisesti. Asukkaan omahoitaja arvioi muiden työntekijöiden kanssa hoitotyön suunnitelman tavoitteiden toteutumista puolen vuoden välein ja asukkaan voinnin oleellisesti muuttuessa.



## Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden toteutumista seurataan

Asukkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevia tavoitteiden toteutumista seurataan yksilöllisesti erilaisin mittarein sekä asukasdemokratiatoimikunnan toimesta. Hoidollisia palveluita ostaville asukkaille tehdään yksilöllisesti laaditut hoito- ja palvelusuunnitelmat. Lähtökohtana asukkaan yksilölliset tarpeet. Asukkailla on käytössään kuntohoitajan palvelut, joka järjestää yksilöllisiä ja yhteisöllisiä liikuntatuokioita. Lisäksi tarjolla on monipuolisia virkistystapahtumia ja ohjattua viriketoimintaa.

## 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.

Lue lisää:

Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020 (Valtion ravitsemusneuvottelukunta)

## Yksikön ruokahuollon järjestäminen

Palvelutalo Huilin tiloissa toimii lounasravintola Huili, jossa valmistetaan ruokaa palvelutalon asukkaille sekä ympärivuorokautisen palveluasumisen asukkaille. Ravintolasta saa ostaa aamupalaa, lounasta, sekä joitain elintarvikkeita. Ruokalista on julkisesti nähtävillä.

Ryhmäkodissa, ympärivuorokautisen palveluasumisen puolella yöhoitaja valmistaa aamiaisen, lounas ja päivällinen haetaan Huilin ravintolasta, päiväkahvi ja iltapalan hoitajat valmistavat itse, sekä tarvittaessa yöpalaa on tarjolla asukkaille läpi yön.

Ympärivuorokautiseen palveluasumiseen tilataan viikoittain K-Supermarketista elintarvikkeet, joista hoitajat valmistavat aamu-, päivä-, ilta-, sekä yö välipalat.

Palvelutalon asukkaat huolehtivat itse/kotihoidon hoitajat huolehtivat asukkaiden ravitsemuksesta. Asunnoissa on keittiöt, joissa ruokaa voi valmistaa/lämmittää tarpeen mukaan. Huilin kautta saa tilattua kauppapalvelua, tarvittaessa hoitaja tekee tilauksen yhdessä asukkaan kanssa. Tilaukset tehtävä viikoittain maanantaisin, jolloin tilatut tavarat tulevat asukkaille keskiviikkona. Yhteistyökumppanina tässä on K-Market Soramäki.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa, huomioiden erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Ateriakokonaisuudet perustuvat valtion ravitsemusneuvottelukunnan suosituksiin. Asukkaiden ravitsemustilaa seurataan MNA testein sekä asukkaiden painoa ja fyysistä kuntoa seuraamalla.

Palvelutalon asukkaat voivat ostaa halutessaan lämpimät ruuat Huilin tiloissa ravintolaa pitävän Kito Oy:n pyörittämästä lounasravintola Huilista. Palvelutalossa asukkaat ostavat itse ruokansa omien

valintojensa pohjalta. Hoitajat pyrkivät vaikuttamaan asukkaan ruokailuun ja ruokailurytmiin.

Ryhmäkodin asukkaille tarjotaan aterioita viisi kertaa päivässä sekä asukkailla on mahdollisuus välipaloihin ja yöpalaan.

Ryhmäkodin ravitsemuksen koostumus on suunniteltu yhteistyössä lounasravintola Huilin esimiehen kanssa Ikäihmisten ravitsemussuositusten pohjalta. Ruokahuoltoon osallistuvalla henkilökunnalla on hygieniapassit.

### Asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet

Ryhmäkodissa hoitajat kartoittavat asiakkaiden ruokavaliot ja rajoitteet ja tilaavat lounasravintola Huilista sopivaa ruokaa.

Palvelutalossa asukkaat itse/hoitajat puhuvat ruokarajoitteista (sisältäen ruuan koostumukseen liittyvät rajoitteet) ravintoloitsijan kanssa. Ravintoloitsija ottaa asukkaan rajoitteet huomioon ruokaa tehdessään ja tarjoillessaan.

### Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tason seuranta

Asiakkaiden vireystilaa ja ruokailuja seurataan päivittäin ja tarvittaessa puututaan poikkeamiin. Säännöllinen painon ja vatsan toiminnan/virtsauksen seuranta.

Palvelutalossa kotihoidon asukkailla seurataan tarvittaessa jääkaappin sisällön vaihtuvuutta, kauppatilauksia ja omatoimista ruokailua ja juomista.

### HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä. THL on julkaissut ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (Ohje 2/2020).

Huilin henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. palvelutalon yhteisissä tiloissa sekä ryhmäkodin käytävillä on käsidesinfektioautomaatteja ja omaisia myös ohjeistetaan käyttämään käsihuuhdetta. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Tarvittaessa asukkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asukkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asukastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuoja kunnioittaen. Tarvittaessa ollaan yhteydessä alueen hygieniahoitajaan.

#### *Yksikön asuinhuoneiden siivous*

**Ryhmäkoti, ympärivuorokautinen palveluasuminen:** asuntojen siivous laitoshuollon toimesta kerran viikossa. Tarvittaessa hoitajat siivoavat päivittäin/asukkaan käytyä esim. vessassa.

**Palvelutalo, kotihoito:** asukkaat voivat ostaa Huilista laitoshuoltajien tuottamaa siivousta, mikä sovitaan jokaisen kanssa erikseen. Hoitajat siistivät asukkaiden asuntoja ostopalvelusopimuksen mukaisesti käyntien yhteydessä.

#### *Yksikön yleisten tilojen siivous*

**Ryhmäkoti, ympärivuorokautinen palveluasuminen:** Siivous suoritetaan kahden tutun laitoshuoltajan toimesta. He siivoavat tilat kerran viikossa ja lisäksi hoitajien pyytäessä tarpeen vaatiessa.

**Palvelutalo:** Laitoshuoltajat siivoavat siivoustyön suunnitelman mukaisesti yleiset tilat.

## Pyykkihoidto

**Ryhmäkoti, ympärivuorokautinen palveluasuminen:** hoitajat pesevät asukkaiden vaatepyykin ryhmäkodissa. Laitoshuolto pesee lakanan-, pyyhe- ja vuodevaatepyykin laitoskoneilla arkisin.

**Palvelutalo, kotihoito:** asukkaat voivat halutessaan pestä itse pyykkinsä omilla pyykkikoneillaan. Halutessaan he voivat ostaa pyykkihuollon Huilista ja tällöin laitoshuoltajat pesevät pyykit talon pesutuvan laitoskoneilla.

Henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti

**Ryhmäkoti, ympärivuorokautinen palveluasuminen:** laitoshuoltajan koulutus ja perehdytys työtehtäviin.

**Palvelutalo, kotihoito:** laitoshuoltajan koulutus ja perehdytys työtehtäviin.

## 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. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) - THL

## Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Vastuuhenkilö vastaava sairaanhoitaja Anne Suomäki [anne.suomaki@huili.fi](mailto:anne.suomaki@huili.fi) tai p. 044 740 8215.

## Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy

Noudatamme Päijä-Soten hygieniaohjeistusta, jotka on hyväksynyt Päijät-Soten infektio työryhmä 11/2017 ja ovat voimassa toistaiseksi. Ohjeistus liitteenä. Infektioita ja tarttuvia tauteja ehkäisemme noudattamalla hyvää käsihygieniaa, muistutetaan myös omaisia ja vierailijoita tarpeen mukaan. Henkilökunta ohjataan aseptiseen työskentelyyn. Huomioimme pandemian tuomat rajoitukset noudattamalla Päijät-Soten ohjeistuksia, joiden pohjalta olemme tehneet mm oman koronaohjeistuksen. Informoimme tarttuvista taudeista. Poikkeusaikoina tehostetaan yleisten tilojen ja asuinhuoneiden puhdistusta ja desinfiointia. Epidemiatilanteissa noudatetaan Päijät-soten ohjeistusta.

## TERVEYDEN- JA SAIRAAHOITO

**Hammashoito:** Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Suuhygienisti käy ryhmäkodissa vuosittain tekemässä hammastarkastuksia ja varaa tarvittaessa asukkaalle ajan hammaslääkärille. Kotihoidon asiakkaille varaamme ajan suuhygienistille tai hammaslääkärille Harjun Terveiden suuhygienisti Piia Laurilan kautta, p. 040 5514 074 tai [piia.laurila@harjunterveys.fi](mailto:piia.laurila@harjunterveys.fi).

Hammashoitoa ei tehdä kotona, vaan asiakkaan on tultava hammashoitolaan, tarvittaessa tilataan yksityinen ambulanssi -kuljetus (PMP-rescue, p. 045 2319 133 tai 045 2321 385) /paaritaksi hammashoitoon kuljettamista varten.

**Kiireetön sairaanhoito:**

- Yksityisesti palvelutalossa olevien asukkaiden kiireettömästi sairaanhoidosta vastaa Hollolan sotekeskuksen lääkäri ja Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ostopalvelu asukkaiden sairaanhoidosta vastaa Pihlajalinnan lääkäri Christos Petridis, joka käy ryhmäkodissa kaksi kertaa kuukaudessa ja kotihoidon asukkaiden luona kolmen kuukauden välein. Tarvittaessa lääkäriä konsultoidaan puhelimitse. Lääkäri päättää asukkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamiaan ohjeita sairauden hoidossa. Tarvittaessa lääkäri tekee lähetteen kotisairaalaan, jolloin yksikön sairaanhoitaja järjestää kotisairaalan käyntejä.
- Jos omalääkäri ei vastaa, voimme olla virka-aikana yhteydessä Pihlajalinnan takapäivystäjään.
- Arkisin klo 15-22 voimme olla tarvittaessa yhteydessä Geriatrisen osaamiskeskuksen päivystävään lääkäriin.

**Kiireellinen sairaanhoito:** Päivystyksellinen sairaanhoito, yksikön lähin päivystävä sairaala on Päijät-Hämeen keskussairaala/ Akuutti24. Mukaan tulostetaan Päijät-Hämeen hyvinvointialueen oma esitietolomake sekä DomaCaren sh-lähete.

Henkeä uhkaavissa tilanteissa olemme yhteydessä suoraan hätäkeskukseen p. 112.

*Yksikössä asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat*

**Ryhmäkodissa** vastaava sairaanhoitaja Anne Suomäki [anne.suomaki@huili.fi](mailto:anne.suomaki@huili.fi) tai p. 044 740 8215.

**Palvelutalossa** palveluvastaava Hanna Dillström [hanna.dillstrom@huili.fi](mailto:hanna.dillstrom@huili.fi) tai p. 0944 740 8520.

Yksikön lääkehoito perustuu Huilin lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa

henkilöstön perehdyttämistä. Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö.

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

### Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivittäminen

Suunnitelma on tarkastettava vuosittaisen ohjelman mukaisesti tai asioiden muuttuessa esim. poikkeamasta johtuvan uuden työmääräyksen/ohjeen tullessa. Lääkehoitosuunnitelma on kirjoitettu uuden rakenteen mukaiseksi ja se on hyväksytty 15.4.2024.

### Lääkehoidosta vastaava

Lääkehoidosta vastaa vastaava sairaanhoitaja Anne Suomäki p. 044 740 8215 tai [anne.suomaki@huili.fi](mailto:anne.suomaki@huili.fi).

### Kuvaus toimintakäytännöistä lääkehoidon toteuttamisessa tapahtuneissa poikkeamatilanteissa:

- Asukkaan saadessa virheellisen lääkityksen, arvioidaan tilanteen vakavuus. Hoitajat ottavat yhteyttä sairaanhoitajaan. Sairaanhoitaja arvioi tilanteen. Sairaanhoitajan poissa ollessa hoitavat arvioivat tilanteen ja ovat herkästi yhteydessä sairaanhoitajaan tai lääkäriin. Jos omaa lääkäriä ei saada kiinni, soitetaan Pihlajalinnan takapäivystäjälle, lääkärille terveysasemalle, Akuuttiin tai myrkytyskeskukseen. Lääkevirheestä ilmoitetaan aina asukkaalle ja tarvittaessa omaiselle. Virheen havainnut henkilö toimii poikkeamista annetun ohjeiden mukaisesti. Henkilökuntaa kannustetaan tuomaan avoimesti esiin



tapahtuneet virheet. Tavoitteena on rakentava ilmapiiri, jolloin virheistä opitaan ja lääkehoidon toteutuksen laatua voidaan kehittää.

- Poikkeamalomakkeet käsitellään päivittäisten raporttien yhteydessä ja/tai hoitopalavereissa mahdollisimman pian. Tavoite ei ole etsiä syyllistä, vaan syntyyn mahdollisesti vaikuttavia tekijöitä ja niiden minimoimiseen vaikuttavia keinoja.
- Lääkkeiden haittavaikutuksista ilmoitetaan Thl:een internetistä saatavalla lomakkeella.

### Kuvaus toimintakäytännöistä asiakkaalta palautuneiden ja käyttämättä jääneiden lääkkeiden käsittelystä:

Asukkailta palautuneet lääkkeet kerätään lukollisen lääkkeenjako-huoneen lääkejäteastiaan, josta ne palautetaan yhteistyöapteekkimme, Hollolan apteekkiin viikoittaisen tilauksen mukana. Samalla annetaan apteekkiin hävitettäväksi vanhentuneet ja/tai käytöstä poistetut lääkkeet.

### Kuvaus lääkehoidon toteuttamisesta, lääkkeiden kulutuksen seurannan valvonnasta:

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan, joka päivitetään toiminnan muuttuessa tai vähintään kerran vuodessa. THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaassa linjataan mm. lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä.

Lääkäri hyväksyy ja allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman. Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupa-käytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden

toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asukkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa. Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asukkaiden päivittäiseen seurantaan.

Päävastuu Huilin asukkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetuilla terveydenhuollon ammattilaisilla (sh Anne Suomäki ja sh Hanna Dillström), jotka myös valvovat henkilökunnan lääkehoidon osaamista. Sairaanhoitaja vastaa yksikön lääkehoidon turvallisesta ja onnistuneesta lääkehoidosta ns. virka-aikana. Lähihoitajat raportoivat asukkaan voinnista sairaanhoitajalle, joka tarvittaessa konsultoi arkipäivisin lääkäriä. Virka-ajan ulkopuolella maanantaista perjantaihin klo 15.00-22.00 konsultoidaan päivystysasioissa Geriatrian osaamiskeskuksen lääkäriä puh. 044 440 3005 ja muuna aikana soitot viranomaislinjalle puh. 044 482 5082.

### Rajattu lääkevarasto

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

Huilissa ei ole rajattua lääkevarastoa.

Lue lisää: Ohje rajatusta lääkevarastosta

## 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.

Yhteistyö toteutuu tietojärjestelmien kautta, puhelimitse, sähköpostitse ja yhteisissä palaverissa. Asukkaiden tiedonkulku toteutuu myös paperisina epikriiseinä, lääkelistoina ja hoitajien lähetteinä eri palvelutuottajien kanssa. Asiakaskohtainen yhteistyö mm. apuvälinelainaamon ja edunvalvonnan kanssa.

- Hollolan apteekki Easymed sähköinen lääkkeiden tilaaminen
- Lääkäri Pihlajalinna Acute-potilastietojärjestelmä, puhelinkeskustelut sekä tapaamiset
- Päijät-Hämeen hyvinvointialueen eri toimijoiden kanssa yhteistyö LifeCare-potilastietojärjestelmä, sähköpostit, puhelinkeskustelut sekä tapaamiset

## 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 vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista 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 fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden, välineiden käytön hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla. Henkilökunta perehdytetään, ohjeistetaan ja koulutetaan säännöllisin väliajoin sekä tarvittaessa tilanteiden muuttuessa.

Toimintaa kehitetään asukkailta/omaisilta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla. Yhteistyö viranomaisiin ja toimijoihin on säännöllistä, pelastussuunnitelma / harjoitukset palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllisesti ja yhteistyötä tarpeen mukaan.

Laitteiden huolto on sovittu sopimuksissa. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta, käytännön harjoitukset. Henkilöstön ensiapuvalmiutta ylläpidetään säännöllisellä koulutuksella. Yöhoitajalla on käytössä Turvanappi, jolla saadaan suora yhteys Avarnin vartijaan. Laite hälyttää Vivago ohjelmaan, jos laitteen virtataso on vähäinen.

Palvelutalon asukkailla (sisältäen kotihoidon asukkaat) sekä kolmella ympärivuorokautisen palveluasumisen asukkaalla on käytössä hoitajakutsujärjestelmä (hälytysranneke asiakkaalla, josta painamalla lähtee kutsu hoitajille). Kaikkiin hälytyksiin vastataan puheyhteydellä hoitajan kanssa ja/tai käynnillä hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti.

Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuolloin. Hoitajakutsujärjestelmässä

rannekkeet toimivat ladattavilla paristoilla ja hälyttävät paristojen varauksen loppuessa. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot/korttiavaimella avattavat lukot. Ulko-oven vieressä on soittokello, josta tulee hälytys hoitajien puhelimeen. Puhe- ja kuvayhteyden auettua hoitaja voi avata oven puhelimesta. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

## HENKILÖSTÖ

### Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijais- ten käytön periaatteet

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

Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta. Yksikössä on vakinaisessa suhteessa kaksi sairaanhoitajaa (vastaavan sairaanhoitaja ryhmäkodin esimies 40%, palveluvastaava palvelutalon esimies), sosionomi, kuntohoitaja, virikehoitaja, kaksi laitoshuoltajaa ja 15 lähihoitajaa.

Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa henkilöstösuhde on kolmiviikkoistasolla vähintään 0,65. Aamu- ja iltavuorossa työskentelee kaksi lähihoitajaa. Yövuorossa työskentelee yksi lähihoitaja.

Kotihoidossa henkilöstön määrä mitoitetaan asukkaiden palvelutuntien perusteella. Tällä hetkellä aamu- sekä iltavuoroissa

työskentelee vuorossaan kaksi lähihoitajaa. Sosionomi, kuntohoitaja, virikehoitaja, laitoshuoltajat ja sairaanhoitajat ovat töissä pääsääntöisesti arkipäivisin. Sairaanhoitajat ovat hoitohenkilökunnan tavoitettavissa myös virka-ajan ulkopuolella. Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista työssä oppimassa.

### Sijaiset

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti ulkopuolisilla sijaisilla tai työvuorojärjestelyin. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa vastaava hoitaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle.

Sijaiset perehdytetään etukäteen perehdytysohjelman mukaisesti. Sijainen työskentelee aina asukkaat tuntevan työparin kanssa.

Vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävät organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa. Tämä varmistetaan riittävällä hoitohenkilöstöllä sekä säännöllisillä johdon palaverilla.

### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

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

Huiliin tulevat työntekijät valitaan aina haastattelemalla. Tällöin varmistutaan riittävästä kielitaidosta.

Työntekijät haastatellaan kasvokkain ja he tulevat perehtymään/tekemään muutamia vuoroja ennen pidempiaikaisten työsopimusten tekoa. Tämän jälkeen haastatellaan työntekijä uudelleen ja keskustellaan työntekijän soveltuvuudesta työyksikköön.

Henkilöstön rekrytointia ohjaa työlainsäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet.

Rekrytoinnista vastaa toiminnanjohtaja sekä vastaava hoitaja.

Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön esimiehen vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, riittävän suomenkielen taidon varmistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden sekä rikosrekisterin tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen.

Vakinaisissa ja yli kolmen kuukauden pituisissa määräaikaisissa työsuhteissa työntekijä käy työterveyshuollon työhöntulotarkastuksessa ja toimittaa työnantajalle todistuksen soveltuvuudesta työhön. Mehiläisen työterveyshuolto: OmaMehiläinen sovelluksessa 24/7 digiklinikka, nettiajanvaraus [www.mehilainen.fi](http://www.mehilainen.fi) 24/7 tai soittamalla ajanvaraukseen p. 010 414 00 24/7.



## Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja 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 täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Käytössämme on perehdyttämisohjeistus. Toiminnanjohtaja Jussi Waajakoski, vastaava sairaanhoitaja Anne Suomäki ja palveluvastaava Hanna Dillström vastaavat siitä, että ohjeistuksen mukainen perehdytys toteutuu.

Perehdytysohjeistuksen mukaan uudet työntekijät perehdytetään esimiehen toimesta organisaation yleisiin asioihin, toimintaperiaatteisiin ja tiloihin sekä hoitajien toimesta välittömään ja välilliseen asukastyöhön. Työhön perehtyminen kahden aamu- ja iltavuoron sekä ennen yövuoroa yhden yövuoron ajan, jolloin uusi työntekijä perehtyy asiakastyöhön sekä omavalvonnan toteuttamiseen nimityn ohjaajan kanssa.

## Henkilökunnan täydennyskoulutus

Täydennyskoulutusta järjestetään toimintasuunnitelman mukaisesti. Koulutustarpeita kartoitetaan vuosittain toteutettujen kehityskeskustelujen pohjalta sekä yksikön kehittämisen painopisteiden avulla.

Henkilöstöllä on käytössään Skhole-verkkokoulutusympäristö, josta työntekijä suorittaa sovitut koulutukset. Henkilökunnalle järjestetään tarvittaessa työnohjausta.

Henkilökunnan hyvinvointia kartoitetaan mm. 1-2 vuoden välein toteutettavilla tyytyväisyyskyselyillä.

## TOIMITILAT

### Tilojen käytön periaatteet

**Ryhmäkoti ympärivuorokautinen palveluasuminen:** Huone n. 20,0 m<sup>2</sup> + invamitoitettu WC. Huone on kalustettu mm. sähkösäätöinen sänky, paloturvalliset verhot ja vuodevaatteet. Muuten asukas saa kalustaa ja sisustaa huoneen itselleen sopivaksi.

**Palvelutalo (vuokra-asunnot kotihoidon ja senioriasukkaille):** Asunnot ovat 2h+kk+lasitettu parveke n. 40,0m<sup>2</sup>-53,5m<sup>2</sup> sekä 3h+kk+lasitettu parveke 56,0m<sup>2</sup>-61,0m<sup>2</sup>. Asunnot ovat kalustamattomia.

Ryhmäkodin asuntoihin sijoitetaan aina yksi henkilö ja asunnot ovat asukkaan yksityistä tilaa. Asunnon voi saada kalustettuna tai sen voi kalustaa itse. Asunnon lisäksi ryhmäkodissa on asukkaiden yhteisessä käytössä oleskelu- ja ruokailutilat sekä aidattu ulkoterassi ja piha.

Palvelutalon asunnot (kotihoito) ovat aina kalustamattomia ja asukas kalustaa ne itse. Asukkaiden käytössä on asuntojen lisäksi ravintolatilat, juhlatila, askarteluhuone, aistihuone, saunatilat sekä kuntosali. Tilojen käytöstä ei peritä asukkailta erillisiä maksuja. Omaiset voivat vierailla parhaaksi katsomaansa aikaan. Palvelutalossa vieraat voivat yöpyä asunnoissa. Ryhmäkodin omaisille järjestämme yöpymismahdollisuuden saattohoitotilanteessa.

Asukkaiden huoneita tai asuntoja ei käytetä asukkaan poissaollessa.

## Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla.

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.

Asukashuoneissa ja talon yhteisissä tiloissa on automaattinen palohälytysjärjestelmä, joka on ryhmäkodin osalta laajennettu automaattisella sammutusjärjestelmällä. Näiden laitteiden vuosihuollot ja testaukset on ulkoistettu.

Palvelutalon ulko-ovet ovat lukittuina klo 16-07.00, tuona aikana henkilökunta huolehtii ulko-oven avaamisesta ovipuhelimen välityksellä. Ovipuhelimeen muodostuu puhe- ja kuvayhteys ovelle. Ulko-ovilla on tallentava kameravalvonta.

Ryhmäkodin (ympäri vuorokautinen palveluasuminen) ulko-ovi on aina lukittuna. Henkilökunta pääsee ovesta numerokoodilla, muille ovi avataan henkilökunnan toimesta.

Vuorossa olevat hoitajat varmistavat kutsulaitteen toimivuuden joka työvuoron aikana. Asukkaiden rannekkeista tehdään testi hälytys vähintään kerran kuukaudessa ja testin tekeminen kirjataan asukkaan kohdalle DomaCare tietojärjestelmään. Turvarannekkeet osaavat ilmoittaa tietyistä ongelmista itse, esim. patterin heikko varaus. Laitteiden hälytykset korjataan kyseisessä vuorossa tai ilmoitetaan toiminnanjohtajalle.

### Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilö:

Ohjaaja Minna Partanen [toimisto@huili.fi](mailto:toimisto@huili.fi) tai arkisin 7-15 p. 044 740 8520

### Hyvinvointi/hälytysrannekkeet

Palvelutalon asukkailla on käytössään hyvinvointiranneke, jonka avulla seurataan asukkaiden vireystilaa, vuorokausirytmää, avuntarvetta sekä sitä, onko ranneke ranteessa ja poistuuko asukas talosta. Rannekkeen avulla asukas saa hälytettyä apua kaikkina viikonpäivinä ympäri vuorokauden. Asukkaan voinnin tarkastaa henkilökunta ja hälytykset vastaan ottavat vuorossa oleva lähihoitaja.

### Turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen

Vuorossa olevat hoitajat varmistavat kutsulaitteen toimivuuden joka työvuoron aikana. Asukkaiden rannekkeet tarkistetaan kerran kuukaudessa. Turvarannekkeet osaavat ilmoittaa tietyistä ongelmista itse esim patterin heikko varaus. Laitteiden hälytykset korjataan kyseisessä vuorossa tai ilmoitetaan toiminnanjohtajalle. Laitteistoa testataan säännöllisin kokeiluina.

### Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö

Toiminnanjohtaja Jussi Waajakoski [jussi.waajakoski@huili.fi](mailto:jussi.waajakoski@huili.fi) p.040 7440510

### Terveystieteiden 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 lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteista annetussa laissa.

Lääkinnällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

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

Apuvälineitä ja terveydenhuollon laitteita hankitaan sekä palvelutalon käyttöön, että asiakkaalle omaan käyttöön. Henkilökohtaiset apuvälineet toimittaa Päijät-Hämeen hyvinvointialueen apuvälinelainaamo, joka toteuttaa niiden huollon ja niihin liittyvät kirjaukset.

Palvelutalon käytössä olevat laitteet kirjataan laiterokisteriin, josta ilmenee niiden kalibrointi/huoltotarpeet. Sairaalasänkyjen, istumavaa'an ja henkilöstönostimien huolto on ulkoistettu Lojerille. Kuntoutuksessa käytettävien laitteiden huollon hoitaa Fysioline.

*Asukkaiden omien sekä Huilin apuvälineiden huollosta vastava:*

kuntohoitaja Tuula Ukkonen [kuntoutus@huili.fi](mailto:kuntoutus@huili.fi) tai 044 740 8502, joka tarvittaessa tilaa laitteiden huollon ulkopuoliselta toimijalta.

Henkilökunta ilmoittaa vaaratilanne ilmoitukset sähköistä järjestelmää hyödyntäen. Esimiehet käsittelevät ilmoitukset ja tekevät ilmoituksen sähköpostitse laitevaarat@fimea.fi. Ilmoituksen voi toimittaa myös faksilla 029 522 3002 tai postitse. Kiireellisissä

tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin puhelimitse 029 522 3341, mutta ilmoitus tulee tehdä viipymättä myös kirjallisena.

Ilmoitukset käsitellään Huilissa samoin kuin poikkeamat.

*Terveystuollon laitteista ja tarvikkeista vastaava henkilö:*

Vastaava sairaanhoitaja Anne Suomäki anne.suomaki@huili.fi 044 7408215

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

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

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoaa, 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. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaikuttetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveys- ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27

§:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

### 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.

Käytössämme on sähköinen DomaCare asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Uudelle työntekijälle on etukäteen sovittu perehdytysvuorot, jolloin vaki- tuinen lähihoitaja ohjaa ja opastaa Domacaren kirjaamisen. Opiskelija saa opiskelijatunnukset, joiden avulla hän voi tehdä kirjaukset oman ohjaajan valvonnassa.

Kirjaamisesta on tehty ohje, joka käydään läpi perehdytysvaiheessa ja johon palataan tarvittaessa.

Esimiehet valvovat ja varmistavat että tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät lainsäädäntö, ohjeistukset ja viranomais- määräykset täyttyvät.



## Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus

Perehdyttämissuunnitelman avulla varmistetaan työntekijän huolellisen perehdytyksen toteutuminen. Perehdyttämissuunnitelmassa on yksilöity perehdytyksen asiat. Asiakastietojen kirjaamista seuraavat esimiehet, joiden vastuulla on ilmoittaa mahdolliset poikkeamat tietosuojavastaavalle. Esimiehet myöntävät kirjaamisoikeudet asiakastietojärjestelmään ja varmistavat perehdyttämisen.

### Asiakastyön kirjaamisen varmistaminen

Kirjaamisohjeistus, jota käyty läpi koko henkilöstön kanssa. Asiaa valvotaan ja poikkeamiin puututaan välittömästi. Asiaa pidetään jatkuvasti esillä vuoronvaihto- ja viikkopalaverissa.

### Tietosuojavastaava

Palveluvastaava Hanna Dillström [hanna.dillstrom@huili.fi](mailto:hanna.dillstrom@huili.fi) 044 7408520

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

Lue lisää:

Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista

Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely

## 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

1. Omahoitajuuden vahvistaminen
  - a. uusien hoito- ja palvelusuunnitelmien läpi käyminen rapsoilla
  - b. asukkaat ja omaiset tietävät kuka on omahoitaja
  
2. Kirjaamisen kehittäminen kanta-palvelu yhteensopivaksi
  - a. kirjaamiskoulutukset
  - b. hoito- ja palvelusuunnitelmien parempi tietoisuus ja hyödyntäminen päivittäisessä kirjaamisessa
  - c. DomaCaren uuden version käyttöönotto
  
3. Asukastoimikunnan aktivointi
  - a. yhteiset palaverit
    - i. toiminnan suunnittelu yhteisesti

## 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: HOLLOLA 29.4.2024

Allekirjoitus *Jussi Waajakoski*

## 11 LIITELUETTELO

Omavalvontasuunnitelmassa on Päijät-Soten palvelukuvauksen mukaiset liitteet:

- Vuosittainen toimintasuunnitelma,
- lääkehoitosuunnitelma,
- koulutussuunnitelma,
- perehdyttämissuunnitelma,
- turvallisuussuunnitelma,
- laiterekisteri,

- kirjallinen ohje asiakkaiden käteisvarojen hoidosta,
- omahoitajan tai vastuuhoidajan tehtäväkuva ja eri ammattiryhmien tehtäväkuvat sekä
- tietoturvan ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma.