



Keski-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

# Sosiaalipalvelujen omavalvon- tasuunnitelma: Harjukoti

Hyväksytty: 16.5.2024

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma:.....	1
1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	3
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	3
3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
4. Omavalvonnan toimeenpano .....	4
5. Asiakkaan asema ja oikeudet.....	7
6. Palvelun sisällön omavalvonta.....	13
7. Asiakasturvallisuus.....	19
8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	23
9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....	24
10.Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	24



## 1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

### Palveluntuottaja

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite

Y-tunnus 3221325-4

### Toimintayksikkö/palvelu

Nimi:

Palvelukeskus Harjukoti

Katuosoite:

Kotikuja 4

Postinumero ja postitoimipaikka:

69700 Veteli

Sijaintikunta:

Veteli

Palvelumuoto, asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan, asiakaspaikkamäärä:

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, 29 asukaspaikkaa

Esihenkilö: Marjukka Kettu

Puhelin: 0408044530 Sähköposti:

marjukka.kettu@soite.fi

## 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Miten omavalvontasuunnitelma on laadittu ja ketkä ovat osallistuneet omavalvontasuunnitelman laatimiseen:

Omavalvontasuunnitelma on laadittu ja päivitetty Soiten sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelman ohjeen pohjalta. Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palveluista vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

Omavalvonnan suunnitteluun voivat osallistua myös asukkaat mahdollisuuksien mukaan.

Miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen:

Henkilöstöstä valitaan vastuuhenkilöt, jotka päivittävät omavalvontasuunnitelmaa ja valmis suunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa.

Kuka vastaa omavalvontasuunnitelman suunnittelusta ja seurannasta, nimi ja yhteystiedot:

Palveluesimies Marjukka Kettu p. 040-8045530

#### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

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

1 x vuosi

#### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Missä omavalvontasuunnitelma on nähtävillä:

Männistön ilmoitustaululla ja Soiten verkkosivustolla osoitteessa:

<https://soite.fi/palvelupaikat/harjukoti/>

### **3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet**

#### **Toiminta-ajatus**

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus:

Palvelukeskus Harjukoti tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista kodinomaisessa ympäristössä 29 asukkaalle kolmessa tiimissä: Toivola, Mattila ja Maijala. Harjukodilla toteutetaan omahoitajajärjestelmää. Omahoitaja vastaa vanhuksen hoidosta ja suunnitellusta yhteistyössä vanhuksen ja/tai omaisen kanssa. Yksilöllisen hoito- ja kuntoutussuunnitelman pohjana käytämme RAI-toimintakyvyn arviointia, joka antaa tietoa vanhuksen tarpeista ja voimavaroista. Toimintaamme ohjaa kuntouttava työote. Asukkaat voivat asua Harjukodilla elämänsä loppuun saakka.

#### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet:

Harjukodin arvot perustuvat Soiten arvoihin: arvostava kohtaaminen, rohkeus, turvallisuus, osallisuus, vaikuttavuus ja yhdenvertaisuus.

### **4. Omavalvonnan toimeenpano**

#### **Riskienhallinta**

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:



Työpaikkaselvitys tehty 2019 yhteistyössä Työplussan kanssa.

Laatuportti -järjestelmällä ilmoitamme vaaratapahtumista ja poikkeamatilanteista.

Harjukodissa on päivitetty palo- ja pelastussuunnitelma (2023), palotarkastukset (viimeinen 10/2022)

Organisaatioturvallisuuden riskienarvio tehty syyskuussa 2023.

Poistumisharjoitus on tehty 6/23. Seuraava on sovittu pidettävän 5/24.

Poistumisturvallisuusselvitys päivitetty 2024.

Turvallisuuskävelyt toteutetaan vähintään 2x vuodessa.

Itsearviointit valmistuneet 2023.

Työriskinarvio on päivitetty syyskuussa 2023.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetty helmikuussa 2024.

Laiterekisteri päivitetty elokuussa 2023. Rajoitustoimenpiteet somaattisessa hoidossa.

### **Riskien tunnistaminen**

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

Miten tämä huomioidaan:

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ja vastuu tuoda esille epäkohdat, laatupoikkeamat ja riski- ja vaaratilanteet lähiesihenkilölle. Henkilökunta ja esihenkilö käyvät jatkuvaa vuoropuhelua havaituista epäkohdista ja vaaratilanteista.

Laatuportti -järjestelmä on potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja tietotekninen työkalu. Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti-tilanteista tai asukkaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista sähköisesti ilmoituksen ja lähettävät sen lähiesihenkilön käsiteltäväksi. Lääkepoikkeamissa otetaan lisäksi suoraan yhteys lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi. Epäkohdat, riskit ja laatupoikkeamat käsitellään Harjukodin kokouksissa. Asukkaalla ja omaisilla on mahdollisuus tehdä ilmoitus vaaratapahtumasta sekä antaa palautetta <https://soite.fi/asiointiopas/palaute-soitelle/> sivuston kautta.

### **Ilmoitusvelvollisuus**

Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan:

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon

toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle

Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia:

Kyllä

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

Laatuportti -järjestelmällä ilmoitetut haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään Männistön esihenkilön toimesta. Tiimi- ja työyhteisöpalaverissa keskustellaan auki ja kehitetään toimintatapoja haittatapahtuman ennalta ehkäisemiseksi. Korjaavat toimenpiteet käydään myös läpi palaverissa. Dokumentaatio ilmoituksesta korjaaviin toimenpiteisiin toteutuu Laatuportti -järjestelmässä.

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

Asukkaaseen ja hänen läheiseensä otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja sovitaan menettelytavasta heille sopivalla tavalla. Heille annetaan ohjeistus muistutus ja kantelumenettelystä sekä sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot.

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

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

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos

tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Laatuportti -järjestelmällä ilmoitetut haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään Männistön esihenkilön toimesta. Tiimi- ja työyhteisöpalaverissa keskustellaan auki ja kehitetään toimintatapoja haittatapahtuman ennalta ehkäisemiseksi. Korjaavat toimenpiteet käydään myös läpi palavereissa. Dokumentaatio ilmoituksesta korjaaviin toimenpiteisiin toteutuu Laatuportti - järjestelmässä. Asukkaaseen ja hänen läheiseensä otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja sovitaan menettelytavasta heille sopivalla tavalla. Heille annetaan ohjeistus muistutus ja kantelumenettelystä sekä sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot. Laatuportti -järjestelmän läheltä piti ja turvallisuushavainto -ilmoitukset käydään myös läpi työyhteisöpalaverissa ja dokumentoidaan järjestelmään.

#### **Korjaavat toimenpiteet**

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Laatupoikkeamat, epäkohdat ja läheltä piti -tilanteet sekä haittatapahtumat käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa, tapahtuneen juurisyy etsitään ja määritellään korjaavat toimenpiteet Laatuporttijärjestelmässä. Toimenpiteet kirjataan palaverimuistioihin.

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

Muutoksista tiedotetaan sähköpostilla, teamsillä tai muulla viestinnän keinolla, SoiteSanomat tiedotelehdessä ja Soitenetin kautta sekä keskustellaan työyhteisöpalavereissa ja kirjataan palaverimuistioon. Tarvittaessa Laatuportti -ilmoitukset ohjataan käsiteltäväksi palvelualuejohtajalle. Ulkoihin yhteistyötahoihin ollaan tarvittaessa yhteydessä.

#### **5. Asiakkaan asema ja oikeudet**

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään:

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Hoito- palvelu- tai

kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski. Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

Kenen vastuulla päivittäminen on:

Omahoitajan vastuulla

Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan:

Palvelu- ja hoitosuunnitelma on pohjana mm. päivittäiselle kirjaamiselle potilastietojärjestelmä Lifecareen, jolloin myös toteutumista voidaan arvioida kirjausten perusteella. Suunnitelmaa ja sen eri osa alueita toteutetaan ja arvioidaan päivittäisen hoitotyön yhteydessä. Suunnitelma päivitetään vähintään puolivuositain tai asukkaan voinnin ja tarpeiden oleellisesti muuttuessa. Esihenkilö suorittaa kirjaamisen auditointia

Mitä mittareita henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään:

Rai -toimintakyvyn arviointi mittaristoa

Miten asiakas ja/tai hänen omaisensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen:

Hoito- ja kuntoutussuunnitelma tehdään yhdessä asukkaan, läheisen tai hänen edustajansa kanssa, suunnitelma annetaan asukkaalle ja se päivitetään asukkaan tilanteen muuttuessa tai vähintään kahdesti vuodessa. Asiakasmaksulakiin perustuva maksupäätös tehdään palveluasumisen maksutaksojen perusteella ja päätös lähetetään asukkaalle, läheiselle tai hänen edustajalleen. Maksut tarkistetaan vuosittain. Hoito- ja kuntoutussuunnitelma on selvitys asiakkaan toimintakyvystä ja voimavaroista sekä yhdessä sovituista asioista ja suunnitelluista palveluista. Hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjataan myös asukkaan omat toiveet. Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista seurataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään tehtävillä kirjauksilla. Asukkaille sovitut palvelut kirjataan asiakas- ja potilasjärjestelmään ja suunnitelmaa käydään läpi asukkaan ja läheisen kanssa. Suunnitelman laadinnassa on mukana asiakas, mikäli hän kykenee tai omainen, joka pystyy kertomaan, mikä olisi asukkaan näkemys asiasta. Asukkaan toiveet ja huomiot kirjataan suunnitelmaan. Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti:



Omahoitaja kirjaa suunnitelman potilastietojärjestelmään, jossa se on työntekijöiden käytettävissä. Lisäksi suunnitelma on tulostettuna tiimin kansiossa mm. sähkökatkojen varalta, jolloin suunnitelmasta löytyvät asukkaan tärkeimmät tiedot mm. diagnoosit sekä läheisten yhteystiedot. Sitä käytetään myös uuden työntekijän perehdyttämisessä. Tiimityö mahdollistaa asiakkaan tilanteen syvällisen huomioimisen ja tuntemisen, sekä suunnitelman mukaisen hoitamisen. Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelma käydään läpi tiimipalavereissa.

### **Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

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

Harjukodissa asiakas osallistuu omaan hoitoonsa ja päätöksiin omasta hoidostaan henkilökohtaisen terveydentilansa ja toimintakykynsä mukaan. Hoitotilanteissa intimiteetti suojataan niin, että vain hoitoon osallistuvat ovat paikalla eikä asiakasta tarpeettomasti paljasteta. Asiakasta pyritään hoitamaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Mikäli asukkaan turvallisuuden turvaamiseksi joudutaan käyttämään rajoittamista, se tehdään lääkärin määräyksestä ja vain tarvittavan ajan. Asiakas ja/tai hänen omaisensa osallistuu hoidon suunnitteluun ja sitä koskevien päätösten tekoon. Kaikilla asukkailla on ajantasainen hoito- ja kuntoutussuunnitelma, jonka tekemisestä vastaa omahoitaja. Omaisia ja läheisiä sekä heidän toiveitaan kuunnellaan. Osalla asukkaista on edunvalvoja (omainen/yleinen). Omaiset voivat myös osallistua hoitoon niin halutessaan.

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu:

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. Vanhuspalveluissa ei ole erityisiä säännöksiä rajoittamistoimenpiteistä. Harjukodilla on kirjallinen ohje rajoittamisen käytännöistä. Rajoitteita ja pakotteita käytetään vain, kun se on asukkaan tai toisten asukkaiden turvallisuuden turvaamiseksi välttämätöntä. Päätöksen rajoitteiden käytöstä tekee lääkäri. Päätös, tarvittavat keinot ja päätöksen perusteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Mikäli asiakas joudutaan sitomaan, hänen vointiaan seurataan säännöllisesti. Rajoittamistoimenpiteistä somaattisessa hoidossa on laadittu

ohjeistus. Harjukodilla kaikki ovet ovat lukittuina. Osa sähköisesti ja osa avaimella. Asukkaalla on mahdollisuus liikkua yleisissä tiloissa vapaasti.

Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä:

Riittävä, lain edellyttämä henkilöstömitoitus toteutuu. Tiimityö, jolloin hoitajat pääsääntöisesti hoitavat oman tiimin asukkaita ja tuntevat hoidettavan syvällisemmin. Yksilöllisyyden huomioiminen ja toteuttaminen jokaisen asukkaan hoidossa. Henkilökunnalle järjestetään koulutusta muistisairaana ja aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen ja lääkkeettömiin hoitomuotoihin

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä:

Harjukodilla on rajoittavina välineinä: Sängyn laidat, haaravyö, lukitut kaapin ovet ja hygieniahhaalari.

Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana:

Mikäli asiakasta joudutaan rajoittamaan, hänen vointiaan seurataan säännöllisesti.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

Asukkaan epäasiallista kohtelua ei hyväksytä missään tilanteessa. Jokaisella työntekijällä on Sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukainen velvollisuus tehdä ilmoitus viipymättä esihenkilölle tai toiminnanjohtajalle, jos he tehtävissään huomaavat epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita tai toimintakulttuurin liittyviä epäeettisiä ohjeita tai asiakkaalle vahingollisia toimintatapoja, esim. pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Myös asukkaalla on oikeus tehdä muistutus yksikön esihenkilölle, mikäli hän ei ole tyytyväinen saamaansa kohteluun. Jos asukas on tyytymätön saamaansa hoitoon ja kohteluun, asia otetaan välittömästi käsittelyyn asian kuntoon saamiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä



vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Asukkaalla ja hänen läheisillään on mahdollisuus antaa palautetta kokemastaan epäasiallisesta kohtelusta ja saada niistä tarvittaessa selvitys. Palautetta voi antaa suoraan henkilökunnalle, palveluesihenkilölle tai palvelualuejohtajalle suullisesti tai kirjallisesti tai Soiten <https://soite.fi/asiointiopas/palaute-soitelle/> kautta.

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

Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen ottamalla yhteyttä ja tilanne selvitetään. Tarvittaessa heitä ohjataan tekemään muistutus tai ottamaan yhteys sosiaali- ja potilasasiavastaavan Anne-Mari Furu puh. 044-723 2309. Asia käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti.

## **Asiakkaan osallisuus**

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

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen: Asukkaan hoitoneuvottelussa, jossa omainen on läsnä, voi hän osallistua kehittämiseen. Keräämme myös sähköistä palautetta [www.soite.fi](http://www.soite.fi) sivuston kautta.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään:

Soitella on käytössä sähköinen palautejärjestelmä, jonka avulla käsitellään ja tilastoidaan kaikki saatu palaute. Asiakas voi antaa palautetta <https://soite.fi/asiointiopas/palaute-soitelle/> sivuston kautta suoraan palautejärjestelmään. Kirjallinen asiakaspalaute voidaan jättää myös Harjukotiin. Kirjallinen palaute voi olla myös toimintayksikölle osoitettu vapaamuotoinen kirje.

Asiakaspalautteet käsittelee yksikön esihenkilö. Vastaus tulee antaa kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta. Vain asialliset palautteet käsitellään.

Asiakaspalautteet käsitellään, tilastoidaan ja luokitellaan sähköisessä palautejärjestelmässä.

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

Palaute käsitellään työyhteisöpalavereissa tai tiimipalavereissa. Havaittuihin epäkohtiin määritellään kehittämistoimenpiteet, jotka toteutetaan ja kirjataan palautejärjestelmään.

## **Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Anna-Mari Furu, sosiaali- ja potilasasiavastaava, puhelin 044-7232309. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelut ovat maksuttomia. Sosiaaliasiavastaavan toiminta perustuu lakiin Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/200).

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa asiakasta kohteluun, osallistumiseen, oikeusturvaan ja sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä. Sosiaaliasiavastaava toimii myös Soiten ostamien sosiaalipalveluiden sosiaaliasiavastaavana. Sosiaaliasiavastaava ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteiden ratkaisussa ja antaa neuvontaa päätöksiä koskevien valitusten tekemiseen.

Sosiaalipalveluja koskevissa ristiriitaisissa tai epäselvissä tilanteissa kannattaa ensisijaisesti ottaa yhteyttä henkilökuntaan tai sosiaalihuoltoon koskevan päätöksen tehneeseen työntekijään.

Sosiaaliasiavastaava avustaa muistutuksen teossa, mikäli asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua tai palvelua. Sosiaaliasiavastaava tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Asiavastaava seuraa asiakkaiden aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain raportin kunnan- ja kaupunginhallituksille.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15) tai verkossa sivulla <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa. Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä:

Sosiaali- ja terveystoimen muistutuslomakkeet löytyvät verkkosivuilta

<https://soite.fi/asiointiopas/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/tyytymattomyys-palveluun-tai-hoitoon/>

Muistutukset osoitetaan keskitetysti sosiaalijohtajalle. Muistutusmenettelyssä on kuitenkin syytä korostaa, että asiakkaita tulee aina ensisijaisesti ohjata selvittämään tilannetta heidän asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai esihenkilön kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, toimintayksikön henkilökunnan ja sosiaaliasiavastaavan/potilasasiavastaavan on autettava asiakasta ongelmien selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutuksen asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä. Muistutuksen saavuttua sosiaalijohtajalle, yksikön edustajat antavat asiasta oman selvityksensä ennen muistutusvastauksen antamista



Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Tarja Oikarinen-Nybacka, sosiaalijohtaja, 040 804 2980, t.oikarinen-nybacka@soite.fi

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 1-4 viikkoa

### **Omatyöntekijä/omaohjaaja**

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä/omaohjaaja/omahoitaja:

Kyllä

## **6. Palvelun sisällön omavalvonta**

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

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.

Harjukodilla on käytössä kuntouttava työote, jolla pyritään tukemaan asukkaan jäljellä olevia voimavaroja ja asukkaan osallisuutta jokapäiväiseen elämään. RAI-toimintakykyarviointi on hoito- ja kuntoutussuunnitelman pohjana. RAI-arviointi tehdään puoli vuosittain tai toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa. Jokaisen asukkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjataan yksilölliset tavoitteet ja keinot fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Henkilökunnalle on järjestetty koulutusta asiakkaan toimintakyvyn arvioimisesta. Yhteistyö eri seurakuntien kanssa on toimivaa ja toimintayksikössä on mahdollisuus hartauden harjoittamiseen. Asukkailla on mahdollisuus ulkoiluun ympäri vuoden. Toimintayksiköstä tehdään kesällä retkiä ja osallistutaan eri tapahtumiin asukkaan voinnin mukaan. Omaiset ja ystävät ovat tervetulleita Harjukotiin eikä erityisiä vierailuaikoja ole. Harjukodilla eletään normaalia arkea. Yleensä aamupalan ja lounaan väliin sijoittuvat aamutoimet, pesut ja kuntouttava työ. Saunapäivinä ovat olleet arkipäivät, mutta saunaan pääsee aina, kun asukas haluaa. Ulkoilua ja muuta viriketoimintaa eri järjestöjen, srk:n tai henkilökunnan toimesta, on suunniteltu kahvin ja päivällisen välisenä aikana. Harjukodilla käy säännöllisesti parturi-kampaaja sekä jalkahoitaja.

Liikunta-, kulttuuri-, harrastus-, ulkoilu- yms, mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti: Asukkaiden kanssa osallistutaan eri toimintoihin heidän terveydentilansa huomioiden. Ulkoilua ja yhdessäoloa järjestetään hoitajien toimesta. Myös eri esiintyjät käyvät esiintymässä asukkaille.

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

Osana laadun seuranta seurataan RAI-laatumoduulin avulla asukkaiden ravitsemustilaa, kipua, hoitajien antamaa kuntoutusta, hoitajien näkemää kuntoutumismahdollisuutta sekä mielialaa. Näiden pohjalta kehitetään konkreettisesti asukaskohtaisesti kunkin asukkaan hoitoa.

Harjukodilla on kaksi Rai-vastuuhenkilö, mikä lisäävä Rai-toiminta-arvioiden luotettavuutta. Rai-arvio tehdään puolivuositain tai asukkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. Päivittäisten toimintojen yhteydessä seurataan asukkaan selviytymistä jatkuvasti. Tiedot kirjataan Lifecare - potilastietojärjestelmään. Hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa päivitettäessä tapahtuu pitkänaikavälin seuranta. Toiminnan kehittämisen pohjaksi on määritelty strategiset menestystekijät.

### **Ravitsemus**

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty:

Harjukodin ruokahuollosta vastaa Soite. Asukkaiden ruokailuajat: Ruokailut ovat aamupala klo 8, lounas ja kahvi 11:30, päivällinen klo 16 ja iltapala klo 19 alkaen. Ruokailutilassa jääkaapissa aina ruokaa, josta voi saada syötävää, vaikka yölläkin.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon:

Ruokailun järjestämisessä huomioidaan asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyleherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, joka myös huomioidaan Harjukodilla. Hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa on kirjattu ruokavalio ja rajoitteet. Keittiöstä tilataan erityisruokavaliot hoitajien toimesta.

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

Ravitsemustilaa seurataan RAI :ssa MNA –arvioinnilla (+BMI), laboratoriotuloksilla (esim. nestetasapaino ja vitamiinien imeytyminen) ja painon seurannalla ennen lääkärin lähikiertoja 1kk välein ja tarvittaessa voinnin niin vaatiessa. Vajaa- ja virheravitsemuksesta kärsiviä asukkaita tuetaan yksilöllisesti mm. tarjoamalla tarvittaessa lisäravinteita. Henkilökunnalla on myös mahdollisuus konsultoida

ravitsemusasiantuntijaa. Ateriointi tapahtuu pääosin ruokasalissa, jossa voi tarkkailla asukkaan ruokailua. Asukkaalla on halutessaan mahdollisuus ruokailla omissa huoneissa, huoneessa ruokailtaessa hoitajat huolehtivat tarjottimet pois, jolloin pystyvät seuraamaan ravinnon saantia.

### **Hygieniakäytännöt**

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa:

Hygieniakäytännöistä on laadittu ohjeet normaaliajan tilanteiden lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. Ohjeet löytyvät soitenetistä. Ohjeissa on selitetty yksityiskohtaisesti, kuinka silloin toimitaan.

Miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti:

Asukkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Kaikille asukkaille tarjotaan päivittäisten pesujen lisäksi kylpy/sauna vähintään kerran viikossa. Hygieniasta huolehtiminen ja siinä avustaminen kirjataan potilastietojärjestelmään.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty:

Siivous toteutetaan Cleaning Desingilta ostopalveluna. Laitoshuoltaja vastaa siivouksesta.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty:

laitoshuoltaja huolehtii.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty:

Pyykki pestään KokkoPesun toimesta.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Hygieniahoitaja, infektioiden torjuntayksikkö p. 040 804 2150

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään:

Hygieniakäytännöistä on laadittu ohjeet normaaliajan tilanteiden lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. Ohjeet löytyvät Soitenetistä. Ohjeissa on selitetty yksityiskohtaisesti, kuinka silloin toimitaan. Käsihygienia on tärkeä osa hoitotyötä. Sormusten ja rakennekynsien käyttö asiakastyössä on kiellettyä. Kädet pestään ja/tai desinfioidaan aina ennen ja jälkeen asiakaskontaktia. Kun ollaan tekemisissä eritteiden kanssa, käytetään suojahanskoja ja tarpeen mukaan esiliinaa.

Harjukodilla on valittu hygieniavastuuhenkilö. Hänen tehtäväkuvansa on kirjallisesti määritelty.

Hygieniavastuuhenkilö osallistuu alan koulutuksiin ja yhteistapaamisiin, sekä seuraa osaltaan asianmukaisten hygieniakäytäntöjen toteutumista Harjukodilla. Organisaation hygieniaohteet ovat käytössä ja organisaation taholta tehdään säännöllisesti valvontakäyntejä ja järjestetään koulutusta.

Konsultaatioapua saa hygieniahoitajalta tai infektio lääkäritä.

Henkilökunta on omalta osaltaan vastuussa yksikön siisteydestä sekä on perehdytetty eritesivouskäytäntöihin. Yksityiskohtainen siivoussuunnitelma ja eritesivousohje on laadittu siivouspalvelun toteuttajan toimesta. Mikäli asukkaalla epäillään tarttuvaa suolistoinfektiota tai muuta epidemian aiheuttavaa tautia, otetaan tarvittavat näytteet nopeasti ja aloitetaan asiaankuuluva eristys. Mahdollisessa epidemiatilanteessa jaetaan henkilöstöä niin, että tietyt hoitajat hoitavat vain infektio potilaita. Tiivis yhteistyö siivouksen ja pyykkihuollon kanssa tukee hyvää hygieniaa. Myös vierailijoita ohjataan käsihuuhteen käyttöön ja käsienpesuun.

Mikäli vierailija on sairas, toivotaan vierailuja vasta tervehtyneenä. Haittaeläinten torjunta on myös osa hygieniakäytänteitä. Silloin otetaan yhteys kiinteistönhuoltoon. Harjukodin jokainen uusi työntekijä perehdytetään siivous- ja hygieniakäytäntöihin. Henkilökunnalta, joka osallistuu elintarvikkeiden käsittelyyn, vaaditaan hygieniapassikoulutus.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

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

Harjukodin terveydenhuollon palveluista vastaa Pihlajalinnan lääkäripalvelut. Yksiköön on nimetty omalääkäri. Lääkäri käy toimintayksikössä säännöllisesti noin kolmen kuukauden välein. Lisäksi omalääkäriin saa virka-aikana yhteyden puhelimitse. Mikäli omalääkäri ei ole tavoitettavissa, otetaan yhteys Pihlajalinnan takapäivystävään.

Kiireellisessä hoidossa otetaan yhteys joko omalääkäriin tai takapäivystävään, josta saadaan ohjeet asukkaan jatkohoidosta. Hätätilanteissa 112.

Suunhoidosta vastaa hoitohenkilökunta. Kun vaaditaan hammaslääkärin tai suuhygienistin käyntiä, niin varataan aika Tunkkarin hammashoitolaan. Suuhygienisti voi käydä myös tarpeen vaatiessa paikan päällä Harjukodilla. Äkillisissä tilanteissa otetaan yhteys hammaspäivystykseen. Harjukodilla on toimintaohje asukkaan kuoleman toteamisesta sekä Pihlajalinnalla on omat ohjeensa menettelytavoista.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan:

Sairaanhoitajalla on vastuu ottaa asiat esille lääkärinkierrolla oman vastuulääkärin kanssa. Akuuteissa asioissa vastuu on aina vuorossa olevalle vastuuhoidajalle, joka on määritelty. Lääkärin puhelin-/video kierrot ovat kerran viikossa ja lähikierrot 2-3kk:n välein sovitusti. Sairaanhoitaja toimii



tiimikohtaisesti asiakkaan hoidon koordinoijana ja vastaa yhdessä lähi-/perushoitajien kanssa hoidon suunnittelusta, toteutuksesta ja arvioinnista. Sairaanhoidaja vastaa lääkärin määräysten toteuttamisesta, tarkistaa laboratoriotutkimusten tulokset ja huolehtii asianmukaisista jatkotoimenpiteistä.

Uuden asukkaan tullessa taloon, järjestetään hänelle lääkärin ensitarkastus videopuhelun välityksellä, mikäli lääkäri ei ole pian tulossa lähikierrolle. Tavoitteena on asiakkaaseen tutustuminen, lääkityksen tarkistaminen, hoitosuunnitelman päivittäminen ja asiakkaan hoitotahdon kartoittaminen. Asukkaille tehdään vuosittain laaja terveystarkastus. Asukkaiden lääkitys tarkistetaan vähintään kerran vuodessa terveystarkastuksen yhteydessä ja aina, kun asukas on lääkärinkierrolla. Toimintayksikön sairaanhoitajilla on sairaanhoidollinen vastuu asukkaista. Tähän sisältyy myös verinäytteiden ja sovittujen kontrollien ottaminen sekä yleinen terveydentilan seuranta. Asukkailta seurataan yksilöllisesti sairaudet, lääkitykset ja voinnin huomioiden verenpainetta, verensokeria ja painoa. Jokaiselle kontrollit on ohjelmoitu Lifecare-kirjauksessa päivittäisen hoitotyön suunnitelmaan. Puolivuosittain RAI-arvion yhteydessä jokaiselle tehdään tarkemmat kontrollit, tästä vastaa yleensä omahoitaja/vuorossa oleva hoitaja.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta:

Päävastuu terveyden- ja sairaanhoidosta kuuluu Pihlajalinnan lääkärille. Yksikön sairaanhoitajat toteuttavat lääkärin määräyksiä yhdessä muun hoitohenkilökunnan kanssa. Tämä vaatii moniammatillista yhteistyötä ja asioita käydään läpi tiimeissä. Sairaanhoitajalla vastuu ottaa asiat esille lääkärinkierrolla omalääkärin kanssa. Akuuteissa asioissa vastuu on aina vuorossa olevalle vastuuhoitajalle, joka on määritelty.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään:

Harjukodin lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota tarkastetaan ja päivitetään vuosittain. Tarkistamisesta vastaa Harjukodin sairaanhoitajat yhteistyössä omalääkärin kanssa. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta:

Lääkehoidon suunnittelusta ja organisoinnista vastaa toimintayksikön johto sekä lääketieteellisestä toiminnasta vastaava lääkäri yhteistyössä palveluesihenkilön ja yksikön sairaanhoitajan kanssa.

Lääkehoidon vastuuhenkilö yksikössä on sairaanhoitaja. Päivittäisestä lääkehoidosta ja –turvallisuudesta huolehtii vuoron vastuuhoitaja, joka on sovittu työvuoron mukaan. Vastuuhoitaja on aina sairaanhoitaja tai lähihoitaja, jolla on voimassa olevat lääkeluvat. Lääkehoitosuunnitelmassa tunnistetaan lääkehoitoon

liittyvät riskit ja toimenpiteet niiden ennaltaehkäisemiseksi. Esihenkilö ohjaa ja valvoo turvallisen lääkehoidon toteuttamista yksikkönsä lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Jokainen lääkehoitoa toteuttava työntekijä on vastuussa omasta toiminnastaan.

### **Rajattu lääkevarasto**

Jos yksikössä on rajattu lääkevarasto, onko toimintaan tehty ilmoitus. Miten sen lääkevaraston käyttöä seurataan, arvioidaan ja valvotaan:

Yksikössä on sosiaalihuollon rajattu lääkevarasto, josta on tehty ilmoitus. Rajattua lääkevarastoa käytetään äkillisissä tilanteissa, joissa hoidettavalla on lääkkeelle akuutti tarve, mutta sitä ei ole heti saatavilla reseptillä apteekista. Tällaisia tilanteita ovat mm. saattohoitotilanne, allerginen reaktio tai akuutti kipu, jota ei ole edeltävästi ennakoitu. Listaus lääkkeistä, joita voidaan toimittaa sosiaalihuollon palveluasumisyksiköiden rajattuihin lääkevarastoihin lääkärin hyväksymän OSTi-tilauksen perusteella, saadaan sairaala-apteekista. Yksikön sairaanhoitaja vastaa rajatun lääkekaapin sisällöstä ja sen täydentämisestä ohjeiden mukaisesti. Yksikön lääkeluvallinen sairaanhoitaja tilaa Ostista puuttuvan lääkkeen. Se toimitetaan sairaala-apteekista yksikköön. Lääkkeiden käyttö kirjataan potilastietojärjestelmään. Kaikki lääketilaukset edellyttävät aina lääkärin hyväksynnän. Rajatun lääkevaraston lääkehoidon vaara- ja haittatapahtumista on tehtävä Haitta- ja vaaratapahtuma- eli HaVa ilmoitus Laatuportissa. Jokaisella hoitajalla on velvollisuus tehdä HaVa-ilmoitus, mikäli hän havaitsee lääkehoitoon liittyviä turvallisuusriskejä tai jo syntyneitä haittatapahtumia. Haitta- ja vaaratapahtumailmoitukseen pääsee Soiten Intranetin etusivulta. Haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten tekeminen on osa yksiköiden omavalvontaa, ja näin ollen tärkeässä roolissa arvioitaessa palvelun laatua ja turvallisuutta. Yksikön esihenkilö ja vastuulääkäri ovat velvollisia seuraamaan rajatun lääkevaraston lääkehoidon toteutumista sekä puuttumaan tarvittaessa epäkohtiin. Osastoilla tehdyt ilmoitukset käydään säännöllisesti läpi työyhteisö- ja tiimipalavereissa ja niiden pohjalta mietitään kehittämistoimenpiteet lääkepoikkeamille.

### **Monialainen yhteistyö**

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

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty tarvittaessa yhteisten

palaverien kautta. Henkilökunta seuraa laadun toteutumista eri yhteistyötahojen kanssa toimiessaan lakien, asetusten ja omavalvonnan kautta. Asiakkailta ja omaisilta saadaan myös palautetta.

## **7. Asiakasturvallisuus**

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

Palo- ja pelastusviranomaisen asettamat velvoitteet (esim. poistumisturvallisuussuunnitelma): Harjukodin turvallisuussuunnitelma sisältää palo- ja pelastussuunnitelman lisäksi myös turvallisuusriskien ja -uhkien kartoituksen mm. turvallisuuskävelyjen avulla. Säännölliset palotarkastukset sekä pelastamis- ja alkusammutusharjoitukset kuuluvat asukasturvallisuuden ylläpitämiseen. Laatuportti -järjestelmään kirjataan kaikki asukkaita koskevat läheltä piti- ja vahinkotapahtumat ja niitä käytetään turvallisuussuunnittelun pohjana.

### **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan:

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

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa:

Soiten sisällä yhteistyötä tehdään jatkuvasti mm. infektioiden torjuntayksikön sekä laadusta ja turvallisuudesta vastaavien tahojen kanssa, Vetelin kunta - kiinteistön osalta, potilasasiavastaava ja potilasvakuutuskeskus.

### **Henkilöstö**

Henkilökunnan määrä, henkilöstörakenne (henkilöstömitoitus, koulutus ja työtehtävät): Harjukodilla työskentelee 20 vakinaista työntekijää: 1 pem, 3 sh, 17. Hoitajamitoitus on 0,69. Aamuvuorossa on arkisin 6, la-su 5, iltavuorossa 6, la-su , yövuorossa 2 hoitotyöntekijää.

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin: Asukkaiden hoito- ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta. Lääkeluvallisia sosiaali- ja terveydenhuollon ammattinimikkeen omaavia työntekijöitä täytyy olla työvuorossa väh. 1/15 asukasta. Henkilöstön riittävyyttä seurataan mitoituslaskelmien avulla.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan:

Henkilöstövoimavarojen riittävyys turvataan ennakoimalla työvoimatarpeet ja panostamalla työhyvinvointiin ja sitä kautta työssä jatkamiseen. Henkilökunnalla on mahdollisuus työterveyspalveluihin Työplussassa.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet:

Sijaisten rekrytointi tapahtuu organisaation ohjeiden mukaisesti. Lähiesihenkilö vastaa työvuorosunnittelusta ja siitä, että jokaisessa vuorossa on riittävä määrä ammattitaitoisia, asianmukaiset luvat omaavia työntekijöitä. Suurin osa sijaisista on toistuvissa työsuhteissa ja asiakkaille tuttuja. Äkillisiä sijaisuuksia varten tehdään yhteistyötä resurssikeskuksen kanssa, josta voidaan varata sijaisia poissaoloihin Sotender- järjestelmän sekä Moveonin kautta. Käytössä on myös Laura rekrytointijärjestelmä.

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

Itse- ja yhteisöohjautuvuuden keinoin tiimit toimivat itsenäisesti, jolla mahdollistetaan lähiesihenkilötyöhön aikaa kehittämislle, osaamisen varmistamiselle ja laadun valvonnalle. Sovittujen rajojen sisällä tehtäviä voidaan delegoida vastuuhenkilöille arjen sujumisen varmistamiseksi. Apuna on myös työvuorosunnittelu, toimenkuva ja tehtävänjako sekä eri vuosikellot.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon:

Työhaastattelutilanteessa esihenkilö arvioi kielitaidon riittävyyden suhteessa tehtävänkuvaan.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet:

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä:

Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa.

Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiSuosikista. Tartuntatautilain

määräaikaisen 48a§:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta**

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen:

Harjukodin hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen perehdytyskortin avulla. Uudelle työntekijälle järjestetään alkuun vähintään 2-3 perehdytysvuoroa, jolloin hän kulkee perehdyttäjän mukana tutustuen ja perehtyen uuteen työhön. Soitessa on käytössä perehdytyksen verkkokurssi, jota hyödynnetään. Sama koskee myös Harjukodilla työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydenniskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydenniskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydenniskoulutusta järjestetään:

Palvelualueelle on laadittu koulutussuunnitelma, jossa huomioidaan myös Harjukodin osaamistarpeet. Osaamistarpeita nousee esille kehityskeskusteluissa ja auditoinneissa tai asiakaspalautteissa. Myös henkilöstön toiveet kirjataan koulutussuunnitelmaan. Erityisen tärkeä täydenniskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen. Lääkeluvat on päivitettävä 5 v. välein ja osaaminen varmistetaan kaikilta uusilta työntekijöiltä organisaation ohjeen mukaisesti. alkusammutus ja hätäensiapu kurssit käydään kolmen vuoden välein.

### **Toimitilat**

Tilojen käytön periaatteet:

Harjukodilla on joka osastolla ruoka/oleskelusali, jotka ovat asukkaiden ja omaisten vapaassa käytössä. Isossa pää aulassa kokoonnutaan erilaisten tapahtumien merkeissä. Aulassa voi seurata myös televisio-ohjelmia ja kuunnella musiikkia. Isolla (osin aidatuilla/ työnalla) sisäpihalla on mahdollista ulkoilla vapaasti kesäaikaan. Männistössä on 29 huonetta, joissa on wc ja suihku. Saunatiloja on yksi, jossa on mahdollisuus saunaan aina, kun asukas haluaa. Isossa pesuhuoneessa on mahdollisuus peseytymiseen myös pesulavetilla. Huoneet ovat 24,5m<sup>2</sup>. Asukkaat asuvat vuokralla ja tuovat omat huonekalut sekä sisustustavarat tullessaan. Sänky tarjotaan Harjukodin puolesta. Asukkaan omaisella on mahdollisuus

yöpyä asukkaan huoneessa, jos sinne on asukkaan toimesta huolehdittu varavuode. Henkilökunnalle on varattu sosiaalitila sekä kaksi wc:tä. Yksi inva varusteltu wc on varattu vierailijoiden käyttöön. Sisäilman laatua tarkastellaan säännöllisesti ja ongelmatilanteissa ohjeistus löytyy soitenetistä. Kiinteistönhuolto vastaa kiinteistön huoltosuunnitelmasta sekä kiinteistön ja huoneistojen korjaustarpeista

### **Teknologiset ratkaisut**

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä:

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan Harjukodilla hälytys- ja kutsulaitteella. Hoitajakutsujärjestelmällä voi myös hoitaja hälyttää toisen hoitajan apuun niin kiireettömässä kuin kiireellisissäkin tilanteissa. Ovissa on sähkölukot. Yöhoitajalla on turvahälytin, jolla voidaan hälyttää apua toiselta hoitajalta yöaikaan. Ilmanvaihdosta huolehtii koneellinen ilmastointi ja tarvittaessa on tuulettimia tai sähköpatteri saatavilla yleisiin tiloihin. Lämpötiloja seurataan systemaattisesti. Olosuhteita arvioidaan riskienarvioinnilla.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia):

Harjukodilla on hoitajakutsujärjestelmä, jonka avulla asukkaat voivat hälyttää hoitajan apuun. Asukkailla on hälytysrannekkeet, joista tulee hälytys hoitajien kännykkään

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

Laitteisto huolletaan ja testataan säännöllisesti. Hälytyslaite ilmoittaa automaattisesti järjestelmään mm. pariston loppumisesta. Uusi hälytin tulee postitse Harjukotiin. Uusi hälytin vaihdetaan vanhan tilalle ja koodataan järjestelmään. Tietokoneohjelman avulla voi seurata laitteen toimivuutta ja kutsuihin vastaamista.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Marjukka Kettu p. 040-8045530, lähihoitaja Pauliina Jyrkkä p. 0400-145565

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

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

Soitessa on laadittu yhteinen laiterekisteri, jossa on Harjukodin ajantasainen, yksilöity tieto terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista. Käytössä on henkilönostolaitteita ja -siirtolaitteita, pikadiagnostiikkalaitteita (crp, inr), verenpainemittareita, imulaite, happisaturaation seurantalaitte, sairaalasänkyjä, pesutuoli ja -lavetti, happipullo ja lääkesumutin.



Apuvälinelainaamossa on tiedot asukkaiden henkilökohtaisista apuvälineistä.

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään tarvittaessa asianmukainen vaaratilanneilmoitus [www.fimea.fi](http://www.fimea.fi) sivustolla. Jos laitteella tapahtuu vaaratilanne, tehdään siitä ilmoitus Laatuportti järjestelmään. Sitä kautta tulee myös ilmoitus esihenkilölle, joka huolehtii vaaratilanneilmoituksen tekemisen eteenpäin.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Marjukka Kettu 040-8045530, Jenni Vähäkainu p. 0400-145566

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen:

Harjukodin kirjaamisohjeet noudattaa organisaation ohjeistusta. Jokainen hoitaja kirjaa työvuoron aikana suorittamansa hoitotyön asukkaan tietoihin Lifecare potilastietojärjestelmään. Kirjaamiseen on mahdollista saada myös koulutusta.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti:

Jokainen hoitaja kirjaa työvuoron aikana suorittamansa hoitotyön asukkaan tietoihin Lifecare potilastietojärjestelmään

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

Tietosuojavaikuttajat sekä pääkäyttäjät suorittavat lokivalvontaa, jonka tavoitteena on seurata henkilötietolain, potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain noudattamista. Asia on esillä säännöllisesti mm. yksikön palaverissa.

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

Kaikki työntekijät allekirjoittavat käyttäjäsitoumuksen, jossa on käyty läpi tietosuojan ja tietoturvan perusasiat. Esihenkilö huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva ja tietosuojaohjeisiin, sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen.



Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Satu Tikkanen, satu.tikkanen@soite.fi, 0447232343

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste: kyllä

ei

## 8. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

Omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi yhdessä Harjukodin henkilöstön kanssa. Kehittämistarpeita ja suosituksia tulee useilta eri tahoilta mm. itsearviointiin, sisäisen auditoinnin, riskienarvioinnin, työhyvinvointikyselyn, asukkailta ja/tai omaisilta tai muilta tahoilta tulleiden palautteiden kautta. Havaitut epäkohdat ja riskit poistetaan ja minimoidaan.

## 10. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Veteli 16.5.2024

Paikka ja päiväys

Marjukka Kettu

Allekirjoitus ja nimenselvennys