



**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA  
RAAHEN SEUDUN HYVINVOINTIKUNTAYHTYMÄ  
PALVELUKESKUS JOKIKARTANO**

**SISÄLTÖ**

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	4
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	16
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	21
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	23
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	23

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä

Pyhäjoen kunta

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä

Rannikon alue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Palvelukeskus Jokikartano

Pajahaantie 6

86100 Pyhäjoki

Palvelukeskus Jokikartanossa tuotetaan vanhusten tehostettua palveluasumista ja vuoro-  
hoitoa. Palvelukeskuksessa on kolme solua, Kiiskilä, Valkama ja Lohela. Kiiskilässä on 14,  
Valkamassa 16 ja Lohelassa 7 tehostettua asumispalvelupaikkaa. Lohelassa on myös 11  
vuorohoitopaikkaa lyhytaikaisille asiakkaille.

Hyvinvointikuntayhtymän SAS-työryhmä (selvitä, arvioida, sijoita) käsittelee ympärivuoro-  
kautisen asumispalvelun hakemukset ja myöntää kriteerit täyttävälle asiakkaille pysyvän  
asumispaikan. Asumispaikan vapautuessa SAS-työryhmä tarjoaa paikkaa jonossa seuraa-  
vana olevalle asiakkaalle. Asiakas pääsee muuttamaan Jokikartanoon nopeasti huoneen  
vapautumisen jälkeen. Asiakas voi sisustaa oman huoneensa itselleen tärkeillä huoneka-  
luilla ja esineillä.

Jokikartanon vuorohoito on lyhytaikaista ympärivuorokautista asumispalvelua. Vuoro-  
hoitoon voi tulla esimerkiksi omaishoitajan vapaiden tai sairauden ajaksi. Vuorohoitoon voi  
tulla myös muusta syystä, kun kotona selviytyminen on lyhytaikaisesti tai tilapäisesti vaa-  
rantunut. Vuorohoitajaksojen pituus vaihtelee muutamasta päivästä viikkoihin. Vuoro-  
hoitopaikalle voi tulla myös odottamaan tehostettua asumispaikkaa, kun paikan odottaminen  
kotona ei ole turvallista.

Hyvinvointikuntayhtymän vuorohoitokoordinaattori koordinoi Jokikartanon vuoro-  
hoitopaikkoja. Hän arvioi vuorohoitotarpeen ja varaa yksikköön asiakkaan tarpeita vastaavan  
vuorohoitajakson. Vuorohoito on sisällöltään kuntouttavaa ja sen aikana asiakkaalle tar-  
jotaan monipuolista hänen toimintakykyään tukevaa ohjattua toimintaa.

Jokikartanon asiakkaat ovat ikääntyneitä ja heillä on toimintakykyä heikentäviä sairauk-  
sia. Asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan puolivuositain RAI-arviointityökalun avulla.  
Asiakas ja hänen läheisensä osallistuvat arviointiin mahdollisuuksien mukaan, 77% asiak-  
kaista osallistui viimeisimpään arviointiin. Arvioinnin tekee asiakkaan omahoitaja

moniammatillisen tiimin kanssa. Asukkaiden toimintakyvyn ja kognition heikkenemisestä kertoo se, että vain 4% asiakkaita kykeni nimeämään hoidolle ainakin yhden tavoitteen.

Pitkäaikaisten asukkaiden keski-ikä on 78,4 vuotta ja he asuvat Jokikartanossa keskimäärin 3,3 vuotta. Naisten osuus asukkaista on 62%.

Asiakkaiden terveydentila varsin vakaa (CHESS ka 1,1), masennusta esiintyy vain vähän (DRS 1,5). Viimeisen kolmen kuukauden aikana 15% asiakkaita on käynyt päivystyksessä tai sairaalahoidossa. Asiakkaat ovat monisairaita, 62%:lla asiakkaita on käytössään vähintään yhdeksän lääketta. Unilääkkeitä on käytössä noin puolella (46%) asiakkaita. Kipua ilman kipulääkitystä oli 8%:lla asiakkaita. 14%:lla asiakkaita painoindeksi on alle 24 ja he laihtuvat edelleen.

Suurella osalla asiakkaita on muistisairaus, joka on heikentänyt heidän kognitiivisia taitojaan (CPS ka. 2,5). Suurella osalla (81%) asiakkaita aloitekyky on heikentynyt tai sitä ei ole juuri lainkaan jäljellä. 85% asiakkaita tarvitsee apua ruokailussa ja x% vuoteessa tai kotona liikkumisessa. Vaeltelevia asiakkaita on 4% ja sellaisia käytösoireita, jotka häiritsevät muita asiakkaita on 8%:lla asiakkaita. Vuoteessa elää 23% asiakkaita. Liikkumisrajoitteita, kuten haaravyötä, hygieniahaalaria tai sängyn laitojen nostamista käytetään päivittäin 38%:lla asiakkaita asiakasturvallisuuden varmistamiseksi.

Tapaturmia sattui vähän (4% asiakkaita). Asiakkaita 69%:lla on runsaasti kuntoutumisen voimavaroja ja vain 8%:lla niukasti. Kuntoutus- ja erityistyöntekijöiden apua sai 8% asiakkaita. Hoitajat uskovat, että 15%:lla asiakkaita on mahdollisuus kuntoutumiseen.

Palveluesimies Pia Käsäkoski

Puhelin 040 135 8422

Sähköposti [pia.kansakoski@ras.fi](mailto:pia.kansakoski@ras.fi)

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Jokikartanossa asumis- ja hoivapalveluiden tavoitteena on tarjota kodinomaisessa ympäristössä ympärivuorokautisia hoivapalveluita paikallisen tarpeen mukaan niille ikääntyneille, jotka eivät enää kotihoidon palveluiden turvin selviydy arjesta kotona. Hoito ja palvelu tuotetaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden pohjalta noudattaen voimavaroalähtöistä toimintakykyä tukevaa työskentelyotetta. Aukkaalle ja hänen läheiselleen turvataan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa asioiden suunnitteluun ja valmisteluun.

Jokikartanon toiminta perustuu kokonaisvaltaiseen ihmiskäsitykseen. Tämä ilmenee yksikössämme asiakkaan inhimillisenä kohteluna, luottamuksellisuutena, yksityisyyden suojana, toimivana vuorovaikutuksena, rehellisyytenä sekä tiedonsaannin, asiakkaan vaikutusmahdollisuuksien ja itsemääräämisoikeuden edistämisenä.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palveluiden tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Kohtelemme Jokikartanossa asiakkaitamme oikeudenmukaisesti ja inhimillisesti kunnioittaen heidän yksityisyyttään ja henkilökohtaista vakaumustaan. Käyttäydymme ystävällisesti, kohteliaasti ja hyviä tapoja noudattaen toisiamme ja asiakkaitamme kohtaan.

Toimintamme lähtökohta Jokikartanossa on aina ensisijaisesti asiakkaamme tarpeet. Antamamme palvelut pohjautuvat yksilölliseen hoidon tarpeen tai palvelutarpeen arviointiin, joka tehdään yhteistyössä ja vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Palvelutarpeen arviointi toteutetaan RAI-arviointityökalun avulla. Haluamme lisätä asiakkaan valinnanmahdollisuuksia ja toimia niin, että asiakkaan omat voimavarat ja antamamme palvelut

yhdessä tukevat hänen terveyttään ja hyvinvointiaan. Hankimme aktiivisesti asiakaspalautetta ja huomioimme sen palvelujamme kehittämisesssä. Asiakkaalla on aina oikeus hyvään kohteluun ja palveluun.

Jokikartanossa työyhteisömme jokainen jäsen on osaltaan vastuussa toiminnan taloudesta ja tehokkuudesta sekä oman osaamisen kehittämisesstä. Huolehdimme siitä, että toimintamme on laadullisesti hyvää ja asiakkaat saavat heille kuuluvat palvelut ammattitaitoisesti.

Tarjoamiemme palvelujen ja etuisuuksien myöntämisen kriteerit ovat avoimia, läpinäkyviä ja ymmärrettäviä. Tiedotamme toimintasuunnitelmista, toiminnasta ja siinä tapahtuvista muutoksista aktiivisesti ja teemme yhteistyötä ennakkoluulottomasti kaikkien kuntayhtymän toimintaan liittyvien alueen toimijoiden kanssa. Kunnioitamme asiakkaan ihmisarvoa, yksityisyyden suojaa ja itsemääräämisoikeutta. Asiakas voi luottaa siihen, että häntä koskevia tietoja käyttävät vain ne, joilla siihen lain mukaan on oikeus.

### 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

#### RISKIENHALLINTA

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

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

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

##### Henkilöriskit

Henkilöstöriskeistä on tunnistettu henkilöstön työkykyyn, osaamistasoon ja saatavuuteen liittyvät riskit. Työn luonteen vuoksi on mahdollista, että henkilöstön työkyky laskee, sairauspoissolot lisääntyvät ja eläkkeelle siirrytään liian varhain.

Työkykyyn liittyvien riskien laukeamista pyritään ehkäisemään varhaisen välittämisen mallin aktiivisella käytöllä. Toimintamallin avulla voidaan puuttua heikentyneeseen työkykyyn hyvissä ajoin ja näin ehkäistä sairauspoissaoloja. Tiivis yhteistyö työterveyshuollon kanssa, korvaavan työn mallin hyödyntäminen tilapäisesti ja mahdollinen työn räätälöinti vastamaan työkykyä pidempiaikaisestikin tukevat myös työkyvyn vahvistamista ja työssä selviämistä ilman sairauspoissaoloja. Näiden toimenpiteiden tavoitteena on ehkäistä poissaoloja niissä tilanteissa, missä se on mahdollista ja tarkoituksenmukaista.

Henkilöstöön liittyviin riskeihin kuuluu myös osaamistason mahdollinen ja siitä seuraava hoidon taso laskeminen. Osaamistason laskemista pyritään ehkäisemään järjestämällä henkilöstölle täydennys- ja lisäkoulutusta. Hyvinvointikuntayhtymä on ottanut SKHOLE sähköinen täydennyskoulutusympäristön käyttöönsä. Hoidon ja hoivan tulosalueella suunnitellaan vuosittain yhteisesti käytävät Skhole-kurssit. Nämä kurssit vahvistavat ja ylläpitävät ajan tasaista osaamista. Kaikilla vakinaisilla ja pitkäaikaisilla sijaisilla on mahdollisuus osallistua suunniteltuun täydennyskoulutukseen sekä vahvistaa osaamistaan myös muilla vapaavalintaisilla kursseilla.

Henkilöstön saatavuus on henkilöstöön liittyvistä riskeistä yksi suurimmista. Riski laukeaa, jos koulutettua ammattihenkilöstöä ei ole riittävästi, jolloin rekrytointi vaikeutuu. Uhkana on, että vuoroissa joudutaan toimimaan vajaalla miehityksellä, lisä- ja ylityöt lisääntyvät ja työn kuormittavuus kasvaa. Tästä voi seurata työkyvyttömyyden lisääntyminen. Riskinä on myös, että hoitajamitoitus ei täytä lain vaatimuksia ja asiakasturvallisuus vaarantuu.

Henkilöstön saatavuus pyritään varmistamaan varahenkilöstön kasvattamisella. Rekrytointia hoitaa keskitetysti yksi työntekijä, joka myös hallinnoi ja jakaa varahenkilöt yksiköihin. Kuntarekry on aktiivisessa käytössä ja sen käyttöastetta seurataan, samoin seurataan avoimien tehtävien täyttymisastetta. Oppilaitosten kanssa tehdään aktiivista yhteistyötä ja oppisopimusopiskelijoiden määrää kasvatetaan. Uusien työntekijöiden perehdytykseen panostetaan. Henkilöstömitoitusta seurataan aktiivisesti ja ennakoiden.

Atk-ohjelmien toimintahäiriöt voivat johtaa toimintaan liittyvien riskien laukeamiseen. Asiakas- ja potilasturvallisuus voi vaarantua, henkilöstön palkanmaksu viivästyä ja asioiden hoitaminen vaikeutua. Toimintahäiriöistä voi koitua lisätöitä. Asiakkaiden perustiedot säilytetään myös paperisena, näin varmistetaan esimerkiksi asiakkaiden turvallinen lääkehoito.

Riskinä on tunnistettu myös se, että asiakkaan itsemääräämisoikeus ei toteudu tai asiakas ei saa päättää hoidostaan. Asiakkaiden liikkumista rajoitetaan tarpeettomasti ja liikaa. Tästä voi seurata, että asiakkaan elämänlaatu heikkenee. Asiakkaan osallistuminen hoitonsa suunnitteluun on kirjattu asiakassuunnitelmaan. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omahoitaja, joka vastaa hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta. RAI laatuindikaattoreita seuraamalla voidaan reagoida itsemääräämisoikeuden toteutumisen puutteisiin.

Palvelutarpeeseen ja toimintaympäristöön liittyviä riskejä ovat mm. se, että asiakasmäärä kasvaa ennakoimattomasti ja valmiudet vastata palvelutarpeeseen eivät vastaa asiakastarvetta. Asiakasmäärän kasvua seurataan säännöllisesti toiminnanohjausjärjestelmän ja RAI -asiakasrakennetiedon avulla.

Toimitilariskeihin kuuluvat toimitilojen asianmukaisuus ja sisäilmaan liittyvät ongelmat. Puutteelliset toimitilat hankaloittavat työn tekemistä ja asiakaspalvelua. Tilat eivät mahdollista henkilöstön yhteiskäyttöä ja tämä vaikeuttaa tiimityöskentelyä. Säännöllinen tilakatselmus vuokranantajan kanssa ja puutteiden korjaaminen parantavat työturvallisuutta ja tilojen tarpeenmukaista käyttöä.

Paloturvallisuuteen varaudutaan säännöllisillä pelastuslaitoksen kanssa yhteistyössä toteutettavilla palo- ja pelastuskoulutuksilla. Turvallisuuskävelyiden avulla varmistetaan, että jokainen työntekijä tietää, missä vaarallisia aineita ja tarvikkeita sekä palo- ja pelastusvälineistöä säilytetään. Koulutuksella varmistetaan välineiden oikea ja turvallinen käyttö.

Työturvallisuusriskit arvioidaan vuosittain yhteistyössä työsuojeluasiamiehen, henkilöstön ja palveluesimiehen kanssa. Löydetyt riskit ja poikkeamat kirjataan, sovitaan toimenpiteistä, vastuuhenkilöistä aikataulusta ja seurannasta.

### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

### **Riskienhallinnan työnjako**

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Henkilökunnan kanssa käydään jatkuvaa vuoropuhelua vaarojen ja riskien tunnistamisesta, niiden esille ottamisesta ja toimenpiteisiin ryhtymisestä. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus viipymättä ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista tai ilmeisestä epäkohdan



uhasta (sosiaalihuoltolain 48 §) sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen saaneen on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi (sosiaalihuoltolain 49 §).

Asiakkailla ja omaisilla on mahdollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat joko suoraan henkilökunnalle, puhelimitse tai sähköpostilla palveluesimiehelle tai jättää palaute Jokikartanon palautelaatikkoon, joka sijaitsee Jokikartanon aulassa. Kannustamme asiakkaita ja heidän läheisiään tuomaan aktiivisesti esille havaitsemiaan puutteita, jotta niiden syihin voidaan puuttua ja estää vahingon syntyminen ja/tai toistuminen.

### **Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

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.

Jokikartanossa on käytössä Haipro-ohjelma, johon henkilöstö kirjaa sekä asiakas- että työturvallisuuteen liittyvät poikkeamat. Kirjatut poikkeamat siirtyvät automaattisesti palveluesimiehen käsiteltäviksi. Poikkeamat käsitellään säännöllisesti (noin kerran kuussa) yhteisessä palaverissa, johon osallistuu edustaja jokaisesta tiimistä. Näin varmistetaan, että paikalla on aina joku, joka tuntee asiakkaat ja tilanteet, joissa poikkeama syntyi. Poikkeamien käsittelyn tavoitteena on estää samankaltaisten poikkeamien tapahtuminen. Haipro-järjestelmään kirjataan toimenpiteet, joihin on ryhdytty poikkeaman seurauksena.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

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

Jokikartanon omavalvontasuunnitelma on laadittu palveluesimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä.

### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa**



palveluesimies Pia Käsäkoski pia.kansakoski@ras.fi puh. 040 135 8422

## **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Jokikartanon omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Suunnitelma tarkistetaan vuosittain ja siihen tehdään tarvittavat muutokset.

## **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman on julkisesti nähtävänä sekä Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän Internet-sivulla, että Jokikartanon ilmoitustaululla siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

# **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

## **Palvelutarpeen arviointi**

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Palvelutarpeen arviointi aloitetaan välittömästi asiakkaan muutettua Jokikartanoon. Arvioinnin apuna käytetään kattavasti toimintakyvyn kartoittavaa RAI-mittaristoa. Asiakkaalle nimetty omahoitaja vastaa arvioinnin tekemisestä. Arviointiin osallistuvat asiakkaan ja omahoitajan lisäksi kaikki asiakkaan hoitoon osallistuvat työntekijät moniammatillisesti. Mittareina käytetään muistitestiä (MMSE), depressiotestiä (GDS), ravitsemustestiä (MNA), kaatumisvaaran arvioinnissa FRAT- sekä painehaavariskin arvioinnissa BRADEN-asteikkoa. Asiakas päättää, ketkä hänen läheisistään osallistuvat arviointiin. Toimintakyvyn arviointi tehdään puolivuositain.

## **Hoito- ja palvelussuunnitelma**

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua ja/tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen 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.

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan tehdyn toimintakykyarvioinnin perusteella. Toimintakykyarvioinnissa nousevat esille ne osa-alueet, joiden vahvistaminen on tärkeää toimintakyvyn tukemiseksi. Asiakkaalle laaditaan yksilöllinen kuntoutussuunnitelma ja konkreettiset tavoitteet sekä toimenpiteet, joiden avulla tavoitteisiin pyritään. Omahoitaja huolehtii tavoitteiden ja toimenpiteiden kirjaamisesta ja tiedottamisesta kaikille asiakkaan hoitoon osallistuville. Näin varmistetaan kuntouttavan hoidon laadukas toteutuminen. Jokainen asiakkaan hoitoon osallistuva kirjaa asiakastietojärjestelmään päivittäin, miten tavoitteiden mukainen kuntoutuminen edistyy. Puolivuositain tehtävä toimintakyvyn arviointi kertoo, onko tavoitteisiin päästy ja mihin on seuraavaksi keskityttävä.

## **Asiakkaan kohtelu**

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. (Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu (OKV/1/50/2018), Vammaispalvelujen käsikirja).

Omahoitajat kartoittavat asiakkaiden yksilölliset tarpeet, jotka kirjataan hoito- ja kuntoutumissuunnitelmaan. Omahoitajat viestittävät asiakkaan yksilölliset tarpeet muille henkilökunnan jäsenille. Henkilökunta kuuntelee asiakkaan ja hänen omaisensa toiveita ja kunnioittaa niitä sekä toteuttaa yksilöllisiä toiveita mahdollisuuksien mukaan. Jokikartanossa huomioidaan asiakas aina yksilöllisesti hoidettaessa niin, että kuunnellaan, kysytään ja kerrotaan asioista.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitus-toimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. Päätöksen rajoittamistoimenpiteistä tekee lääkäri. Lääkäri kirjaa rajoittamistoimenpiteet ja syyt potilastietojärjestelmään. Rajoittamistoimenpiteet kirjataan myös hoito- ja kuntoutumissuunnitelmaan. Päätös rajoittamisesta on määräaikainen, siksi rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuutta arvioidaan säännöllisesti ja tarpeettomat toimenpiteet puretaan.

Jokikartanossa käytetään rajoittavia toimenpiteitä vain asiakasturvallisuuden varmistamiseksi lääkärin antamien ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Käytössä on sängyn laitojen nostaminen, haaravyö, turvavyö ja geriatrinen tuoli, johon voi kiinnittää pöydän ruokailujen ajaksi. Joillakin asiakkailla on lisäksi turvaranneke, joka hälyttää esimerkiksi silloin, jos asiakas pääsee poistumaan palvelukodista.

Rajoittamistoimenpiteitä käytettäessä henkilökunnan on osattava käyttää siihen tarvittavia välineitä oikein, tunnettava niiden käyttöohjeet ja turvamääräykset. Rajoitustoimenpiteiden aikana asiakasta tarkkaillaan säännöllisesti ja arvioidaan rajoitteiden tarvetta. Lisäksi potilastietojärjestelmään kirjataan muutokset asiakkaan voinnissa. Jos sänkyyn kiinnitettävien sidontajärjestelmiä on käytössä, varmistetaan, että asiakas ei yllä sängyn ohjauksikkoon, sängynlaidat ovat ylhäällä, asiakas ei pysty kuristumaan tai raajat eivät jää puristuksiin patjan ja sivuaitojen tai sängynpäätysten väliin.

Kuntayhtymässä on etiikkatyöryhmän laatimat ohjeet suoja- ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä. Henkilökunnalle on esitelty ohje osastokokouksessa ja se on liitetty osastokokouspöytäkirjaan sekä kanslian Ohjeita -kansioon.

Jokikartanossa osastojen ovet ovat pääsääntöisesti lukossa muistisairaiden turvallisuuden takaamiseksi. Ovilla on koodi, jolla pääsee ulos. Ovilla on sähkölukot, jotka tarvittaessa avautuvat automaattisesti.

## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Jokikartanossa kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Kaikkia asukkaita kohdellaan tasavertaisesti ja oikeudenmukaisesti. Henkilökunta kuuntelee asukkaita. Asiakasta kohdellaan niin, että hänen ihmisarvoaan ei loukata sekä hänen vakaumustaan kunnioitetaan. Asiakkaita kohdellaan ammattimaisesti. Henkilökunta käyttäytyy ystävällisesti, kohteliaasti ja hyviä tapoja noudattaen asiakkaita ja heidän omaisiansa kohtaan. Asiakastytyväisyyskyselyjä tehdään säännöllisesti. Jokikartanossa on palautelaatikko, johon asiakas ja /tai hänen omaisensa voi antaa palautetta huomaamistaan

epäkohdista tai kokemuksista. Asiakaspalautteet käsitellään yksikköpalaverissa ja tarvittaaviin toimenpiteisiin ryhdytään viipymättä. Palautteen antaneelle kerrotaan toimenpiteistä, joihin on palautteen johdosta ryhdytty, mikäli palautteen antaja on tiedossa.

Omainen/läheinen tai asiakkaan edustaja voi antaa palautetta myös sähköisesti <http://www.ras.fi/palautelomake>. Palautteen vastaanottaa kuntayhtymän laatupäällikkö ja palautteet käsitellään yksikössä. Jos havaitaan epäasiallista kohtelua/käytöstä asiakasta kohtaan, tilanne selvitetään ensisijaisesti asiakkaan ja /tai hänen omaisensa/edustajansa kanssa keskustelemalla. Tarvittaessa asiakasta ohjataan tekemään muistutus tai ottamaan yhteys potilas- ja sosiaaliasiamieheen. Potilas- ja sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat näkyvillä yksikön julkisella ilmoitustaululla. Ensisijaisesti ongelmatilanteet pyritään ratkaisemaan keskusteluilla hoitavan henkilön kanssa. Asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta keskustellaan myös yksikköpalaverissa.

### **Asiakkaan osallisuus**

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

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

### **Asiakkaan oikeusturva**

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

#### **Muistutuksen vastaanottaja palveluesimies Pia Käsäkoski**

#### **Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot**

Sisko Muikku, ti ja to klo 8-15, puhelinaika ti ja to klo 9-13

puh. 040 135 7946

## Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

### KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9-12, to 12-15

puh. 029 505 3050

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Jokikartanon asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteet, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Jokaisessa kotiryhmässä pidetään päivittäin toimintatuokioita, joiden avulla vahvistetaan sosiaalista osallistumista ja psyykkistä toimintakykyä. Aasukkaat päättävät itse, haluavatko osallistua ryhmätoimintaan. Yksilöllistä kuntoutusta toteutetaan asiakkaiden omissa huoneissa ja Jokikartanon muissa sisä- ja ulkotiloissa. Jokikartanossa työskentelee kuntohoitaja, jonka pääasiallinen tehtävä on järjestää aktiivista toimintaa kaikissa kotiryhmissä. Jokikartanossa otettiin käyttöön Sävelsirku -verkko-ohjelma, jonka monipuolisen sisällön avulla hoitajat rikastuttavat asukkaiden elämää. Työvuorolistaan on merkitty päivittäin yksi työntekijä jokaisesta kotiryhmästä, joka ulkoilee asiakkaiden kanssa.

Jokikartanossa järjestetään säännöllisesti erilaisia tapahtumia, joihin asukkaat voivat osallistua. Erilaiset musiikkiryhmät vierailevat ja yhteislaulutilaisuuksia järjestetään säännöllisesti. Pyhäjoen seurakunta järjestää hartauksia, joihin halukkaat voivat osallistua. Osa vuorohoidon asiakkaista osallistuu torstaisin pidettävään kotihoidon asiakkaille suunnattuun kuntouttavaan ja tavoitteelliseen päivätoimintaan.

Asukkaiden henkilökohtaisiin kuntoutumissuunnitelmiin kirjattuja tavoitteita seurataan sekä päivittäisten kirjausten että puolivuositain tapahtuvan RAI-arvioinnin avulla. Tulosten perusteella voidaan arvioida tavoitteiden toteutumista ja laatia uudet tavoitteet seuraavalle arviointijaksolle.

### Ravitsemus

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

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

Palvelukeskus Jokikartanossa asukkaiden ravitsemustila ja ravinnon tarve arvioidaan MNA-testin (Mini Nutritional Assessment) ja perusverikokeiden avulla. MNA-testi tehdään kerran vuodessa vuosikontrollin yhteydessä, tarvittaessa muulloinkin. Jos asukas todetaan testin perusteella aliravitukseksi tai hänellä todetaan riski virheravitsemukselle, hänelle tehdään laajempi ravitsemustesti. Asukkaiden painoa seurataan säännöllisesti kuukausittain. Asukkaille tarjoillaan tarvittaessa lisäravinteita, tai heidän aterioitaan vahvistetaan lisäämällä aterioihin energiaa tai lisäämällä ateria- ja välipalakertoja. Palvelukeskukseen on nimetty ravitsemusyhdyshenkilö, jonka kautta saadaan ajankohtaista tietoa ravitsemukseen liittyen. Ravitsemusyhdyshenkilö osallistuu ravitsemussuunnittelijan pitämiin kokouksiin ja tiedotustilaisuuksiin.

Jokikartanon ateriapalvelu ostetaan Pyhäjoen kunnalta. Ateriapalvelupäällikön kanssa pidetään säännöllisesti yhteisiä palavereita, joissa käsitellään asukkaiden ravitsemukseen liittyviä ajankohtaisia asioita. Asukkaiden yksilöllisiin tarpeisiin vastaamisesta keskustellaan välittömästi tarpeen ilmaannuttua. Aamupala tarjoillaan klo 7-8.30, lounas 11.30-12.15, päiväkahvi klo 14- 14.30, päivällinen klo 16- 17 sekä iltapala klo 19- 21. Yönaikainen paasto on enintään 11 tuntia. On sovittu, että asukkaille tarjotaan yöpalaa, jos he valvoivat, vaikka eivät sitä pyydäkään. Sekä aterioilla että välipaloilla huomioidaan jokaisen asukkaan yksilölliset tarpeet sekä mieltymykset, he saavat aina ruokaa niin halutessaan, yöllä ja päivällä. Asukkaat saavat käydä ruokailemassa osaston ruokatilassa tai ruokasalissa niin halutessaan, myös omassa huoneessa saa syödä niin halutessaan. Asukkaat pääsevät ruokailemaan ruokasaliin hoitajan avustamana.

Asiakkaiden ravitsemuksen toteutumisesta tehdään kirjaukset asiakastietojärjestelmään päivittäin. Mikäli asiakkaan vointi vaatii, kirjataan kaikki hänen nauttimansa neste erilliseen nestelistaan, jonka avulla voidaan seurata, saako asiakas riittävästi nesteitä vuorokauden aikana.

## Hygieniakäytännöt

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

Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (Ohje 2/2020).

Jokikartanon siivouspalvelut ostetaan Pyhäjoen kunnalta. Siivoustyö on mitoitettu toimintayksikkökohtaisen hoidon ja palvelun luonteen mukaan. Kotiryhmien ja toimistotilojen siivous tapahtuu kerran viikossa. Asukashuoneen vapautuessa se siivotaan samana päivänä, jotta uusi asukas pääsee muuttamaan mahdollisimman pian. Yhteistyö siivouspalvelujen kanssa on sujuvaa. Yksikön ja asukkaiden pyykit pestään pesulassa, samoin työvaatteiden pesu. Pesula hakee ja toimittaa pyykit kahdesti viikossa. Pyykit lajitellaan Jokikartanossa. Jätteet lajitellaan ohjeiden mukaan.



Jokikartanoon on nimetty kaksi hygieniavastaavaa, jotka osallistuvat kuntayhtymän hygieniavastuuhenkilöiden työryhmään. Työryhmätoiminnan kautta he tuovat yksikköön ajanmukaisen tiedon ja toimintaohjeet hygienia- ja turvallisuuden ylläpitämiseksi. He seuraavat ja valvovat, että yksikön henkilökunta työskentelee aseptisesti hygieniaohjeistuksia noudattaen. Henkilökunta osallistuu vuosittain kuntayhtymässä järjestettävään infektioiden torjuntakoulutukseen. Tarvittaessa yksikössä järjestetään infektioiden torjuntaan ja hygieniaan liittyvää koulutusta. Hyvinvointikuntayhtymä on laatinut kattavan ohjeistuksen hygieniakäytäntöihin sekä normaalioloihin että poikkeusajan tilanteisiin. Poikkeusajalla tarkoitetaan esimerkiksi herkästi leviävän taudin kuten kausi-influenssan tai muun virustaudin leviämistä yksikössä. Ohjeet löytyvät Intranetistä.

Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan hoito- ja kuntoutumissuunnitelmaan kirjattujen tarpeiden mukaisesti. Hygienia- ja turvallisuuden varmistamiseksi yksikössä noudatetaan kuntayhtymän hygienia- ja turvallisuusryhmän laatimia ohjeistuksia, jotka koskevat yksikön päivittäistä toimintaa. Yksikössä huolehditaan riittävästä käsihygieniasta, työskennellessä käytetään tarvittaessa suojakäsineitä sekä muita suojavälineitä ohjeistuksen mukaisesti.

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

Terveyden- ja sairaanhoidon tavoitteena on huolehtia asiakkaiden perussairauksien hoitotasapainosta niin, että turhia päivystys- ja sairaalakäyntejä ei tulisi. Sairaanhoidajat työskentelevät Jokikartanossa kahdessa vuorossa, mikä mahdollistaa myös iv-hoidon asiakkaiden voinnin niin vaatiessa. Iv-hoitoa tarjotaan myös muille Pyhäjoen kunnan asukkaille iltaisin ja viikonloppuisin.

Jokikartanon asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa Pyhäjoen terveyskeskuksen lääkäri. Lääkäri käy Jokikartanossa kerran viikossa, vastaanotto voi toteutua myös paperikonsultaationa tai etävastaanottona. Lääkäriä konsultoidaan myös tarvittaessa. Yhteistyö päivystyksen, sairaalan osastojen ja terveyskeskuksen kanssa on joustavaa ja aktiivista.

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän geriatrian ylilääkäri on laatinut ohjeet asukkaiden vuosikontrollien toteuttamisesta. Kotiryhmien sairaanhoidajat huolehtivat, että kontrollit tehdään säännöllisesti. Sairaanhoidajat vastaavat oman kotiryhmänsä asukkaiden sairaanhoidosta ja huolehtivat lääkärin määräysten toteuttamisesta, asiakkaiden voinnin seurannasta ja raportoivat hoidon toteutumisesta asukkaille, muulle henkilöstölle ja asiakkaan läheiselle asiakkaan toiveen mukaisesti. Kaikki Jokikartanon työntekijät osallistuvat asukkaiden elämän loppuvaiheen hoitoon ja hoivaan. Saattohoitoon on laadittu ohjeet, samoin kuin äkillisen kuolemantapauksen varalle. Ohjeet löytyvät hoitajien kansliasta.

## **Lääkehoito**



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

Hyvinvointikuntayhtymän lääkehoitotyöryhmä on laatinut yhteisen ja yleisen lääkehoitosuunnitelman Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelmaan on kirjattu lääkehoidon käytännöt, seuranta ja arviointi. Lääkehoitosuunnitelmaan on kirjattu lupakäytännöt, joiden mukaisesti eri ammattiryhmät toteuttavat lääkehoitoa. Jokaisella lääkehoitoon osallistuvalla työntekijällä on henkilökohtainen ylilääkärin myöntämä lupa lääkehoidon toteuttamiseen. Lupa edellyttää sekä lääkehoidon teorian että käytäntöjen hallitsemista. Luvat säilytetään Jokikartanon palveluesimiehen työhuoneessa. Lupa uusitaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti, pääsääntöisesti viiden vuoden välein. Yksikön lääkehoitosuunnitelmaan on kirjattu yksikkökohtaiset käytännöt. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina käytäntöjen muuttuessa.

## **Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti 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 (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Jokikartanon työntekijät ovat tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin. Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien palveluntuottajien kanssa toteutetaan puhelimitse, kirjallisesti, yhteistyöpalavereiden, hoitoneuvottelujen ja sähköisen Lifecare-hoitotietojärjestelmän avulla. Yhteistyön tavoitteena on muodostaa asiakkaan edun mukaisen sosiaalihuollon kokonaisuus.

## **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 muiden

turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymässä on laadittu yhteinen asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma, jonka mukaisesti myös Jokikartanossa toimitaan. Yhteistyö niin kiinteistöhuollon kuin palo- ja pelastuslaitoksen kanssa on sujuvaa. Palo- ja pelastus- sekä ensiapu ja elvytyskoulutuksia järjestetään säännöllisesti. Asukkaiden sängyissä on pelastuslakanat, joten asukkaat voidaan tarvittaessa evakuoida turvallisesti. Automaattinen sammutusjärjestelmä on juuri asennettu. Jokikartanon työsuojeluasiamies on saanut koulutuksen turvallisuuskävelyiden tekemiseen ja hänen vastuullaan on järjestää yksikön turvallisuuskävelyt.

## Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Jokikartanossa työskentelee palveluesimies, viisi sairaanhoitajaa, 26 lähihoitajaa ja kuntohoitaja. Maaliskuun 2022 alusta alkaen yksikössä työskentelee myös 1,5 vanhustyöntekijää välillisen työn tehtävissä. Jokaisessa aamu- ja iltavuorossa on vähintään yksi sairaanhoitaja. Hoitohenkilökunnan mitoitus on vanhuspalvelulain mukainen 0,6 työntekijää asukasta kohden.

Asumispalveluissa on oma sijaispooli, jonka työntekijät paikkaavat äkillisistä poissaoloista syntyneitä sijaistarpeita. Mikäli varahenkilöä ei ole käytettävissä, tarjotaan työvuoroja Jokikartanon osa-aikaisille työntekijöille ja sen jälkeen lyhytaikaisille sijaisille. Asiakasturvallisuuden ja hyvän hoidon turvaamiseksi kaikkiin poissaoloihin pyritään löytämään sijainen. Jokikartanon palveluesimiestä ei ole laskettu hoitohenkilöstön mitoitukseen mukaan. Hänen työaikansa on järjestetty niin, että hänellä on riittävästi aikaa johtaa Jokikartanon henkilöstöä, toimintaa ja taloutta. Hoidon ja hoivan tulosalueen palveluesimiehet tekevät tiivistä yhteistyötä ja tukevat toisiaan työssä.

## Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa henkilöstöä työskentelemään asiakkaiden kodeissa otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki).

Hoidon ja hoivan tulosalueella työskentelee rekrytointikoordinaattori, jonka tehtävänä on vastata palvelualueen rekrytoinneista. Hoitotyöhön tulevien työntekijöiden koulutusvaatimuksena on joko lähi- tai sairaanhoitajan tutkinto ja riittävä kokemus vanhustyöstä. Hakijat haastatellaan sopivuuden varmistamiseksi. Kaikkien hakijoiden rekisteritiedot tarkastetaan Valviran ylläpitämästä sosiaalihuollon ammattihenkilörekisteristä.

## Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä. Jokikartanon perehdytyskansioon on liitetty kaikki oleelliset tiedot ja ohjeet Jokikartanossa työskentelystä. Perehdytyksen tsekkauslistan avulla varmistetaan, että kaikki asiakokonaisuudet käsitellään perehdytyksen aikana. Jokainen työntekijä on vastuussa uuden työntekijän perehdytyksestä. Myös perehdytettävällä on vastuu ottaa selvää ja vastaanottaa perehdytys.

Jokikartanossa on nimetty kaksi työntekijää vastaamaan oppilaitosyhteistyöstä ja opiskelijoiden ohjauksesta. Opiskelijan ohjaus kuuluu jokaisen työntekijän tehtäviin. Opiskelijalle nimetty ohjaaja vastaa opiskelijan perehdytyksestä. Jokikartanon opiskelijat ovat pääsääntöisesti lähi- ja sairaanhoitajaopiskelijoita.

Hyvinvointikuntayhtymä kouluttaa henkilöstöään säännöllisesti ja jatkuvasti. Laadukas hoito- ja hoivatyö vaatii jatkuvaa tietojen ja taitojen ylläpitämistä. Henkilöstön käytössä on sähköinen Skhole-oppimisympäristö. Asumispalvelujen palveluesimiehet laativat vuosittain koulutussuunnitelman, jonka mukaisesti työntekijät suorittavat kursseja oppimisympäristössä. Kurssien opit siirretään käytäntöön yhteisesti sovitun toimintamallin mukaisesti. Lisä- ja täydennyskoulutusta järjestetään myös lääkehoidosta, ergonomiasta, kinesiologiasta, ensiavusta, elvytyksestä, palo- ja pelastustaidoista sekä vanhusten hoitoon ja huolenpitoon liittyvistä aiheista. Koulutuspäivien vähimmäistavoitemäärä on kolme koulutuspäivää/työntekijä/vuosi.

## Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on 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.

Henkilökunnan kanssa käydään jatkuvaa vuoropuhelua vaarojen ja riskien tunnistamisesta, niiden esille ottamisesta ja toimenpiteisiin ryhtymisestä. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus viipymättä ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista tai ilmeisestä epäkohdan uhasta (sosiaalihuoltolain 48 §) sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen saaneen on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi (sosiaalihuoltolain 49 §).

Asiakkailla ja omaisilla on mahdollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat joko suoraan henkilökunnalle, puhelimitse tai sähköpostilla palveluesimiehelle tai jättää palaute Jokikartanon palautelaatikkoon, joka sijaitsee Jokikartanon aulassa. Kannustamme asiakkaita ja heidän läheisiään tuomaan aktiivisesti esille havaitsemiaan puutteita, jotta niiden syihin voidaan puuttua ja estää vahingon syntyminen ja/tai toistuminen.

## Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

## Tilojen käytön periaatteet

Jokikartanossa on kolme kotiryhmää. Valkamassa asuu 16 asukasta, Kiiskilässä 14 ja Lohelassa 18. Lohelan paikoista 11 on lyhytaikaisessa käytössä. Kaikissa kotiryhmissä on tupa, jossa asukkaat ruokailevat ja viettävät aikaa toistensa seurassa. Tuvassa järjestään myös yhteisiä toiminnallisia ja arkea rikastuttavia hetkiä. Asukkaiden huoneet ovat pääsääntöisesti yhden hengen huoneita, joista suurimmassa osassa on oma kylpyhuone.

Lohelan vuorohoituhuoneet ovat kahden hengen huoneita, joissa on yhteinen kylpyhuone ja yksi Valkaman huone on kahden hengen huone, joka on tarkoitettu pariskunnan käyttöön. Kotiryhmissä on jakelukeittiö, jossa astiahuolto tapahtuu.

Asukkaat voivat sisustaa huoneensa omilla huonekaluillaan, verhoillaan ja esineillään niin halutessaan. Asukkaat vuokraavat huoneen omaan käyttöönsä, huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen niin kauan kuin vuokrasopimus on voimassa. Omaisen ja läheisen on mahdollista yöpyä asiakkaan huoneessa.

Jokikartanossa on sauna, kuntosali ja kerhohuone asukkaiden käytettävissä. Aulatiloiissa voi seurustella vieraiden kanssa. Kotiryhmien ovet ovat lukittuna, jotta muistisairaiden asukkaiden turvallisuus varmistetaan. Ovissa on sähkölukot, jotka avautuvat tarvittaessa.

### **Teknologiset ratkaisut**

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan hälytys- ja kutsulaitteilla. Asukkaiden huoneissa on hoitajakutsu, joiden avulla voidaan myös ilmaista, että hoitaja on asukkaan huoneessa. Joillakin asukkailla on kutsuranneke käytössään. Asukas voi kutsua rannekkeen painikkeella hoitajaa. Kutsu tulee hoitajan puhelimeen ja näkyy hoitajien kansliassa olevalla näytöllä. Rannekkeen avulla voidaan myös seurata asukkaan vireystilaa ja esimerkiksi yöaikaan havaita, että asukas on lähtenyt liikkeelle. Rannekkeen avulla voidaan seurata myös unenmäärää ja näin arvioida esimerkiksi aloitetun lääkkeen vaikutuksia. Seurannasta keskustellaan ja siitä sovitaan asukkaan ja hänen läheisensä kanssa. Kotiryhmien ulko-ovessa on laite, joka ilmoittaa, milloin ovi avataan, jotta asukkaat eivät pääse vahingossa poistumaan rakennuksesta.

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon 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.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24-26 §). Organisaation on nimettävä vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Jokikartanossa työskentelee kuntahoitaja, jonka tehtäviin kuuluu huolehtia asukkaiden käytössä olevien apuvälineiden huollosta ja käytön ohjauksesta sekä toimia apuvälinelainaamon yhteyshenkilönä. Terveystieteiden laitteen vastavaksi on nimetty kaksi Jokikartanon työntekijää. He vastaavat siitä, että terveydenhuollon laitteet ovat käyttökunnossa, ne huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti.

### **Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Jouni Mattila, p. 040-1354451 jouni.mattila@ras.fi

## **8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystieteiden 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 tietosuojaa-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoja, 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 (tietosuojaa-asetus 29 artikla).

Tietosuojaa-asetuksessa 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. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen (2/2015) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtäväksi pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.



## Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Palvelussuhteen alkaessa jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja käyttöjäsitoumuksen, jossa sitoutuu noudattamaan salassapitokäytäntöjä ja samalla sitoutuu suorittamaan Navisec Tietus -terveyden- ja sosiaalihuollon tietoturva- ja tietosuojakoulutuksen vuosittain. Esimiehet valvovat, että oman yksikkönsä henkilöstö on suorittanut koulutuksen hyväksytysti.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tutustua organisaation tietosuoja- ja tietoturvaohjeistuksiin (oman toimialansa tietosuoja- ja tietoturvakäsikirjaan sekä yhteisiin tietosuoja- ja tietoturvaohjeistoihin), jotka löytyvät Intranetistä. Työntekijät tarvitsevat erilaisia tietojärjestelmiä työssään. Esimies päättää mihin tietojärjestelmiin työntekijöille annetaan käyttöoikeudet ja laatii käyttöoikeushakemuksen webTallennuksessa. Työntekijän unohtaessa tietoverkon, sähköpostin tai Lifecaren salasanan tulee hänen ottaa yhteyttä ICT-palvelujen Servicedeskiin, jonka yhteystiedot löytyvät Intranetistä. Siirryttäessä toisiin työtehtäviin tai pois kuntayhtymän palveluksesta esimies huolehtii käyttöoikeuksien lakkauttamisesta.

Hoitajat raportoivat asiakkaan toimintakyvystä kirjaamalla Lifecare-hoitotietojärjestelmään. Kirjaaminen toteutuu jokaisessa työvuorossa. Kirjaamisen avulla seurataan, miten asiakkaan kuntoutussuunnitelmaan kirjatut tavoitteet saavutetaan. Kirjaamisesta järjestetään säännöllisesti koulutusta, johon vastuutyöntekijät osallistuvat. Kirjaamisvastaavat tuovat koulutuksen opit yksikköön ja jatkokouluttavat koko henkilöstön uusiin käytäntöihin. Uusia tietojärjestelmiä käyttöönottaessa koko henkilöstö koulutetaan järjestelmän käyttöön. Kirjaamisessa käytetään rakenteista kirjaamista, näin pystytään varmistamaan, että asukkaan tilanne huomioidaan myös kirjaamisessa kokonaisvaltaisesti.

## Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kaisa Kinnunen-Luovi 044 1357373

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei



## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

Paikka ja päiväys 18.2.2022

Allekirjoitus  
Ulla Pyykkönen  
vs. palveluesimies